

américa
móvil





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

ALCANCE DEL INFORME

(102-12, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

América Móvil ha publicado de manera anual un Informe de Sustentabilidad desde 2010. En él describimos nuestros logros referentes al medioambiente, a nuestros empleados y al desarrollo social de una manera clara y transparente con el fin de mejorar la comunicación con nuestros principales grupos de interés. Este informe incluye los resultados de América Móvil durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. Fue redactado de conformidad con los estándares GRI (Global Reporting Initiative) bajo la opción Esencial. A menos que se especifique lo contrario, reportamos información correspondiente a los 25 países donde operamos, los cuales hemos agrupado por región.

El contenido de este informe se basa en nuestras evaluaciones de materialidad, nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, así como la metodología sugerida por el Índice de Sustentabilidad de la Bolsa Mexicana de Valores. También incorporamos algunos temas e indicadores basados en los Estándares de Contabilidad en Sustentabilidad para la Industria de Servicios de Telecomunicaciones de SASB y las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Asimismo, incluimos recomendaciones provenientes de organismos internacionales como el World Economic Forum y de intercambios de información que tenemos con fondos y evaluadoras a lo largo del año.

Para cumplir con nuestro compromiso de compartir información verdadera y transparente, Ernst & Young verificó varios de los indicadores incluidos en este informe. El alcance de los indicadores que estuvieron sujetos a verificación y el informe emitido por Ernst & Young se pueden encontrar en las secciones Índice de Contenidos GRI y Carta de Verificación Externa.

CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR	3
PERFIL DE LA EMPRESA	5
ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD	18
CONECTANDO CON PRINCIPIOS	47
ACTIVANDO LA SEGURIDAD	88
COMPARTIENDO DESARROLLO	103
SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA	114
ANEXOS	138





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

Mensaje del DIRECTOR

(102-14, 102-15)

El año 2020 fue único en la historia, siendo uno de los más retadores que nos ha tocado vivir. La contingencia sanitaria impuso importantes desafíos para familias, comunidades, empresas y personas, que hubieran sido muy difíciles de manejar hace algunas décadas; pero también nos brindó la oportunidad de reinventar, contribuir y reforzar la relevancia de nuestro negocio en la vida de las personas y en la construcción de un mundo mejor. Las telecomunicaciones se volvieron el gran protagonista para responder a los retos de la crisis sanitaria y económica. La pandemia de Covid-19 ha hecho evidente lo fundamental que resulta la conectividad no sólo para mantener en contacto a las personas, sino también para asegurar la continuidad en actividades esenciales de organizaciones y de la sociedad en general.





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

Hemos aprendido a satisfacer nuestras necesidades en materia de salud, trabajo, educación y entretenimiento, empleando la conectividad y las soluciones digitales. La nueva normalidad ha acelerado la adopción tecnológica de todos y en particular en regiones en las que por años había estado rezagada.

A pesar del incremento sustancial del uso de las telecomunicaciones, nuestra infraestructura pudo hacer frente al incremento en la demanda, manteniéndose robusta y eficiente, gracias a las inversiones que hemos realizado durante años. Hoy nuestra Red 4.5G ofrece velocidades 10 veces más rápidas, voz y video en alta definición y una reducción considerable en la latencia, permitiendo conectar millones de dispositivos simultáneamente, para expandir el universo del Internet de las cosas. En un proceso constante, nuestro CAPEX ha permitido seguir modernizando y ampliando la red, actualizando a las últimas tecnologías, ampliando la capacidad y velocidad. Hemos sido los primeros en 4G, los únicos en 4.5G y ahora estamos desplegando nuestra red 5G, iniciando por Europa, Brasil y Puerto Rico. Somos una empresa prioritaria en la vida de millones de personas. Las experiencias de este año nos han hecho más conscientes de la importancia de nuestra labor y del impacto en la vida de nuestros usuarios, comunidades y países.

Aún en tiempos muy difíciles, en América Móvil mantenemos una posición financiera sólida que nos permite fortalecer nuestro

liderazgo en los negocios donde participamos, mientras impulsamos el desarrollo en los países donde operamos, generando así mayor valor para nuestra empresa y accionistas, y refrendando nuestro compromiso de brindar los mejores servicios para todos nuestros clientes.

El mundo y el estilo de vida de nuestros usuarios quizás no vuelvan a ser como antes. Debemos adaptarnos a un nuevo entorno, con nuevas aplicaciones y tecnologías. Cada vez debemos estar más conscientes de lo que significa una gestión de negocio sustentable: estar preparados ante cualquier nuevo desafío; adaptarnos al cambio; atender las expectativas de nuestros grupos de interés; y generar valor compartido a las comunidades donde operamos, innovando y capitalizando oportunidades que contribuyan a su bienestar y al crecimiento del negocio en el largo plazo.

El año pasado asumimos un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia que fue, quizá, uno de los más ambiciosos en el sector. En consecuencia, el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad conformó el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones a cargo de gestionar e implementar la estrategia de cambio climático a lo largo de nuestras operaciones y de mantener a nuestro Consejo informado de los avances. También, revisamos y actualizamos nuestros planes de continuidad de negocio y de gestión de riesgos, y fortalecimos nuestras políticas corporativas y de inclusión, impulsando la capacitación como

parte de una cultura de cumplimiento. Los resultados son muy alentadores, como podemos apreciar en este documento.

En 2020, también desarrollamos e implementamos un nuevo foro virtual de comunicación con nuestras subsidiarias, buscando reforzar la difusión y cultura de sustentabilidad, en donde compartimos tendencias y mejores prácticas.

Asimismo, estrechamos nuestros lazos con los grupos de interés, estableciendo líneas de acción ante la emergencia sanitaria que nos permitieron dar continuidad a nuestras operaciones de una forma segura, y con ello, garantizar la calidad de nuestros servicios de comunicación y conectividad a nuestros usuarios, clientes y audiencias clave en un momento fundamental. Conscientes de que las telecomunicaciones son de vital importancia en tiempos de crisis y emergencia, atendimos las necesidades de nuestros clientes con acciones de apoyo, principalmente con planes de ayuda para la población vulnerable; y nuevas opciones para las Micro Pequeñas y Medianas Empresas; contribuyendo de esta forma a la recuperación económica con una visión sustentable.

Con gran satisfacción me complace compartirles el Informe de Sustentabilidad de América Móvil del año 2020. En él encontrarán la información más relevante de los logros y avances que tuvimos como resultado de un esfuerzo compartido. Agradecemos la contribución de socios estratégicos, proveedores e inversionistas,



también de manera muy especial agradezco a nuestros colaboradores, quienes con su compromiso, talento y dedicación han operado todos nuestros recursos, contribuyendo al cuidado de las comunidades donde operamos y asegurando la continuidad de la vida económica y social, para que gran parte de la población pudiera quedarse en casa, ante las medidas sanitarias implementadas.

Hoy nos sentimos orgullosos de haber contribuido, con nuestro trabajo, a la atención de la delicada emergencia sanitaria. Pero también de haber continuado nuestros esfuerzos para que las personas, organizaciones y comunidades contaran con cada vez mejores herramientas y servicios que les permiten hacer de éste un mundo mejor.

Daniel Hajj Aboumrads
CEO de América Móvil



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

Perfil de la EMPRESA

(102-1, 102-4)

América Móvil ha sido durante muchos años consecutivos la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en América Latina, así como la compañía de telecomunicaciones más grande a nivel mundial en términos de accesos totales, excluyendo a China e India.

Este liderazgo ha sido posible gracias a nuestro esfuerzo continuo por atender las nuevas necesidades de nuestros clientes. Como resultado, América Móvil ha pasado de ser un operador local de voz a posicionarnos como una empresa integrada por servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, incluyendo: telefonía fija y móvil, banda ancha de gran velocidad, servicios de televisión de paga, transmisión de datos y contenidos, entre otros, así como una amplia gama de innovadoras soluciones de conectividad para mejorar la vida de nuestros usuarios.

Hoy, tenemos presencia en 25 países en América y Europa y ofrecemos soluciones innovadoras de comunicación a través de nuestra cartera de servicios de valor agregado y nuestra plataforma de comunicaciones de clase mundial.





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

PRESENCIA DE LA EMPRESA

En América Latina, América Móvil opera bajo nuestras marcas de telecomunicaciones Telcel, Telmex y Claro. En Europa operamos bajo la marca A1 a través de Telekom Austria Group, y en Estados Unidos bajo TracFone. También ofrecemos servicios B2B a través de nuestra división de servicios de marketing y callcenters: CMI, Telvista AMOV, OPITEL y BrasilCenter.

Con el fin de hacer frente a los desafíos del nuevo entorno digital, nuestras empresas **Claro Enterprise Solutions** y **Global Hitss** desarrollan soluciones integrales que facilitan la productividad, la eficiencia de costos, la eficiencia energética y la conectividad diaria con nuestros clientes. De igual manera, ofrecemos contenidos para diferentes públicos a través de **América Móvil Contenido**, que incluye **Claro Video**, **Claro Música**, **Claro Sports**, **Uno TV**, **Editorial Contenido**, **iMúsica**, entre otras marcas.

En este modelo de negocio, ofrecemos contenido de audio, video y medios complementarios a través de Internet directamente del proveedor de contenido al usuario final. Nuestro servicio más importante es **Claro Video**, en el que ofrecemos más de 18,500 títulos de contenido para los mercados de América Latina y el Caribe.

También ofrecemos servicio publicitario e ilimitado de transmisión y descarga de música en 16 países de América Latina y Europa a través de **Claro Música**, con acceso a aproximadamente 50 millones de títulos en todos los géneros musicales.





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

DESTACADOS DEL 2020

LANZAMIENTO 5G

En enero de 2020, **AI Telekom Austria Group** inició operaciones de la Red 5G en Austria, incorporando las mejores tecnologías en combinación con la red de fibra óptica más extensa del país, que hoy cubre más de 60.000 kilómetros. Al cierre del año, “**AI 5Giganet**” ofrece servicio a alrededor del 25% de la población austriaca. Se espera que el despliegue de 5G se acelere significativamente en 2021.

Actualmente, 5G permite incrementos de ancho de banda de hasta 1 Gbit/s y hasta 10 Gbit/s a futuro. También ofrece tiempos de respuesta más bajos (latencia) de alrededor de un milisegundo, haciendo realidad las soluciones de comunicación en tiempo real. Además, aumentará el número máximo de dispositivos conectados a un millón por kilómetro cuadrado. Con 5G también se ofrece una mayor eficiencia energética, por lo que éste juega un rol fundamental en la expansión del “Internet de las cosas” (IoT). Finalmente, cabe mencionar que 5G también nos permitirá acelerar el acceso a banda ancha de forma considerable en las zonas rurales.

Por otro lado, en el pasado mes de julio, **Claro Brasil** se convirtió en la compañía pionera en lanzar y desplegar la Red 5G en las ciudades de Rio de Janeiro y São Paulo, para posteriormente abarcar otras ciudades del país. El servicio 5G implementado, es un tipo de tecnología de transición entre la cuarta y la quinta generación de telefonía móvil, de características internacionales conocido como *Dynamic Spectrum Sharing (DSS)* que permite activar el 5G en las frecuencias ya usadas para 4G, 3G y 2G.

ADQUISICIÓN GRUPO OI

En Brasil se aprobó la oferta vinculante presentada por **Claro** en conjunto con Telefónica Brasil y TIM, para adquirir el negocio móvil propiedad del Grupo Oi.

Claro pagaría el 22% del precio total y a cambio recibiría 32% de la base de suscriptores del negocio móvil propiedad de Grupo Oi y, aproximadamente, 4.7 mil sitios de acceso móvil (32% de los sitios del negocio móvil propiedad de Grupo Oi). Adicionalmente, nos comprometimos a celebrar con Grupo Oi contratos de largo plazo por virtud de los cuales esta última les proveería servicios de transmisión de datos.

El cierre de la adquisición está sujeto a ciertas condiciones usuales para este tipo de transacciones, incluyendo la obtención de las autorizaciones por parte de los reguladores. Se espera que el cierre de la transacción ocurra durante 2021.

Esta transacción crearía valor adicional para **Claro**, sus accionistas y clientes, mediante crecimiento, generación de eficiencias operativas y mejoras en la calidad del servicio. Además, contribuiría al desarrollo y competitividad del sector brasileño de telecomunicaciones.

VENTA DE TRACFONE WIRELESS

Adicionalmente, firmamos un contrato con Verizon Communications para la venta del 100% de nuestra subsidiaria **TracFone Wireless**, el operador virtual de servicios móviles de prepago más grande de los Estados Unidos de América, el cual presta servicios a 21 millones de suscriptores. El cierre de esta adquisición está sujeto a ciertas condiciones comunes para este tipo de operaciones, incluyendo la obtención de las autorizaciones gubernamentales requeridas. Las partes estiman que el cierre de la transacción ocurra durante 2021.

SEPARACIÓN FUNCIONAL DE TELMEX

Asimismo, a la fecha, hemos cumplido con todas las etapas del plan funcional de separación de **Telmex** y **Telnor** del que destacan: El establecimiento de dos nuevas subsidiarias “Red Nacional Última Milla” y “Red Última Milla del Noroeste”. Ambas empresas tienen un

gobierno corporativo propio con empleados y oficinas independientes, así como los recursos, sistemas y procedimientos necesarios para cumplir con sus obligaciones. Ambas compañías tendrán sus propias marcas, independientes de las de Teléfonos de México. Los términos del servicio y precios que ofrezcan ambas empresas estarán sujetos a la regulación de las autoridades.



Para más información sobre la separación funcional de **Telmex** y **Telnor** visite nuestro reporte anual 20F, disponible [aquí](#).



PRINCIPALES MARCAS Y NEGOCIOS EN LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS

(102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6)

TOTAL

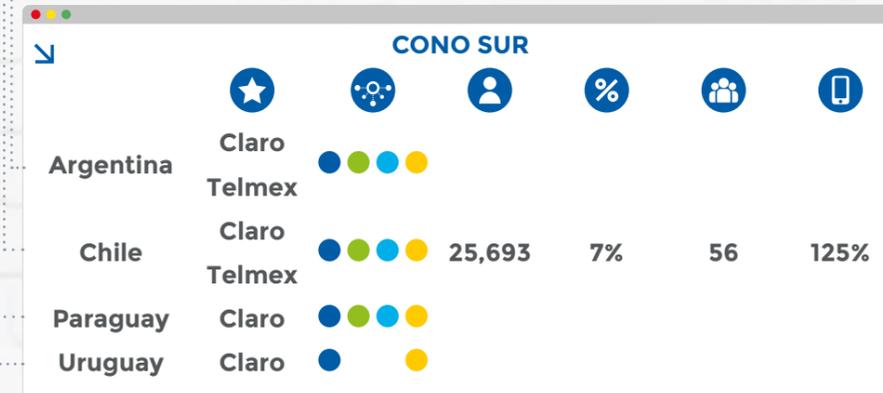
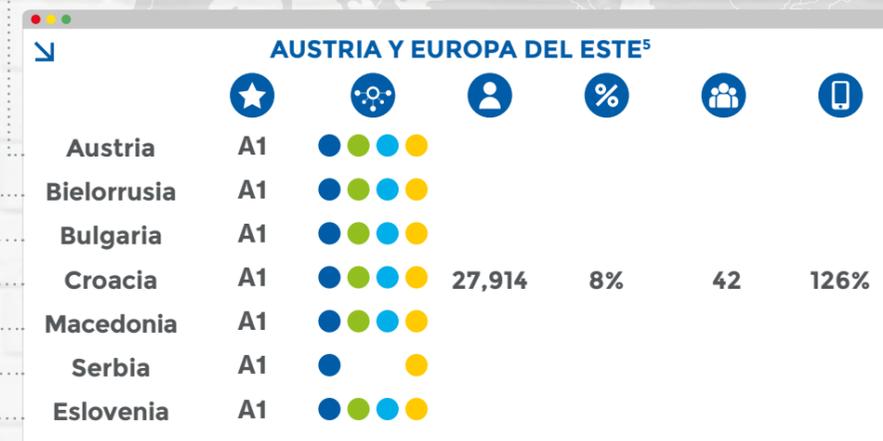


368,237



100%

- ★ Principales marcas
- ⚙️ Principales negocios
- 👤 Número de accesos (en miles)
- 📊 Porcentaje de operación (millones de accesos)
- 👥 Población cubierta (millones de personas)
- 📱 Porcentaje de penetración móvil
- Servicios inalámbricos de voz, datos y de valor agregado⁽¹⁾
- Banda ancha fija de voz, datos y servicios de TI⁽²⁾
- TV de paga
- Servicios de OTT⁽³⁾



(1) Incluye servicios de comunicación por voz y roaming internacional, servicios de interconexión y terminación, SMS, MMS, correo electrónico, navegación móvil, entretenimiento y aplicaciones de juegos.

(2) Incluye llamadas locales, nacionales e internacionales de larga distancia.

(3) Incluye Claro Video y Claro Música.

(4) Servicios prestados por filiales no concesionarias.

(5) Actualmente tenemos 51% de participación Accionaria en A1 Telekom Austria Group.

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



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

MILLONES DE ACCESOS

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
 Móvil	289	286*	281	279	276	278	287
 Líneas fijas, banda ancha y TV de paga	78	81	83	83	84	81	81

*A partir de 2015, tenemos una política de CHURN de prepago para cancelar automáticamente las líneas que no muestran actividad durante un período específico (establecido para cada operación); en consecuencia, a partir de ese mismo año, registramos una disminución en el número de accesos de servicios móviles.

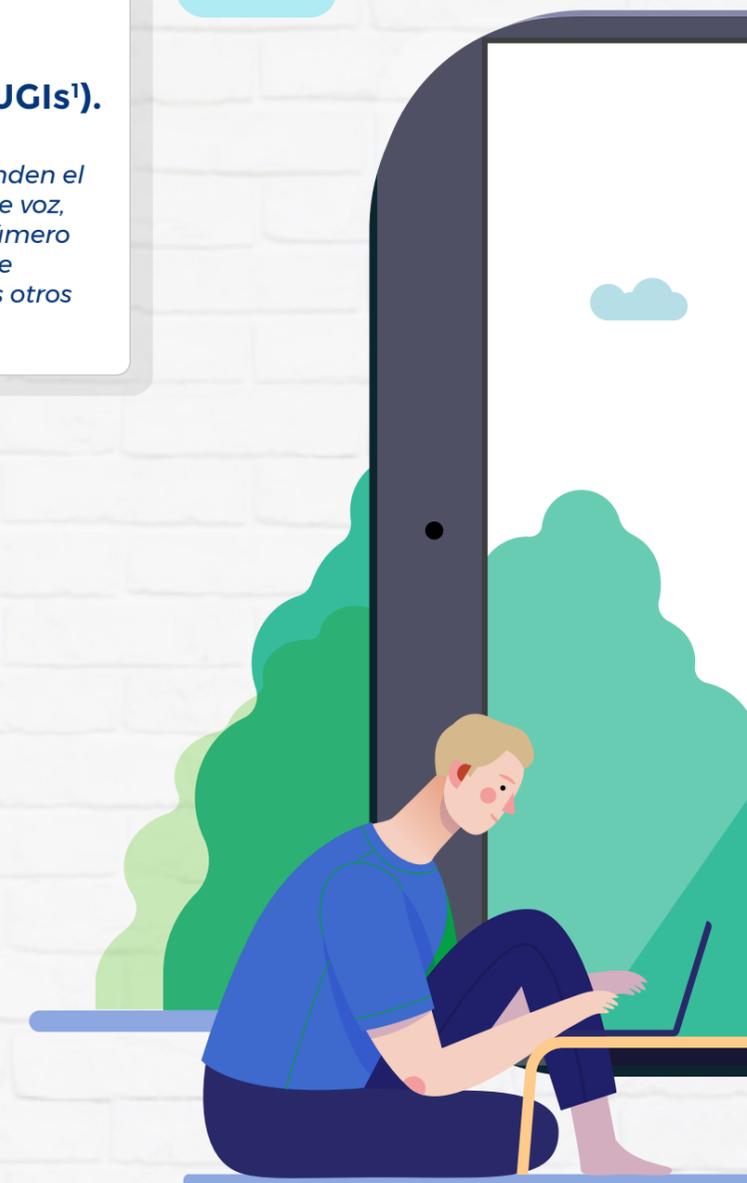
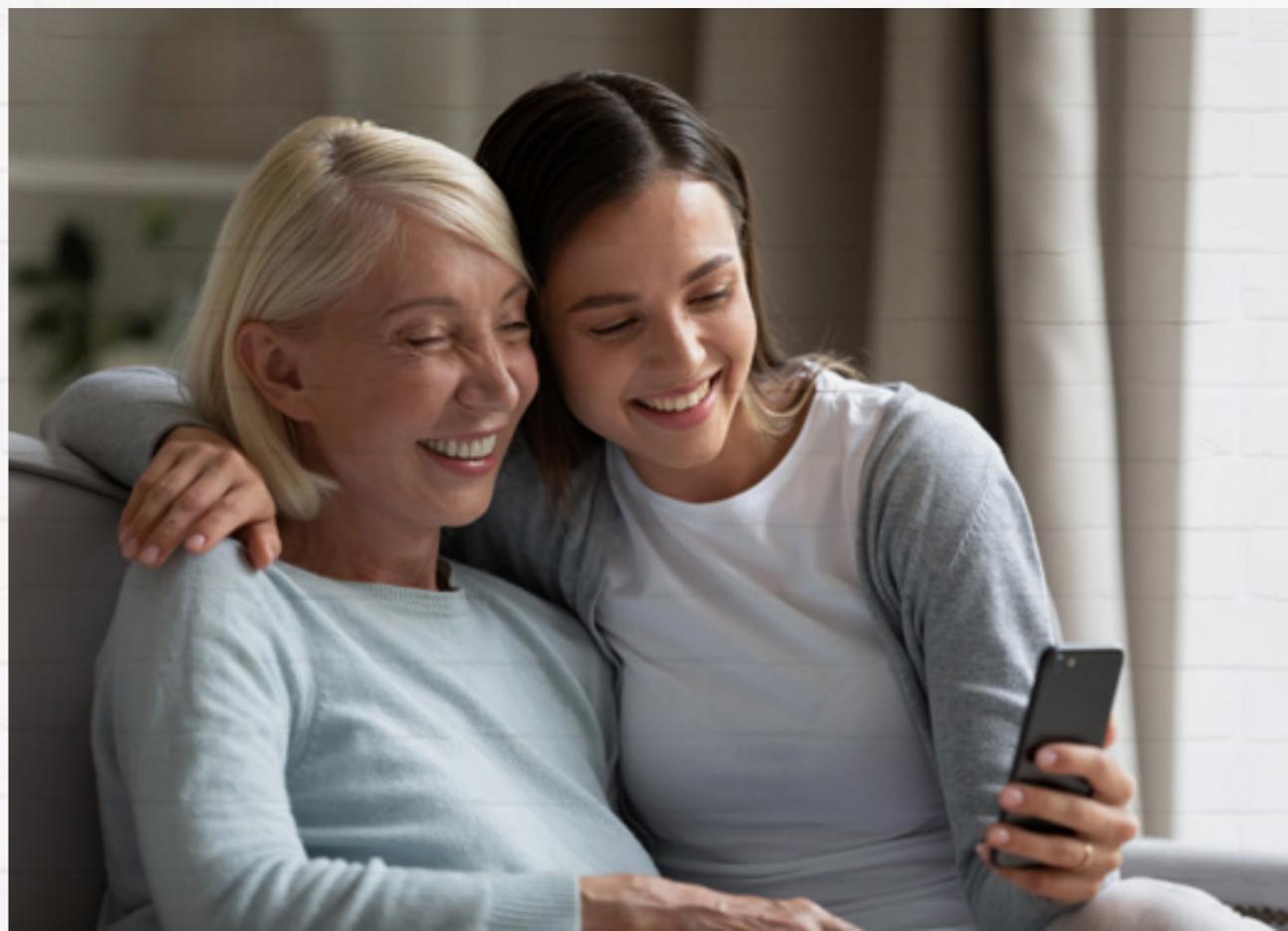


Al 31 de diciembre de 2020,
América Móvil tenía

368 millones de accesos

287 millones de suscriptores móviles (voz y datos), y 81 millones de unidades generadoras de ingresos (UGIs)¹.

¹ Las UGIs de los servicios fijos comprenden el número de cuentas fijas de servicios de voz, datos y TV de paga (que incluyen el número de servicios de ambas modalidades de televisión de paga, así como de ciertos otros servicios digitales).





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

INFRAESTRUCTURA

(203-1)

En América Móvil nos esforzamos continuamente para expandir y mejorar nuestra infraestructura, incorporando tecnología de vanguardia, para ofrecer a nuestros clientes las mejores soluciones de conectividad disponibles en la actualidad.

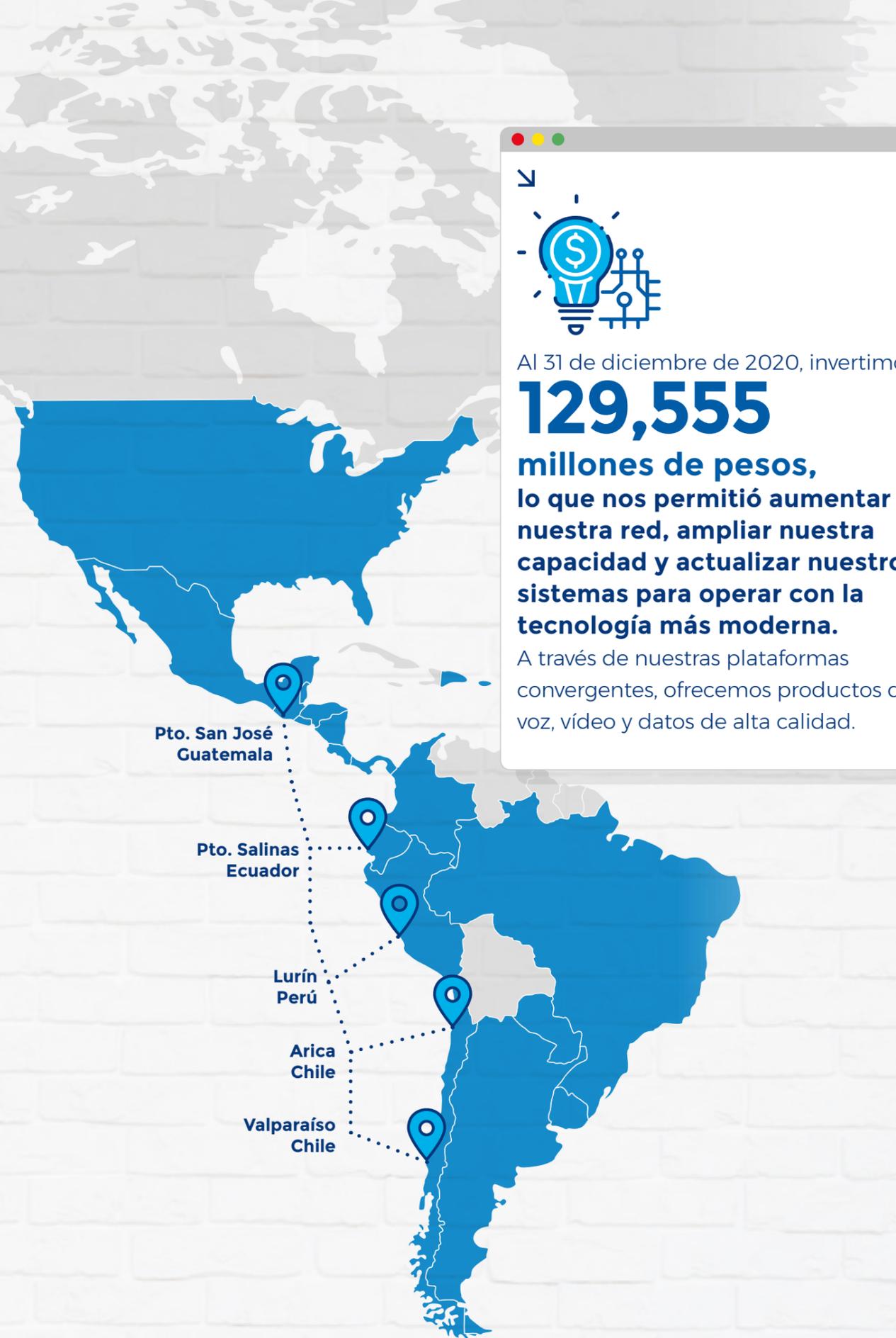
Nuestros esfuerzos se han centrado en la construcción de la mejor red de fibra óptica de América Latina, con el fin de poder llevar datos y servicios de larga distancia desde Argentina hasta la frontera sur de Estados Unidos¹ y de regreso. América Móvil cuenta con capacidad en más de 189 mil km de cables submarinos, incluyendo el cable submarino AMX-1 con una extensión de 17,500 km que conecta Estados Unidos con Centroamérica y Sudamérica a través de 11 puntos de aterrizaje y proporciona conectividad internacional a todas nuestras subsidiarias en estas áreas geográficas. La capacidad de transmisión del cable submarino es de 90 Tbit/segundo.

En su máxima capacidad, el cable es capaz de procesar de manera simultánea más de 1.4 mil millones de llamadas, transmitir 11 millones de canales HD y descargar 22 millones de canciones por segundo.

Comprometidos con el crecimiento continuo de nuestra infraestructura para impulsar los servicios de comunicación en el Pacífico Latinoamericano, estamos trabajando en colaboración con Telxius en la construcción de un nuevo cable submarino. El nuevo sistema tendrá una capacidad máxima de 108 Tbit/segundo, con seis pares de fibras y la latencia más baja de Guatemala a Chile. Esperamos que el cable submarino esté listo para funcionar a inicios del tercer trimestre del 2021. También, contamos con más de 1,081,000 kilómetros de cable de fibra óptica terrestre. Nuestra red pasa por aproximadamente 81 millones de hogares.

Además, tenemos 268,734 radiobases con tecnologías 2G, 3G, 4G o 4.5G (de las cuales, aproximadamente el 69% tienen capacidad 3G, 4G y 4.5G) en toda América Latina y Europa.

¹ América Móvil no posee red de telecomunicaciones móviles ni concesiones de espectro móvil en Estados Unidos. En su lugar, compramos tiempo aire a través de acuerdos con proveedores de servicios móviles y revendemos el tiempo aire a nuestros clientes.



Al 31 de diciembre de 2020, invertimos

129,555

millones de pesos, lo que nos permitió aumentar nuestra red, ampliar nuestra capacidad y actualizar nuestros sistemas para operar con la tecnología más moderna.

A través de nuestras plataformas convergentes, ofrecemos productos de voz, vídeo y datos de alta calidad.



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

La Compañía continúa efectuando importantes inversiones de capital para ampliar la capacidad y el alcance de sus redes a fin de atender a las necesidades de cada mercado en lo individual. La siguiente tabla muestra el porcentaje de la población cubierta por las redes de la Compañía en los distintos países en los que opera, al 31 de diciembre de 2020.

TECNOLOGÍA¹

(% de la población cubierta)

	GSM	UMTS*	LTE
Argentina	99%	99%	98%
Austria	100%	97%	98%
Bielorrusia	100%	100%	-
Brasil	94%	95%	87%
Bulgaria	100%	100%	99%
Chile	97%	97%	98%
Colombia	91%	80%	72%
Costa Rica	85%	79%	75%
Croacia	99%	99%	99%
Ecuador	96%	80%	76%
El Salvador	91%	81%	66%
Eslovenia	100%	100%	99%
Guatemala	89%	88%	82%
Honduras	89%	82%	58%
Macedonia	100%	100%	99%
México	94%	95%	91%
Nicaragua	76%	72%	55%
Panamá	82%	88%	82%
Paraguay	76%	74%	70%
Perú	88%	84%	83%
Puerto Rico	82%	97%	98%
República Dominicana	100%	99%	97%
Serbia	99%	98%	98%
Uruguay	96%	91%	82%

* Por sus siglas en inglés, el Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles.

¹ América Móvil no posee red de telecomunicaciones móviles ni concesiones de espectro móvil en Estados Unidos. En su lugar, compramos tiempo aire a través de acuerdos con proveedores de servicios móviles y revendemos el tiempo aire a nuestros clientes.

Adicionalmente, continuamos expandiendo nuestra cobertura y mejorando la calidad y velocidad de nuestra red, con una serie de microceldas y soluciones para interiores. Contamos con 31 centros de datos en 11 países, 19 en América Latina y 12 en Europa, para administrar una serie de soluciones en la nube, por ejemplo, Infraestructura como Servicio ("IAAS"), Software como Servicio ("SAAS"), soluciones de seguridad y comunicaciones unificadas.

Nuestra red de satélites operada por Star One, constituye la red satelital más amplia de América Latina, al cubrir a México, los Estados Unidos, Centroamérica y Sudamérica. Utilizamos estos satélites como fuente de capacidad para el servicio de televisión de paga con tecnología de transmisión directa a los hogares (DTH) Claro TV en Brasil, así como para prestar otros servicios DTH, enlazar sus redes celulares, transmitir señales de video y prestar servicios de redes empresariales.

También continuamos trabajando en la habilitación de nuestras funciones de Red Virtual con el objetivo de reemplazar la infraestructura física existente, para mejorar el rendimiento general, así como nuestra disponibilidad, flexibilidad y escalabilidad, al tiempo que nos permite reducir costos, energía y asignar recursos de red bajo demanda. Con todas estas mejoras y esfuerzos, ahora tenemos una red redundante y resiliente con capacidad suficiente para atender cualquier incremento imprevisto de demanda.



Para conocer más sobre la confiabilidad y disponibilidad de nuestras redes, dé clic [aquí](#).



DESEMPEÑO ECONÓMICO

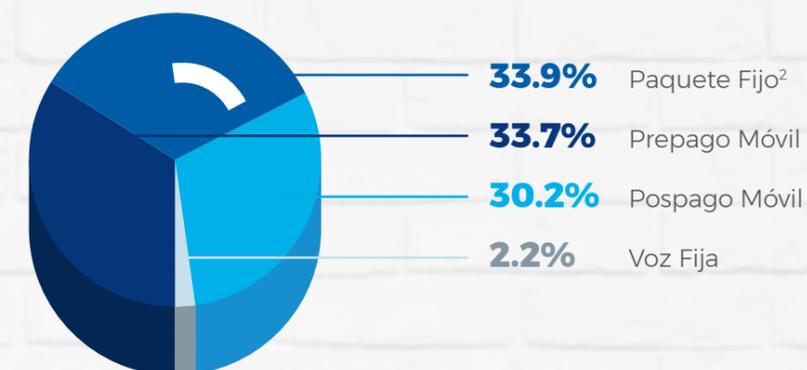
(201-1)

América Móvil continúa avanzando en la implementación masiva de la virtualización de funciones de red (“*Network Function Virtualization*”) para todas las funciones de nuestra red en todas las operaciones, permitiendo el manejo dinámico de recursos y eficiencias a través de la consolidación de funciones, así como reducciones importantes en costos, tanto en CAPEX como en OPEX.

Al momento, el proyecto se encuentra en un 77% de avance contra lo proyectado en 2020.

	2019 Millones de Pesos (MXN)	2020 Millones de Pesos (MXN) Millones de Dólares (USD)	
 Valor Económico Generado	1,007,348	1,016,887	50,975
 Valor Económico Distribuido	937,034	965,860	48,416
 Valor Económico Retenido*	70,313	51,027	2,559

PORCENTAJE DE INGRESOS POR SERVICIO¹:



¹ No incluye ingresos procedentes de otras empresas de telecomunicaciones como interconexión y roaming.

² Incluye banda ancha fija, TV de paga y voz fija, en paquetes de doble y triple play.

* Considerando que el valor económico retenido es igual al beneficio neto anual.

CENTROS DE DATOS:

	2018	2019	2020
Argentina	1	1	2
Brasil	4	4	9
Chile	1	1	4
Colombia	2	3	3
Ecuador	1	1	2
México	2	4	16
Perú	2	2	2
República Dominicana	2	2	2
Puerto Rico	4	4	2
Austria	4	4	4
Bulgaria	6	6	6
Bielorrusia	2	2	2
Total	27	30	54



(102-7,102-45)
Nota: Para obtener más información sobre nuestro desempeño financiero, dé clic [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

PRINCIPIOS TRIBUTARIOS

PAGAMOS IMPUESTOS EN LOS PAÍSES EN DONDE GENERAMOS NUESTROS INGRESOS.

La información se presenta de manera anual en el informe “Country by Country” que entregamos a la autoridad tributaria en México (Sistema de Administración Tributaria “SAT”). Este informe está basado en los Principios de la OCDE. México, como miembro de la OCDE, y el SAT han incorporado dichos principios para mejorar la transparencia y la gobernanza. Dado lo anterior, a partir del 1° de enero del 2016 es requisito que todas las empresas multinacionales residentes en México presenten un informe completo señalando todas las entidades legales de América Móvil, extranjeras y nacionales, los impuestos pagados en cada país, así como el número de empleados, entre otros datos. Este reporte es presentado de forma anual al SAT en México y se encuentra disponible para autoridades tributarias de otros países a través de acuerdos de intercambio.

NO UTILIZAMOS PARAÍSO FISCALES CON FINES DE PLANEACIÓN FISCAL.

CONTAMOS CON PROCEDIMIENTOS QUE GARANTIZAN EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRAS OBLIGACIONES FISCALES CON EL FIN DE MINIMIZAR LOS RIESGOS TRIBUTARIOS.

En 2019, la Norma 23 de las Normas Internacionales de Información Financiera entró en vigencia en México. La norma 23 exhorta a todas las entidades legales propiedad de América Móvil a enlistar en un documento cualquier posible contingencia tributaria. Este documento es revisado en conjunto con nuestros auditores externos. El Director de Finanzas es el responsable de notificar al Consejo de Administración, en específico al Comité de Auditoría, de cualquier riesgo en materia impositiva que la Compañía y/o lo auditores externos consideren necesario.

CONTAMOS CON UNA ADECUADA POLÍTICA DE PRECIOS DE TRANSFERENCIA BASADA EN LOS PRECIOS DE MERCADO Y EN LOS PRINCIPIOS DE PLENA COMPETENCIA EN FUNCIÓN DE SU VALOR ECONÓMICO Y CONTRIBUCIÓN.

Seguimos las leyes locales e internacionales, así como los principios descritos por la OCDE en su Proyecto de Erosión de Base y Traslado de Beneficios.

Reportamos los impuestos pagados en nuestros informes públicos de acuerdo con la NIIF 3 y la NIC 12 en la nota 13 de nuestro informe 20-F.



TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS Y PAGO DE IMPUESTOS

TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS.

En 2020, América Móvil registró impuestos devengados por \$16,366 millones de pesos mexicanos. Esta cantidad corresponde a una tasa efectiva de 24.3% respecto de nuestros ingresos consolidados. En 2019, América Móvil registró impuestos corporativos por \$51,033 millones de pesos, lo que era equivalente a una tasa efectiva de impuestos del 42.1%. La disminución en la tasa efectiva de impuestos fue por el reconocimiento de pérdidas fiscales de años anteriores en algunos países y al impacto de una menor tasa de inflación dados los ajustes inflacionarios aplicables a nuestros activos y pasivos financieros bajo la Ley Tributaria Mexicana.

CONTRIBUCIÓN FISCAL.

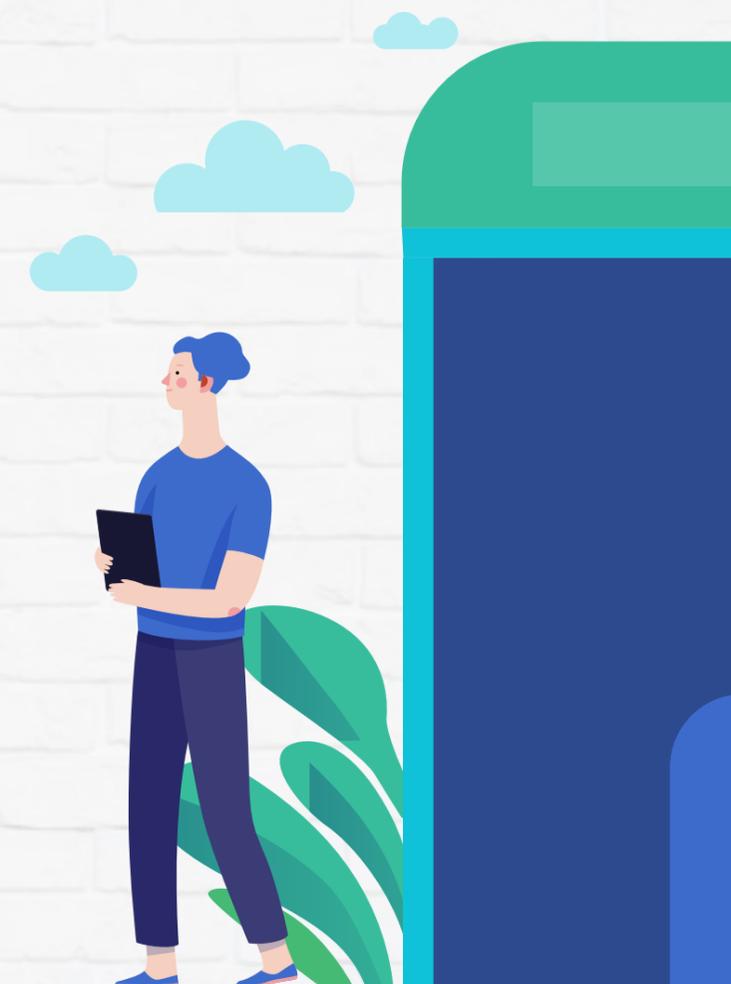
América Móvil paga y recauda diversos impuestos a los gobiernos a través de sus transacciones con proveedores y clientes, así como a través de nuestras propias operaciones en todo el mundo.

IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2020¹

País	Ingresos 2019 (MXN)	Utilidades (Pérdidas) Contables antes del ISR del ejercicio fiscal declarada	Impuestos Pagados 2019 (MXN)	Impuesto Devengado 2019 (MXN)	No. Empleados
Argentina	48,170,198,434	4,111,782,681	724,636,430	729,344,635	3,805
Austria	34,818,458,974	11,455,841,375	169,341	169,341	7,997
Bielorrusia	4,600,902,225	1,029,638,069	216,685,491	216,685,491	2,412
Brasil	184,988,875,523	16,520,624,085	569,730,221	569,730,221	36,290
Bulgaria	5,363,833,980	466,904,170	201,258	201,258	3,620
Chile	35,703,081,096	2,478,686,617	229,381,083	229,381,083	3,486
Colombia	76,273,104,373	12,617,406,329	1,412,060,791	1,412,060,791	9,534
Costa Rica*	4,836,408,217	-837,774,526	-	-	769
Croacia	4,816,946,110	417,273,631	95,394,783	98,127,938	1,908
Dominicana	19,419,183,165	6,279,636,545	1,595,541,928	1,595,541,928	8,321
Ecuador	25,205,021,544	4,173,497,626	1,529,090,061	1,529,090,061	3,116
El Salvador	9,028,569,567	1,916,502,223	583,482,902	583,482,902	2,093
Guatemala	21,256,217,750	3,026,025,740	923,860,833	923,860,833	3,979
Honduras	5,158,516,926	-618,992,661	54,236,853	54,236,853	1,014
Macedonia	1,368,556,226	134,042,366	18,407,660	18,407,660	768
México	664,982,201,530	227,520,970,675	31,092,220,241	31,092,220,241	89,539
Nicaragua	4,063,765,401	1,065,507,099	527,527,191	527,527,191	1,969
Panamá*	3,753,070,393	-827,276,511	-	-	548
Paraguay	3,783,447,162	-302,947,334	58,405	58,405	466
Perú	51,091,257,606	757,670,628	417,253,550	417,253,550	4,093
Puerto Rico*	19,342,793,430	-5,183,538,448	-	-	3,030
Serbia*	3,148,828,207	284,462,389	-	-	1,127
Eslovenia	2,322,591,689	836,122,472	5,405,770	5,405,770	513
Estados Unidos	165,892,388,689	2,784,817,926	1,592,506,433	1,592,506,433	859
Uruguay*	1,953,336,364	-155,296,336	-	-	268
Impuestos Devengados en Operaciones	1,401,341,554,581	289,951,586,830	41,587,851,225	41,595,292,585	191,523
Otros países	24,012,572,047	17,617,193,638	2,524,971,691	2,524,973,040	0
Total	1,425,354,126,628	307,568,780,468	44,112,822,916	44,120,265,625	191,523



Para conocer más sobre nuestra Política de Impuestos dé click [aquí](#).



*No reportamos impuestos por pérdidas.

Nota: Información de las entidades residentes por país y actividad económica en Anexos.

¹ La tabla muestra los impuestos pagados por país en 2020 con respecto al ejercicio 2019.

-  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



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

NUESTRA MISIÓN



Acercar cada día a tantas personas como nos sea posible en cada uno de los países en donde operamos, generando un impacto positivo en sus vidas.

NUESTRA VISIÓN



Seguir siendo un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología en todos los países en los que operamos; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros clientes, empleados, socios comerciales y accionistas.

NUESTRA ESTRATEGIA



Ofrecer a nuestros clientes productos y servicios innovadores de la más alta calidad y tecnología, invirtiendo en nuestras redes para incrementar su capacidad y cobertura al tiempo que incorporamos nuevas tecnologías que nos permiten ser más eficientes, cuidar nuestro entorno y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.





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



RESPECTO

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



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 nuestras actividades diarias.



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.



SUSTENTABILIDAD

Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en los países en los que operamos, buscando siempre un balance entre los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Es por ello, que buscamos cumplir con las mejores prácticas nacionales e internacionales en la materia.



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 DEL CLIENTE

- **Incrementar nuestro NPS¹.** Monitoreamos la satisfacción de nuestros clientes utilizando el NPS (*Net Promoter Score*) a fin de mantener y aumentar el nivel de recomendación de nuestros clientes.
- **Mantener nuestras tasas de cancelación (CHURN)².** Buscamos mantener la lealtad de los clientes; a través del CHURN identificamos el porcentaje de los usuarios que abandonan nuestros servicios.
- **Mejorar el nivel de calidad de nuestros servicios.** Invertimos constantemente en infraestructura de red mejorando la experiencia de comunicación y navegación móvil, buscando solucionar cualquier situación del cliente al primer contacto.



CRECIMIENTO

- **Incrementar nuestra base de suscriptores.** Creemos que el ofrecer productos y servicios de alta calidad nos permitirá incrementar la base de nuestros clientes.
- **Cumplir presupuesto de ingresos por servicio.** Trabajamos constantemente en la identificación de nuevas oportunidades de negocio que mejoren el servicio al cliente con el fin de alcanzar nuestro presupuesto de ingresos.



LIDERAZGO

- **Aumentar la cuota de mercado.** Promover el trabajo en equipo en todas las divisiones, es clave para mantener e incrementar el liderazgo de mercado que nos ha caracterizado.
- **Implementar nuestra estrategia de transformación digital.** Acelerar la innovación empresarial a través de una plataforma tecnológica que apoya la estandarización de los procesos, así como la mejora en eficiencia y calidad de estos, nos permite adaptarnos y anticiparnos a los retos de un mercado en constante cambio.



RENTABILIDAD

- **Incrementar el EBITDA.** Gestionar los recursos de manera eficiente nos permite alcanzar los resultados proyectados año con año.



¹ Indicador que mide la diferencia entre el total de los suscriptores que recomiendan nuestros servicios y aquellos que no.

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



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

Actualizando la SUSTENTABILIDAD

La sustentabilidad es una de las más altas prioridades para América Móvil, liderándose desde el Consejo de Administración. Al incorporar la sustentabilidad en la toma de decisiones estratégicas en nuestras operaciones diarias, estamos seguros de que podemos mantener nuestro liderazgo en el mercado.





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

Hemos estado trabajando en la actualización de nuestra Estrategia de Sustentabilidad desde 2017. Nuestro recorrido ha incluido un análisis de materialidad a profundidad, el cual nos ha permitido identificar los temas prioritarios para nuestros grupos de interés, la integración de un Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa, la definición de una estrategia de sustentabilidad, el establecimiento de una primera fase de los objetivos de 2020 y la implementación de iniciativas corporativas a lo largo de todas nuestras operaciones.

Desde entonces, hemos realizado esfuerzos significativos para implementar nuestra Estrategia de Sustentabilidad y conseguir un conjunto de objetivos que nos ayudan a contribuir mejor al desarrollo económico, social y cultural en las comunidades donde tenemos presencia.

La estrategia consta de cuatro pilares:

- **Desarrollo**, dado que los productos y servicios que ofrece América Móvil, pueden ser un catalizador relevante de crecimiento personal y promotor de la actividad económica en las comunidades donde operamos.
- **Seguridad**, porque los productos y servicios de América Móvil, así como los proyectos en los que participa, ayudan a mejorar la seguridad de las personas y las comunidades, ya sea directa o indirectamente.
- **Calidad de vida**, considerando que los productos y servicios que ofrece América Móvil ayudan a las personas a disfrutar de más tiempo libre, mejorar su salud y bienestar, y mantenerse más conectadas con sus seres queridos.
- **Principios, Valores y Gestión de la Ética**, pues aseguran que la empresa tenga una reputación significativa, que buscamos extender a lo largo de nuestra cadena de valor.



Para desarrollar la Estrategia de Sustentabilidad de América Móvil seguimos varios lineamientos y metodologías, como **ISO 26000, SA8000, IPCPS, GRI Standards y los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, entre otros.
(102-12)



SUSTENTABILIDAD INTELIGENTE

Conectando con PRINCIPIOS

La gestión de valores y de la ética de América Móvil asegura que la Empresa tenga una buena reputación. Esto incluye trabajar con nuestros proveedores, distribuidores, contratistas y empleados.

Indicadores relacionados:

- Ética y el Gobierno Corporativo.
- Desarrollo del talento.
- Atracción y retención de talento.
- Servicio al cliente y satisfacción.
- Promoción de la innovación.
- Gestión de la cadena de valor y minimización de los riesgos.
- Participación de los grupos de interés.
- Relación con asociaciones y organizaciones.
- Clima organizacional.

Activando la SEGURIDAD

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

Indicadores relacionados:

- Dispositivos y soluciones de seguridad para personas e industrias.
- Seguridad de la información.
- Privacidad de la información y las comunicaciones.
- Respuesta ante emergencias y desastres naturales.
- Seguridad de radiobases.

Compartiendo DESARROLLO

Los productos y servicios de América Móvil pueden convertirse en un fuerte conductor y/o catalizador de la actividad económica y el crecimiento personal.

Indicadores relacionados:

- Capacitación y desarrollo de habilidades digitales.
- Reducción de la brecha digital.
- Servicios financieros.
- Promoción del emprendimiento.
- Desarrollo de pequeños proveedores.
- Voluntariado.
- Generación de empleos a nivel local.
- Proyectos de conectividad en comunidades vulnerables.

Subiendo la CALIDAD DE VIDA

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

Indicadores relacionados:

- Menores emisiones.
- Minimización de residuos y promoción de la economía circular.
- Servicios de salud basados en la nube y en dispositivos.
- Reducción de las emisiones a través de soluciones digitales.
- Protección de los ecosistemas y programas de conservación.
- Innovación.





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

MATERIALIDAD

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

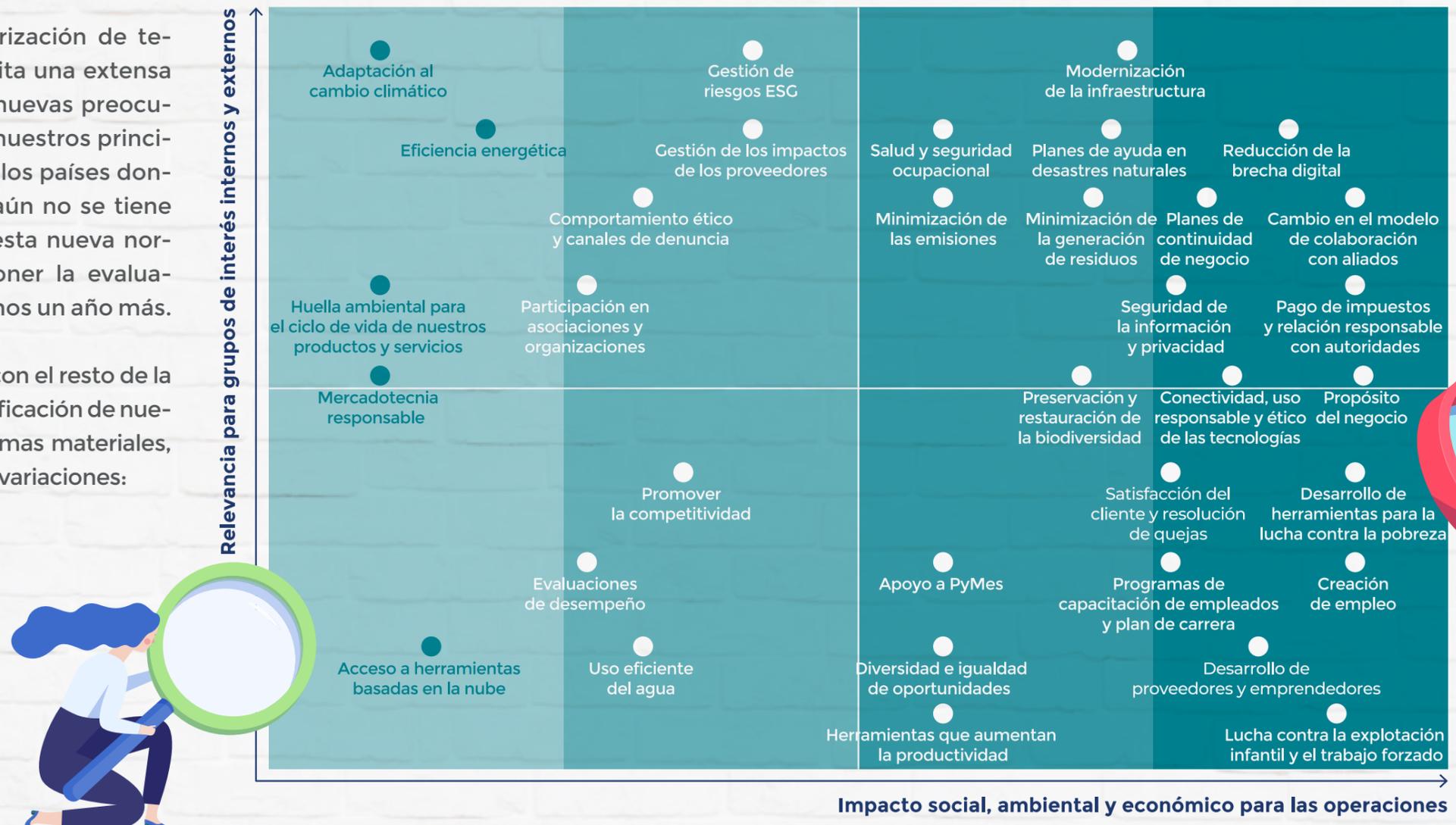
Realizamos estudios de materialidad cada vez que las condiciones lo ameriten o en un máximo de 3 años, lo que suceda primero. El último análisis de materialidad se realizó en 2017, sin embargo, pospusimos la evaluación del 2020 debido a los cambios tan trascendentes que generó la pandemia causada por Covid-19 en todos los aspectos de la vida cotidiana.

Consideramos que la priorización de temas post-pandemia, amerita una extensa evaluación que refleje las nuevas preocupaciones y prioridades de nuestros principales grupos de interés en los países donde operamos. Dado que aún no se tiene certeza sobre cómo será esta nueva normalidad, decidimos posponer la evaluación de materialidad al menos un año más.

No obstante, colaboramos con el resto de la industria y ONGs en la identificación de nuevas prioridades sobre los temas materiales, identificando las siguientes variaciones:

- **Cuatro temas incrementaron en relevancia:** Brecha digital; seguridad y salud de empleados y contratistas; protección de la biodiversidad; y, mitigación de cambio climático.
- **Cinco temas nuevos:** Cambio en el modelo de colaboración con aliados; propósito del negocio; planes de continuidad de negocio; pago de impuestos y relación responsable con autoridades; y, apoyo a pequeñas y medianas empresas.

El siguiente gráfico muestra el resultado de nuestra evaluación de materialidad incluyendo estas variaciones:





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)

América Móvil cuenta con un Programa de Integridad y Cumplimiento, desarrollado y supervisado por la Oficialía de Cumplimiento que incluye la identificación, prevención y mitigación de los riesgos operativos y legales con el fin de garantizar la reputación de la Empresa a largo plazo y generar mayor certidumbre a su cadena de valor; así como el establecimiento de sistemas adecuados y eficaces de control, vigilancia y auditoría, que examinan de manera constante y periódica el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización.

La pronta detección y gestión de riesgos contribuyen a la resiliencia y el desarrollo del negocio en todas las regiones. La gestión de riesgos incluye la detección oportuna, la evaluación de impacto, la mitigación de dichos riesgos y el establecimiento de planes de contingencia. Una vez identificados los riesgos potenciales, establecemos medidas a través de mecanismos internos y externos para gestionarlos y mitigarlos.



Asimismo, hemos incorporado en nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, un protocolo de debida diligencia a terceros que, a partir de 2021, formará parte de nuestros procedimientos operativos con el propósito de contar con una evaluación y control de proveedores, los proveedores de nuestros proveedores, distribuidores y socios comerciales, con el fin de garantizar una adecuada gestión del riesgo respecto de los terceros que inciden en nuestra cadena de valor.

Los equipos de Sustentabilidad y Cumplimiento de América Móvil informan periódicamente a la Alta Dirección, así como al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración, que es la entidad de gobierno superior que supervisa la gestión de riesgos dentro de la Compañía. Además, se llevan a cabo reuniones extraordinarias según sea necesario.

Durante los últimos tres años hemos realizado el mayor ejercicio de mapeo de riesgos, mediante el cual buscamos identificar riesgos potenciales para nuestras operaciones, incluyendo aquellos relacionados con corrupción, lavado de dinero, datos personales y seguridad de la información, ciberseguridad, derechos humanos, macroeconómicos, regulatorios, ambientales, de mercado, laborales, cambio climático, físicos y sociales y, entre otros.

Este proceso se lleva a cabo en primera instancia a nivel corporativo y posteriormente la metodología de evaluación se implementa en todas nuestras subsidiarias.





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

La siguiente es una lista de los riesgos más relevantes identificados, en ningún orden en particular.

DESASTRES NATURALES, CLIMA EXTREMO Y OTROS EVENTOS CATASTRÓFICOS, COMO GUERRA, TERRORISMO, INCENDIOS FORESTALES, OTROS ACTOS DE VIOLENCIA O ENFERMEDADES

Nuestras operaciones podrían experimentar afectaciones como resultado de acontecimientos imprevistos tales como guerras, actos de terrorismo, inestabilidad o conflictos a nivel internacional, nacional o regional (incluyendo conflictos de orden laboral), embargos, problemas relacionados con la salud pública (incluyendo la contaminación, adulteración o escasez de alimentos o agua, el surgimiento de enfermedades provocadas por éstos o el brote generalizado de padecimientos o pandemias de coronavirus (incluyendo la enfermedad COVID-19), ébola, influenza aviar, influenza H1N1 o síndrome respiratorio de oriente medio) y desastres naturales (incluyendo terremotos, tsunamis, huracanes, incendios forestales u otras condiciones climáticas o ambientales adversas) en los países en los que tenemos presencia. Estos acontecimientos podrían afectar nuestra capacidad para realizar nuestras funciones e incluso podría dificultar nuestra capacidad de seguir operando en forma ininterrumpida, lo que a su vez podría tener un impacto adverso y significativo en nuestras actividades y resultados de operación.

IMPACTO DE LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LA ECONOMÍA GLOBAL Y EN NUESTRAS OPERACIONES

La pandemia de COVID-19 ha tenido y sigue teniendo un fuerte impacto en el sector de negocios y en los entornos económicos en los que operan las empresas a nivel mundial. Los gobiernos de los países en los que operamos han adoptado medidas agresivas para reducir el ritmo de propagación del COVID-19, incluyendo la imposición de cuarentenas y órdenes de encierro, restricciones en materia de viajes y el cierre de negocios e instituciones tanto públicas como privadas. Además, los gobiernos han impuesto una amplia gama de medidas de protección al consumidor, que limitan la forma en la que ciertas empresas incluidas las del sector de telecomunicaciones podemos operar e interactuar con los clientes. El virus continúa propagándose y provocando grandes afectaciones a nivel social y en los mercados en todo el mundo. Las consecuencias de la pandemia y sus efectos sobre las economías a nivel mundial podrían tener un fuerte impacto adverso en nuestras operaciones. Entre otras cosas:

- En 2020 la desaceleración económica tuvo un impacto adverso en la capacidad de nuestros clientes para pagar sus cuentas;

- Nos hemos visto forzados a modificar o restringir muchas de nuestras operaciones, incluyendo la prestación de servicios de atención a clientes y reparaciones, el mantenimiento de nuestras redes, el funcionamiento de los puntos de venta y la ejecución de proyectos de inversión; y hemos experimentado afectaciones en nuestra cadena de valor, todo lo cual podría afectar nuestros costos; y,
- Hemos implementado políticas, incluyendo el desempeño de las labores de nuestros empleados desde sus hogares y el mantenimiento de una sana distancia física entre las personas, para brindar flexibilidad a la continuidad del negocio y, al mismo tiempo, cuidar la salud y seguridad de los empleados, clientes y suscriptores.

La medida en la que el desempeño operativo y financiero de la Compañía se verá afectado por la pandemia de COVID-19 dependerá de la duración y el alcance de ésta, así como de la disponibilidad de vacunas y su eficacia, que son cuestiones sumamente inciertas e imposibles de predecir. Si la pandemia de COVID-19 continúa, su impacto sobre nuestras operaciones, usuarios y proveedores, así como sobre los mercados financieros, podría afectar en forma adversa y significativa los resultados de operación o nuestra situación financiera.





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

AUMENTO DE LAS DEMANDAS HUMANITARIAS

Existe una creciente demanda de los consumidores para que las empresas de telecomunicaciones abran las comunicaciones de voz, datos y SMS para todas las personas de la zona afectada en casos de emergencia o crisis humanitaria. Además, las autoridades, las instituciones de ayuda y las ONGs piden información y mayor colaboración a fin de tener una respuesta más eficaz ante la emergencia. Hemos reforzado nuestros protocolos actuales para mejorar nuestra respuesta en el caso de una crisis humanitaria, de modo que rápidamente podamos poner nuestra infraestructura al servicio de la sociedad y de las autoridades.

Además, incluimos en nuestros planes de contingencia la importancia de la colaboración con las autoridades para compartir información que permita una logística adecuada y eficiente para la recuperación de la zona afectada.

EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE PRÁCTICAS ESG

Los inversionistas y demás grupos de interés están cada vez más atentos a las prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo de las empresas en todas las industrias. Si no logramos adaptarnos a las cambiantes expectativas de estos grupos o satisfacerlas, o si dichos grupos perciben que no hemos respondido en forma adecuada a la creciente preocupación por las prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (independientemente de si existe o no una obligación legal para hacerlo), nuestro prestigio podría verse dañado y nuestras actividades, nuestra situación financiera o el precio de nuestras acciones podrían verse afectadas significativamente en forma adversa. Si no lográsemos cumplir con las expectativas de nuestros distintos grupos de interés, darles respuesta adecuada o alcanzar objetivos de sustentabilidad considerables, la confianza en nuestras marcas podría disminuir y nuestras actividades o nuestra capacidad de acceso a fuentes de financiamiento podría verse afectada.

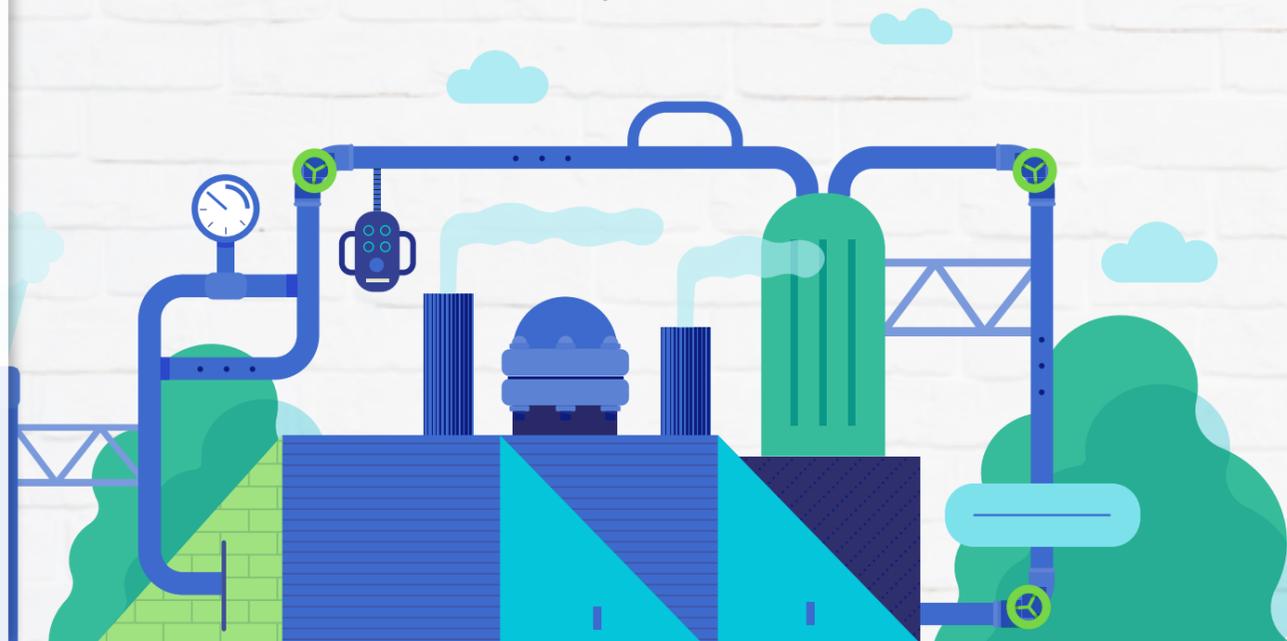
Es por ello que, desde hace algunos años, impulsamos la Estrategia de Sustentabilidad liderada por el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad, homologando mejores prácticas y alineando criterios para mejorar nuestros reportes.

INTENSA COMPETENCIA EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Actualmente nos enfrentamos a una fuerte competencia y se prevé que ésta aumentará en el futuro como resultado de la incursión de nuevos operadores, del desarrollo de nuevas tecnologías, productos y servicios y de la convergencia. Además, se prevé que el sector de telecomunicaciones se consolidará en respuesta a la necesidad de los operadores de reducir sus costos y obtener espectro radioeléctrico adicional. Esta tendencia podría dar como resultado el surgimiento de operadores de mayor tamaño y con mayores recursos financieros, técnicos, promocionales y de otro tipo que compitan con nosotros.

Entre otras cosas, nuestros competidores podrían:

- otorgar subsidios más elevados para la compra de teléfonos celulares;
- pagar mayores comisiones a sus distribuidores;
- ofrecer tiempo aire u otros servicios (tales como acceso a Internet) en forma gratuita;
- ofrecer servicios a precios más bajos a través de paquetes de servicio doble-play, triple-play, cuádruple-play y otras estrategias similares en materia de precios;
- ampliar sus redes con mayor rapidez; o
- desarrollar y desplegar nuevas y mejores tecnologías con mayor celeridad, incluyendo tecnología 5G LTE.





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

La competencia podría llevarnos a incrementar nuestros gastos en publicidad y promoción, así como a reducir los precios de nuestros servicios y aparatos móviles. Esto podría provocar una disminución en nuestros márgenes de operación, generar un mayor número de opciones para los usuarios e incrementar la migración de usuarios entre los distintos competidores, lo que a su vez podría ocasionar que nos resulte difícil retener a nuestros usuarios actuales o atraer nuevos. Los costos relacionados con la atracción de nuevos usuarios también podrían seguir aumentando, lo cual podría provocar una disminución en nuestra rentabilidad aun cuando el número de usuarios continúe creciendo.

Nuestra capacidad para competir exitosamente dependerá de nuestro nivel de cobertura; de la calidad de nuestra red y nuestros servicios; de nuestras tarifas; de la calidad de nuestros servicios de atención a clientes; de la implementación de iniciativas eficaces en materia de mercadotecnia; del éxito en la venta de los paquetes de servicio doble-play, triple-play y cuádruple-play; así como, de nuestra capacidad para predecir y reaccionar ante los distintos factores que afectan la competencia en el sector de telecomunicaciones, incluyendo la disponibilidad de nuevos servicios y tecnologías, los cambios en las preferencias de los consumidores, las tendencias demográficas, la situación económica y las estrategias de descuentos en precios de nuestros competidores.



En el supuesto de que no logremos captar nuevos usuarios, incrementar los niveles de uso de nuestros servicios e introducir nuevos servicios para contrarrestar cualquier reducción de precios y responder a la competencia, nuestros ingresos y rentabilidad podrían disminuir.

La prioridad de América Móvil siempre ha sido la reducción de costos y eficiencias operativas, así como la inversión continua en infraestructura y desarrollo de capacidades con el fin de asegurar nuestro liderazgo en el mercado, impulsado por servicios de alta calidad, soluciones y precios competitivos. Además, seguimos trabajando para mejorar la experiencia del cliente para mantener e incrementar la preferencia por la marca.

OBJETIVOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Los términos de las concesiones de nuestras subsidiarias establecen ciertos objetivos en materia de calidad del servicio, incluyendo, por ejemplo, porcentajes mínimos de llamadas completadas, porcentajes máximos de ocupación de los circuitos, disponibilidad de operadoras y respuesta a las solicitudes de reparación. En el pasado, el incumplimiento de las obligaciones en materia de la calidad del servicio ha dado lugar a la imposición de multas significativas por parte de las autoridades reguladoras. Es por ello que en América Móvil invertimos constantemente en la modernización de nuestras redes y la ampliación de su capacidad a fin de proporcionar a nues-

tros clientes la mejor calidad de servicio posible. Sin embargo, nuestra capacidad para cumplir con los requisitos aplicables a la calidad del servicio en el futuro podría verse afectada por factores que se encuentren fuera de nuestro control y, por tanto, no podremos garantizar que lograremos cumplir con estos requisitos.

CAMBIOS EN EL ENTORNO REGULATORIO

Nuestras operaciones están sujetas a un nivel de regulación gubernamental considerable y pueden verse afectadas en forma adversa por las reformas legislativas y regulatorias, así como por los cambios en las políticas en materia de regulación. Los títulos de concesión y los contratos de construcción, operación, venta, reventa e interconexión requeridos por los sistemas de telecomunicaciones en América Latina y otros países, están regulados en distintas medidas por las autoridades gubernamentales o reguladoras. Cualquiera de las autoridades que tienen jurisdicción sobre las operaciones de la Compañía podrían adoptar o promulgar nuevas disposiciones o reformas o adoptar medidas que podrían afectarnos en forma adversa. En particular, tanto la regulación de las tarifas que los operadores pueden cobrar por sus servicios, como la regulación ambiental (incluyendo la relativa a las fuentes de energía renovables y al cambio climático), podrían tener un importante efecto adverso sobre nuestros márgenes de utilidad.



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



Además, los cambios de administración gubernamental podrían dar lugar a nueva regulación y a la adopción de políticas que podrían afectar nuestras operaciones, incluyendo regulación y políticas en materia fiscal y de competencia aplicables a los servicios de comunicaciones. No podemos predecir la forma en que la modificación de las medidas vigentes o la imposición de nuevas medidas de regulación afectarán los resultados de las operaciones. De manera similar, en otros países podríamos enfrentarnos a políticas tales como la existencia de preferencias para que la titularidad de las concesiones y activos afectos a la prestación de servicios de comunicación quede en manos de inversionistas nacionales y no de extranjeros, o en manos del gobierno y no del sector privado, lo cual podría impedir que continuemos desarrollando nuestras actividades o dificultar su desarrollo, generando pérdidas de ingresos y forzando inversiones de capital, lo cual podría tener un importante efecto adverso en nuestras actividades y en los resultados de la operación.

REGULACIÓN SOBRE OPERADORES DOMINANTES

Las autoridades que nos regulan están facultadas para imponer medidas específicas entre otras cosas, en materia de tarifas (incluyendo las tarifas de terminación e interconexión), calidad del servicio, acceso a infraestructura activa o pasiva y suministro de información a cualquier operador que en la opinión de dichas autoridades ejerza un poder sustancial en un mercado relevante. Con lo cual no podemos predecir las medidas que las citadas autoridades adoptarían si llegasen a determinar que América Móvil ejerce un poder sustancial en los mercados de los países en los que opera.

Sin embargo, la emisión de determinaciones desfavorables para nuestras subsidiarias podría dar lugar a restricciones significativas en estas operaciones. Además, podríamos vernos sujetos a restricciones regulatorias adicionales y a un mayor escrutinio por el hecho de prestar servicios integrados.

Si en el futuro nuestras actividades se viesan sujetas a medidas específicas como resultado de la regulación aplicable a los operadores dominantes, incluyendo medidas en materia de tarifas, calidad del servicio o información, la flexibilidad para que podamos adoptar políticas de mercado competitivas probablemente se verá afectada. La promulgación de cualquier marco jurídico nuevo podría tener un importante efecto adverso en nuestras operaciones.

REGULACIÓN EN MATERIA DE NEUTRALIDAD DE RED

Apoyamos el principio de Internet abierta, en el sentido de que los usuarios puedan acceder a servicios, aplicaciones y contenidos de manera no discriminatoria. Para que dicho acceso se actualice con calidad y diversidad, es que se hace necesaria la posibilidad de la gestión de tráfico y administración de las redes.

El riesgo de una regulación rígida y estricta, que no permita a los operadores la gestión de los recursos de red necesaria para una operación eficiente, impactaría en la calidad y frenaría la innovación y la prestación de nuevos servicios y aplicaciones.

Por otro lado, la oportunidad de contar con una regulación flexible, sobre principios generales, en materia de neutralidad de red, otorga la certidumbre jurídica necesaria para fomentar la inversión en infraestructura suficiente para seguir afrontando los retos que implica el crecimiento exponencial de los datos que circulan por las redes de telecomunicaciones, con servicios y aplicaciones como 5G, Internet de las cosas y otros que requerirán de una infraestructura sólida, robusta y resiliente.

Por otro lado, destacamos la imperiosa necesidad de seguir contando con la libertad comercial que permita a los operadores celebrar distintos tipos de acuerdos con proveedores de contenidos y aplicaciones, a fin de ofrecer diversas ofertas comerciales para los distintos tipos de usuarios. Mientras los operadores cuenten con esta posibilidad, se abonará a que el usuario final cuente con la libertad de elegir las ofertas y modalidades que mejor se acomoden a sus necesidades. La transparencia en dichas ofertas es indispensable para que los usuarios cuenten con los elementos de decisión suficientes.



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

PROCESOS SANCIONATORIOS SOBRE NAVEGACIÓN COSTO CERO (ZERO RATING)

Zero-Rating, entendido como la práctica de proveer acceso a Internet sin costo adicional o débito del cupo de datos incluidos al usuario en su plan tarifario o paquete, bajo ciertas condiciones, es una práctica comúnmente realizada por la industria en general. En este sentido, reconocemos en el *Zero-Rating* una ventana de oportunidad para contribuir con el desarrollo y la disminución de la brecha digital, con programas enfocados a llevar educación, salud y capacitación.

No obstante, la procedencia de dicha práctica, nuestras operaciones no están exentas de posibles reclamaciones por parte de competidores u otros agentes comerciales que pudieran alegar condiciones desfavorables en el proceso de competencia.

Procurando evitar este tipo de efectos, nos conducimos dentro de un marco de transparencia, equidad y trato no discriminatorio, poniendo a disposición de los Terceros interesados en auspiciar tráfico generado hacia sus páginas en Internet o a través de sus aplicaciones móviles, las mismas condiciones comerciales, y se ha asegurado que los usuarios tengan acceso en condiciones equitativas a Internet, contenidos y aplicaciones.

INTERCAMBIO DE TRÁFICO DE INTERNET (PAID/FREE PEERING)

Realizamos el intercambio de tráfico de Internet de manera eficaz y conforme a elevados estándares de desempeño nacionales e internacionales para brindar a nuestros clientes, en todo momento, la mejor capacidad, velocidad y disponibilidad.

Para lograr lo anterior, establecemos y mantenemos de manera permanente acuerdos para el intercambio directo (*peering*) o indirecto (tránsito) de tráfico de Internet con diversos Proveedores del Servicio de Internet (o *ISP*, por sus siglas en inglés).

CAPACIDAD ADICIONAL DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y LA ACTUALIZACIÓN DE REDES

Las concesiones de uso del espectro radioeléctrico son esenciales para el crecimiento de la Compañía y para la operación y el despliegue de nuestras redes, incluyendo redes con tecnologías de nuevas generaciones, tales como la 5G LTE para ofrecer mejores servicios de datos y servicios de valor agregado. Adquirimos la mayor parte de nuestras concesiones para el uso del espectro radioeléctrico a través de licitaciones públicas celebradas por los gobiernos de los países donde operamos.

En la mayoría de estos países, la participación en las licitaciones de espectro radioeléctrico requiere autorización previa del gobierno y es posible que seamos sujetos de límites máximos en cuanto a la cantidad de espectro que podemos adquirir. Entre otras cosas, la imposibilidad de adquirir espectro radioeléctrico adicional podría provocar una disminución en la calidad de la red y los servicios de la Compañía, limitar nuestra capacidad para satisfacer las necesidades de los usuarios y, en consecuencia, afectar nuestras posibilidades de competir exitosamente.

Si no lográramos adquirir capacidad adicional en el espectro radioeléctrico, podríamos incrementar la densidad de nuestra red mediante la construcción de nuevas radiobases y centrales de conmutación. Sin embargo, estas medidas son sumamente costosas, pueden estar sujetas a restricciones y autorizaciones en términos de la regulación local y no resolverían del todo las necesidades de la Compañía. América Móvil participa en asociaciones de la industria que promueven la asignación de espectro con el fin de mejorar la calidad de los servicios que la industria de las telecomunicaciones puede prestar.





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

CONCESIONES Y LICENCIAS POR PERIODOS FIJOS

Nuestras concesiones y licencias tienen períodos de vencimiento establecidos, que suelen oscilar entre 5 y 20 años, y generalmente están sujetas a renovación previo pago de los derechos aplicables, pero no hay garantía de que la Compañía obtendrá las prórrogas necesarias. La pérdida o falta de prórroga de cualquier concesión podría tener un efecto adverso significativo en nuestras actividades y resultados de operación. Nuestra capacidad para obtener la prórroga de las concesiones, así como los términos de dichas prórrogas dependen de muchos factores que se encuentran fuera de nuestro control, incluyendo el entorno regulatorio y político imperante en el momento correspondiente. Por lo general, el monto a pagar por concepto de derechos se establece al momento de otorgamiento de la prórroga respectiva. El otorgamiento de una determinada prórroga podría estar sujeto a la condición de que nos obliguemos a cumplir con términos y requisitos de servicio nuevos y más estrictos. En algunos países y bajo determinadas circunstancias (especialmente por lo que toca a los servicios fijos), podríamos vernos obligados a transferir al gobierno ciertos activos afectos a la explotación de sus concesiones, pero el método de cálculo de la contraprestación aplicable varía en cada jurisdicción. No existe certeza en cuanto a si los gobiernos de la mayoría de los países en los que operamos harían valer dicha obligación, ni sobre la forma en la que interpretarían en la práctica las disposiciones correspondientes.

Además, las autoridades reguladoras de los distintos países donde operamos están facultadas para revocar o requisar las concesiones en ciertos casos. Por ejemplo, de conformidad con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el gobierno mexicano puede requisar las redes y los bienes muebles e inmuebles de la Compañía y utilizar el personal que estuviere al servicio de sus redes en caso de incumplimiento con las obligaciones establecidas en sus títulos de concesión, desastre natural, guerra, grave alteración del orden público o cuando se prevea algún peligro inminente para la seguridad nacional, la paz interior del país o la economía, o para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.

CAMBIOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

El sector de telecomunicaciones continúa sufriendo grandes cambios debido al desarrollo de nuevas tecnologías que ofrecen a los usuarios toda una gama de opciones para satisfacer sus necesidades de comunicación. Estos cambios incluyen, entre otros, las reformas regulatorias, la evolución de los estándares del sector, la constante mejora de la capacidad y calidad de la tecnología digital, la disminución de los ciclos de desarrollo de nuevos productos, la evolución de las tecnologías limpias y de energía renovable y la variación de las necesidades y preferencias de los usuarios finales. Tanto el ritmo y nivel de crecimiento de la demanda por parte de los usuarios, como la medida en que los precios del



tiempo aire, los servicios de banda ancha, los servicios de televisión de paga y las rentas de las líneas seguirán disminuyendo, son inciertos. Dado que el crecimiento de la Compañía depende cada vez más de los ingresos generados por nuestros servicios de datos, es especialmente importante que logremos mantener una posición competitiva por lo que respecta al suministro de servicios de acceso a Internet y banda ancha de gran calidad. Si no logramos mantenernos a la par de los avances tecnológicos, ya sea en forma oportuna o a un costo aceptable, podríamos perder clientes a favor de nuestros competidores.

En términos generales, el desarrollo de nuevos servicios en el sector requiere que la Compañía anticipe y responda a las diversas y cambiantes exigencias de nuestros usuarios. Además, requiere que efectuemos importantes inversiones de capital -incluyendo en el mantenimiento y la modernización de nuestras redes en forma continua- para ampliar su cobertura, incrementar su capacidad para absorber el crecimiento de la demanda de servicios de banda ancha y adaptarnos a las nuevas tecnologías. Cabe la posibilidad de que no logremos predecir acertadamente las tendencias tecnológicas o el éxito de los nuevos servicios en el mercado. Además, la introducción de nuevos servicios podría estar sujeta a restricciones legales o regulatorias. Si dichos servicios no logran ganar aceptación en el mercado, o si los costos relacionados con su implementación e introducción aumentan en forma significativa, nuestra capacidad para retener y atraer usuarios podría verse afectada en forma adversa. Lo anterior es aplicable a muchos de los servicios que prestamos, incluyendo los servicios que utilizan tecnologías inalámbricas y de cable.



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

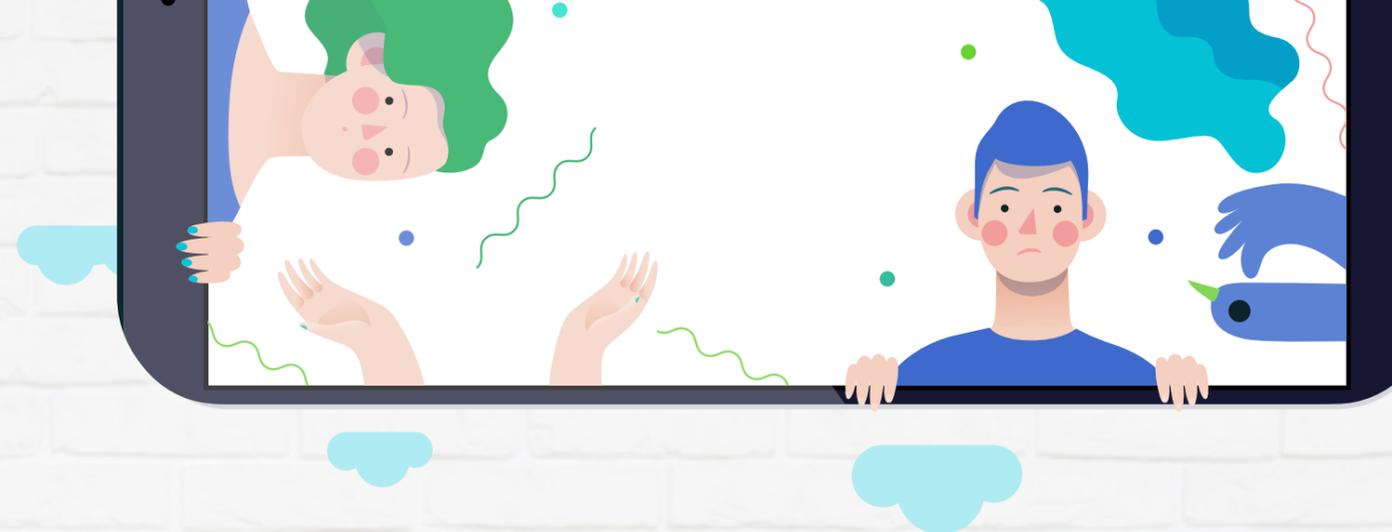


ANEXOS

CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAVADO DE DINERO

Operamos en diversos países y estamos sujetos a complejos marcos regulatorios cuya aplicación es cada vez más estricta. Nuestras prácticas de gobierno corporativo y los procesos que empleamos para cerciorarnos del cumplimiento de las disposiciones legales a las que estamos sujetos podrían ser insuficientes para impedir la violación de las leyes, los reglamentos y las normas de contabilidad o gobierno corporativo aplicables. La Compañía podría verse afectada por violaciones de nuestro código de ética, nuestras políticas para prevenir la corrupción y nuestros protocolos de conducta empresarial, así como por conductas fraudulentas y prácticas corruptas o deshonestas por parte de nuestros empleados, contratistas u otros representantes. La falta de cumplimiento de las leyes y medidas de regulación aplicables podría dañar nuestro prestigio, exponernos a multas o sanciones significativas y afectar en forma adversa nuestras operaciones y nuestra capacidad para recurrir a los mercados financieros.

Contamos con procesos de gobernanza y cumplimiento para prevenir violaciones de las normas y regulaciones legales, contables o de gobierno corporativo. Sin embargo, a través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, implementamos medidas para mitigar mejor dichos impactos. Con el fin de controlar efectivamente la corrupción, América Móvil ha implementado medidas preventivas como la elaboración de políticas anticorrupción, cláusulas anticorrupción en todos nuestros contratos con terceros y procesos de debida diligencia con terceros, entre otras acciones. Asimismo, hemos capacitado a nuestro personal en temas anticorrupción a través de un curso en línea obligatorio para todos nuestros empleados en todas las subsidiarias.



INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y FALLOS EN EL SISTEMA

Necesitamos seguir proporcionando a nuestros clientes un servicio continuo y confiable a través de nuestra red. La red y la infraestructura de la Compañía están expuestas a varios riesgos, incluyendo los siguientes:

- Daños físicos a las líneas de acceso y redes fijas;
- interrupciones de corriente o cambios de voltaje;
- desastres naturales;
- cambio climático;
- acciones maliciosas, como el robo o el uso indebido de los datos de nuestros usuarios;
- limitaciones en el uso de nuestras radiobases;
- defectos en los programas de cómputo;
- errores humanos; y,
- otras interferencias fuera de nuestro control, incluyendo aquellos generados como resultado de desórdenes civiles en los países en los que operamos.

Por ejemplo, nuestras operaciones satelitales en Brasil podrían verse afectadas si ocurriese alguna demora en el lanzamiento de nuevos satélites para reemplazar a los que se encuentran en uso cuando éstos lleguen al final de sus vidas útiles. Tal demora podría ser imputable a retrasos en la construcción de los satélites, a la falta de disponibilidad de vehículos para su puesta en órbita y/o a su lanzamiento fallido. En el pasado, nuestras operaciones han sufrido afectaciones a causa de desastres naturales tales como huracanes y terremotos. Hemos adoptado diversas medidas para reducir estos riesgos, pero no hay garantía de que estas medidas lograrán impedir por completo la falla de los sistemas. Las fallas en nuestros sistemas podrían ocasionar interrupciones en los servicios o disminuciones de capacidad para los usuarios, cualquiera de los cuales podría tener un efecto adverso al provocar un incremento en gastos, exponernos a responsabilidad legal, generarnos pérdida de usuarios tanto actuales como potenciales, reducir los niveles de tráfico generados por los clientes, disminuir nuestros ingresos y dañar nuestra reputación, entre otras cosas.



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

INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD Y OTRAS VULNERACIONES A LA RED

En los últimos años, tanto los incidentes relacionados con la seguridad cibernética como las tácticas para vulnerar los sistemas críticos de grandes empresas con el fin de obtener acceso a información sensible y explotar dicha información, han evolucionado y aumentado en cuanto a sofisticación y frecuencia. Aunque empleamos diversas medidas para prevenir, detectar y mitigar estos incidentes, no hay garantía de que lograremos preverlos o prevenirlos adecuadamente. La delincuencia cibernética incluyendo los intentos por sobrecargar nuestros servidores con ataques para impedir que los usuarios legítimos de un servicio accedan al mismo, los robos, las prácticas de ingeniería social, el *phishing*, el *ransomware* y otras disrupciones similares causados por el acceso o intento de acceso no autorizado a sus sistemas podrían dar como resultado la destrucción, el uso indebido o la revelación de datos personales u otra información sensible.

La constante evolución de los incidentes de seguridad cibernética dificulta su detección o prevención, haciendo vulnerables nuestros sistemas, los de nuestros proveedores de servicios y los de nuestros clientes. La vulneración o el daño de nuestros sistemas podría ocasionar pérdidas de datos, problemas de acceso a dichos sistemas e interrupciones en sus operaciones. Si llegase a ocurrir alguno de estos

sucesos, la pérdida, revelación no autorizada o falta de acceso a datos y el trastorno de las redes móviles o fijas podría tener un efecto adverso significativo en nuestras actividades y resultados de operación. Los costos relacionados con un incidente de seguridad cibernética podrían incluir mayores gastos en medidas de información y seguridad cibernética, daños al prestigio de la Compañía o pérdidas de clientes y socios, además de que podrían causarnos pérdidas financieras debido a la necesidad de adoptar medidas de remediación y de hacer frente a posibles responsabilidades, incluyendo posibles litigios y sanciones. Cualquiera de estas circunstancias podría tener un efecto adverso significativo en nuestros resultados de operación y la situación financiera de la Compañía.

ADECUADA GESTIÓN DE DATOS PERSONALES

Procesamos grandes cantidades de datos personales de nuestros clientes y empleados y estamos sujetos a diversos requisitos regulatorios en materia de cumplimiento, seguridad, privacidad y calidad en la gestión de estos datos. La falta de gestión adecuada de datos personales podría conducir al manejo indebido de estos, lo que a su vez podría ocasionar pérdidas de datos, dar lugar a investigaciones o sanciones por parte de las autoridades reguladoras y crear riesgos de seguridad cibernética. Estamos sujetos a regulación en cuanto a la privacidad de los datos personales en todos los países

en los que operamos; y el cumplimiento de la regulación aplicable podría exponernos a mayores costos y limitar nuestra capacidad para transmitir datos entre ciertas jurisdicciones, lo cual podría afectar en forma adversa nuestras operaciones.

Por lo tanto, durante los últimos años la Empresa ha fortalecido su gobernanza de datos a través de la política y procesos de privacidad, incluyendo la implementación de capacitaciones y certificaciones con el objetivo de prevenir tales vulneraciones y apegarnos a los más altos estándares internacionales a fin de homologar a todos hacia ese estándar.

DESARROLLO Y RETENCIÓN DE EMPLEADOS

El 64% de nuestros empleados están afiliados a sindicatos con los que celebramos contratos colectivos de trabajo que rigen lo relativo a los salarios, los beneficios y las condiciones de trabajo.

Utilizamos metodologías y supuestos actuariales tales como la tasa de descuento, la tasa de incremento salarial y la mortalidad, entre otros, para calcular y valorar nuestras obligaciones por concepto de beneficios a los empleados, incluidos los beneficios por retiro. De tiempo en tiempo evaluamos tanto nuestras metodologías y supuestos actuariales como la valuación de los activos relacionados con estos beneficios, con la ayuda de especialistas.

Nuestra estrategia de atracción de talento y desarrollo tiene como objetivo atraer el mejor talento y el más diverso posible; de lo contrario, podemos sufrir una fuerte pérdida de competitividad. Nuestra cultura diversa juega un papel importante en el desarrollo de esta estrategia.





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

PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO

El mercado laboral en el sector de telecomunicaciones es sumamente competitivo, especialmente tratándose de trabajadores y líderes altamente capacitados. Creemos que nuestro éxito a futuro dependerá en gran medida de nuestra capacidad para reclutar, contratar, motivar, desarrollar y conservar empleados de gran talento para todas las áreas de la Empresa, incluidos el Director General y el resto de los miembros del equipo directivo. Si no lográramos contratar a este tipo de empleados o reemplazarlos con sucesores que cuenten con una gran capacidad y experiencia, podríamos enfrentar dificultades para ejecutar nuestros planes estratégicos. Si el personal clave de la Compañía llegase a separarse de la Empresa, nuestras actividades podrían verse afectadas en forma adversa. Podríamos vernos obligados a incurrir en costos significativos para identificar y contratar empleados para reemplazar a los que abandonen la Empresa y podríamos sufrir una gran pérdida de experiencia y talento. En tal supuesto, la Compañía podría verse en la imposibilidad de lograr los objetivos del plan de negocios, lo que a su vez podría tener un impacto adverso significativo en nuestro crecimiento en ingresos y rentabilidad.

ACTORES CLAVE EN LA CADENA DE VALOR

Confiamos en varios proveedores clave para proporcionarnos teléfonos móviles, equipos de red o servicios, que necesitamos para operar y expandir nuestro negocio. Si estos proveedores no nos proporcionan equipos o servicios de forma oportuna, podríamos experimentar interrupciones, que podrían tener un efecto adverso en nuestros ingresos y resultados de las operaciones. Además, ello podría ocasionar que no podamos cumplir con las condiciones asociadas a nuestros títulos de concesión.

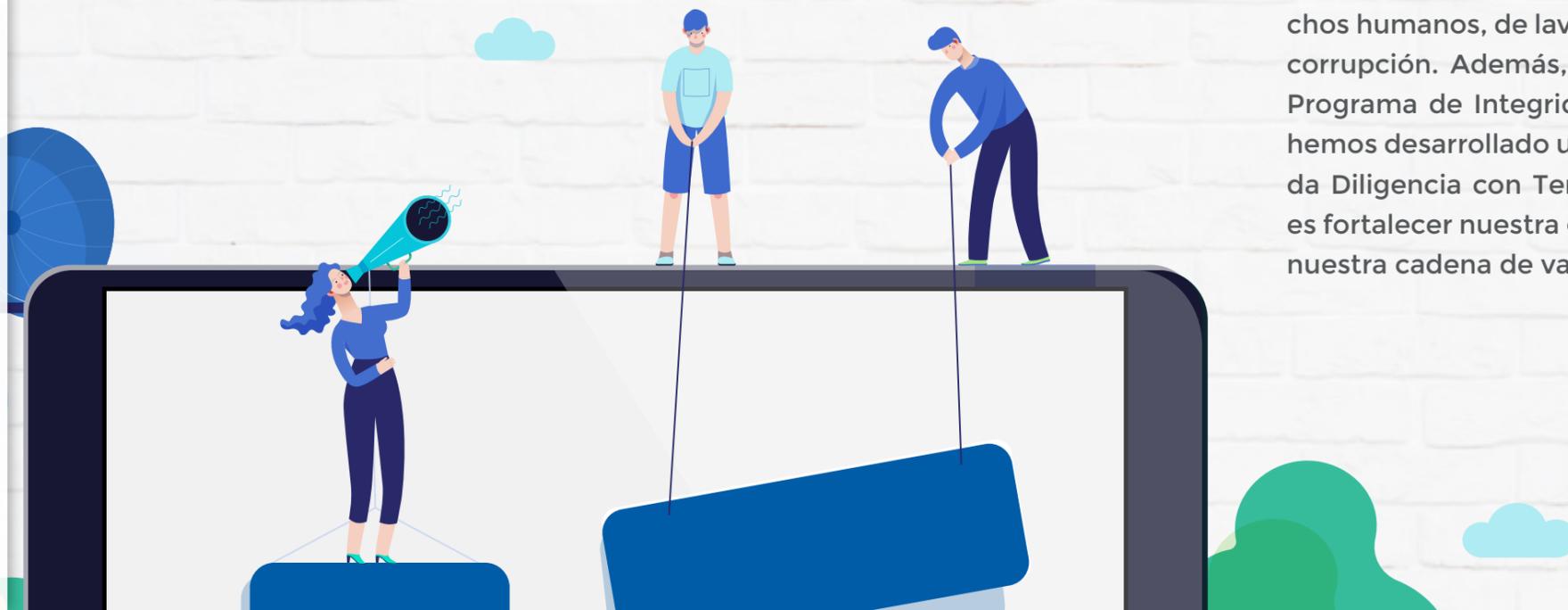
Las medidas adoptadas por las autoridades gubernamentales o regulatorias con respecto a ciertos proveedores podrían afectar a la Compañía. Por ejemplo, el gobierno de los Estados Unidos y el de Canadá, entre otros, están llevando a cabo actualmente un examen regulatorio de ciertos proveedores internacionales de equipos de red y tecnologías para evaluar los riesgos potenciales. No podemos predecir los resultados de dichas evaluaciones, incluyendo la posible imposición de cualesquiera restricciones a nuestros principales proveedores y, por consiguiente, no podríamos predecir la forma en que tales restricciones afectarían nuestras operaciones.

Con el fin de poder identificar los riesgos de terceros dentro de la cadena de valor, mapeamos las partes críticas del negocio en las siguientes categorías: socios comerciales principales, socios comerciales no sustituibles, socios comerciales de componentes críticos, así como socios comerciales con riesgos ambientales, de derechos humanos, de lavado de dinero y/o de corrupción. Además, a través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, hemos desarrollado un Protocolo de Debita Diligencia con Terceros cuya finalidad es fortalecer nuestra gestión de riesgos en nuestra cadena de valor.

PREOCUPACIONES SOBRE RIESGOS A LA SALUD

Se ha dicho que el uso de aparatos de comunicación portátiles conlleva riesgos para la salud -incluyendo el riesgo de desarrollar cáncer- debido a las radiofrecuencias que emiten. En los Estados Unidos, varias empresas de telecomunicaciones móviles han sido objeto de demandas basadas en alegatos en el sentido de que el uso de teléfonos móviles ha tenido diversos efectos nocivos en la salud; y cabe la posibilidad de que nuestras subsidiarias se vean involucradas en litigios similares en el futuro. Además, las autoridades gubernamentales podrían incrementar el nivel de regulación aplicable a las emisiones electromagnéticas generadas por los aparatos de comunicación portátiles y las radiobases, lo cual podría tener un efecto adverso en las actividades, los resultados de operación y la situación financiera de la Compañía. Los estudios e investigaciones con respecto a lo anterior son incesantes y no hay garantía de que no llegará a demostrarse que efectivamente existe una relación entre las emisiones de radiofrecuencias y ciertas enfermedades. Cualquier estudio que arroje resultados negativos en este sentido podría afectar en forma adversa el uso de las tecnologías inalámbricas y, por tanto, el desempeño financiero futuro de la Compañía.

La Empresa se compromete a adoptar las recomendaciones y directrices internacionales con respecto a los campos electromagnéticos en todas nuestras tecnologías de conformidad con los niveles aprobados por la Organización Mundial de la Salud.





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

CONDICIONES ECONÓMICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES

Nuestro desempeño financiero puede verse afectado en forma significativa por la situación económica, política y social de los mercados donde operamos. En el pasado, muchos países de América Latina y el Caribe han atravesado importantes crisis económicas, políticas y sociales que podrían repetirse en el futuro. No podemos predecir si los cambios de administración darán lugar a reformas en las políticas gubernamentales y, en su caso, si dichas reformas afectarán nuestras operaciones.

Los factores de carácter económico, político y social que podrían afectar el desempeño de la Compañía incluyen:

- la fuerte influencia del gobierno sobre la economía de cada país;
- las fluctuaciones significativas del crecimiento económico;
- los altos niveles de inflación, o la hiperinflación;
- las fluctuaciones cambiarias;
- la imposición de controles cambiarios o restricciones para la transferencia de recursos al exterior;
- los aumentos en las tasas de interés a nivel local;
- los controles de precios;

- los cambios en las políticas gubernamentales en materia económica, fiscal, laboral o de otra naturaleza;
- el establecimiento de barreras comerciales;
- los cambios en las leyes o la regulación; y,
- la inestabilidad política, social y económica en general, así como los desórdenes civiles.

La existencia de condiciones económicas, políticas y sociales desfavorables en América Latina, los Estados Unidos, el Caribe o Europa podría inhibir la demanda de servicios de telecomunicaciones, provocar incertidumbre respecto al entorno en el que operamos, afectar nuestra capacidad para obtener la prórroga de nuestras concesiones y autorizaciones o para mantener o incrementar nuestra rentabilidad o participación de mercado, o afectar nuestros esfuerzos para efectuar adquisiciones en el futuro, todo lo cual podría tener un importante efecto adverso en la Compañía. Además, las percepciones en cuanto al riesgo en los países en los que operamos, podrían afectar negativamente los precios de cotización de nuestras acciones y ADS y restringir nuestro acceso a los mercados financieros internacionales.

No podemos predecir los cambios de políticas que adoptará la nueva administración ni el impacto de cualesquiera cambios sobre nuestras operaciones.

CAMBIOS EN EL RÉGIMEN FISCAL

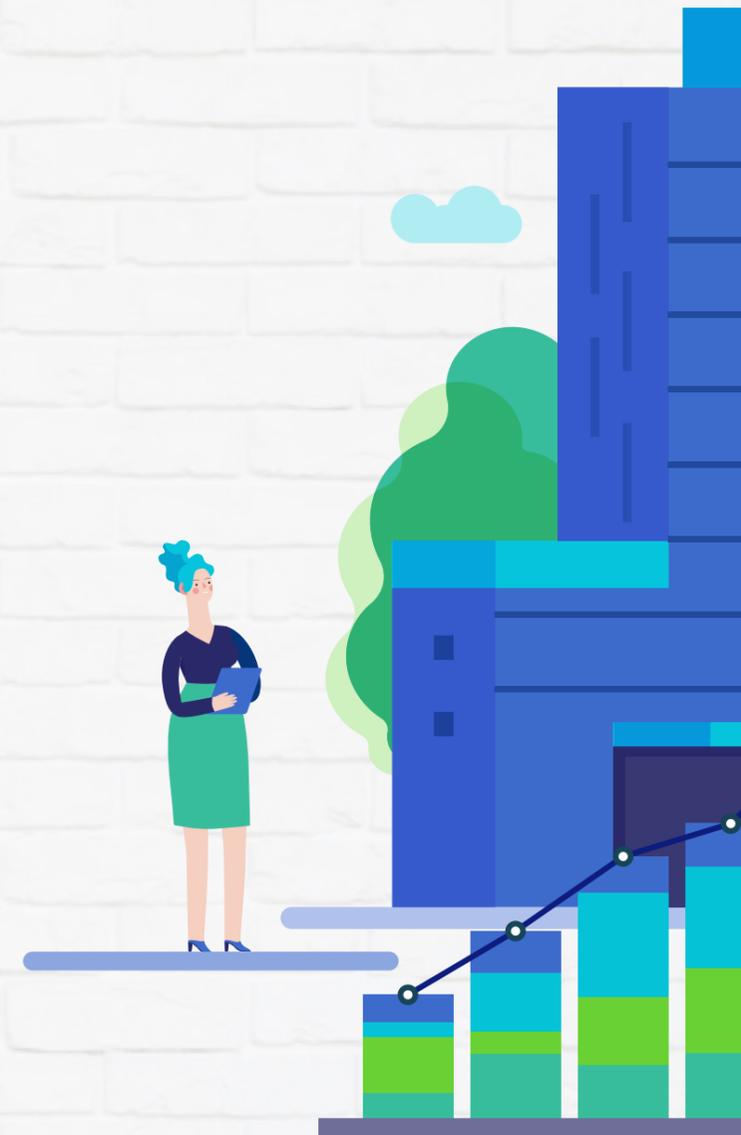
Estamos sujetos a regulación fiscal en todos los países donde operamos. Futuras reformas en dicha regulación podrían tener efectos materiales en nuestro negocio.

América Móvil cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables a impuestos en los países donde operamos. La Compañía no utiliza estructuras destinadas a la evasión fiscal.

CAMBIOS INESPERADOS EN LOS LÍMITES DE EMISIONES DE GEI

La imposición de límites de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), o impuestos a nuestras propias operaciones, o a proveedores cruciales, puede constituir un problema debido a la cantidad de inversión, la necesidad y complejidad de la capacitación, la falta de nuevas tecnologías y la dificultad de la presentación de informes, ya que cada país tiene métricas y metodologías propias. Actualmente, estamos desarrollando programas y proyectos para reducir el consumo de combustible, principalmente conectando radiobases remotas a la red eléctrica, entre otros proyectos.

Hemos estado colaborando con otros miembros de la industria dentro de la GSMA (*Groupe Speciale Mobile Association*), para alentar a los proveedores de la industria de telecomunicaciones a reportar sus emisiones y a establecer objetivos ambiciosos de reducción.





RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

América Móvil toma muy seriamente el cambio climático, por ello, más allá de identificar los riesgos, hacemos compromisos para atenderlos de manera adecuada a fin de minimizar la severidad y la probabilidad de que sucedan.

En seguimiento a las recomendaciones de “Task Force on Climate-related Financial Disclosures” (TCFD), hemos identificado varios riesgos relacionados con el cambio climático incluyendo aquellos que se generan de la transición de hacia economías bajas en carbono, así como riesgos relacionados con impactos físicos a la infraestructura de la Compañía. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración, se apoya en el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad y el recién creado Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía liderado por el Director de Operaciones Móviles a nivel global para identificar, evaluar y monitorear los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático, así como la definición e implementación de la estrategia de descarbonización de la Compañía.

RIESGOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgo	Gestión a Corto Plazo	Implicaciones a Largo Plazo
 Impuestos al Carbono	<p>En algunas regiones donde operamos ya se han implementado impuestos al carbono. Existen varios escenarios que predicen que las restricciones y/o impuestos al carbono, podrían incrementar en diversas regiones o países. Estamos monitoreando en las regiones que operamos la posibilidad de imposición de nuevos impuestos o incremento en los actuales y tomamos previsiones para que podamos mitigar el impacto económico tanto como sea posible.</p>	<p>América Móvil presentó con éxito su objetivo de reducción de emisiones a la organización <i>Science Based Targets Initiative (SBTi)</i> en el 2020. El cumplimiento de este objetivo basado en ciencia, en donde emitiremos un 52% menos en el 2030 que en el 2019, es una de las principales herramientas para mitigar este riesgo.</p>
 Regulación de los productos y servicios existentes	<p>La implementación de regulaciones, más restrictivas sobre bienes y servicios existentes podrían tener un impacto económico importante para la Empresa, especialmente si esto resulta de manera imprevista o se cuenta con poco tiempo de transición. Al igual que el riesgo anterior, estamos constantemente monitoreando los posibles cambios en las regulaciones para estar preparados en tanto como sea posible.</p>	<p>Esperamos una regulación más rigurosa en materia de eficiencia, intensidad en el uso de recursos, así como la gestión del ciclo de vida de los productos. Trabajamos de la mano de la industria, cadena de valor, nuestros pares y organizaciones para abordar estos problemas con el fin de proporcionar soluciones por encima de las expectativas de los grupos de interés y anticiparnos a las posibles regulaciones.</p>
 Aumento del costo de las materias primas	<p>La implementación de regulaciones, más restrictivas sobre bienes y servicios existentes podrían tener un impacto económico importante para la Empresa, especialmente si esto resulta de manera imprevista o se cuenta con poco tiempo de transición. Al igual que el riesgo anterior, estamos constantemente monitoreando los posibles cambios en las regulaciones para estar preparados en tanto como sea posible.</p>	<p>Estamos trabajando a lo largo de la industria para cubrir estas posibles reformas regulatorias.</p> <p>La mayor parte del combustible que consumimos se utiliza en radiobases remotas que no pueden conectarse a la red eléctrica. En un futuro próximo, esperamos tener dos opciones para proveer de energía a estas radiobases: 1) que la expansión de la red eléctrica alcance a esos sitios o 2) que podamos generar energía de fuentes renovables que sean económicas y confiables para estos sitios.</p>
 Cambio en las preferencias de los consumidores	<p>Esperamos que nuestros grupos de interés pongan mayor atención en los impactos sociales y ambientales de los productos y servicios que proveen. En América Móvil estamos constantemente actualizando nuestro análisis de materialidad buscando mantener la preferencia de nuestros usuarios, al satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés.</p>	<p>En relación con un posible incremento en el precio de las materias primas de los dispositivos, esto podría reducir la capacidad de compra en nuestros consumidores en algunas de las regiones donde operamos. Continuaremos trabajando junto con nuestra cadena de valor para promover una economía circular y de manera particular fomentando el reciclaje y el reuso de los materiales de dispositivos electrónicos desechados.</p> <p>El cambio climático podría agudizar las expectativas sociales y medioambientales de nuestros grupos de interés. La estrategia de sustentabilidad de la Empresa hacia 2030 aborda estas preocupaciones, a fin de que podamos convertir dicho riesgo en una oportunidad.</p>



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



RIESGOS RELACIONADOS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Riesgo	Gestión a Corto Plazo	Implicaciones a Largo Plazo
 <p>Aumento en la frecuencia e intensidad de los ciclones tropicales</p>	<p>Los vientos a alta velocidad afectan físicamente la infraestructura de las torres de transmisión, los centros de atención al cliente, las centrales telefónicas y otros edificios. Los daños pueden incluir derrumbes de torres, daños en las antenas y mareas que causan inundaciones locales. Además, las tormentas eléctricas podrían afectar la comunicación por radiofrecuencia y aumentar la necesidad de plantas de emergencia y, en consecuencia, de combustible. También pueden afectar al cableado y a los enlaces. Por otro lado, los huracanes pueden causar escasez de energía o suministros y pueden afectar el acceso a las instalaciones. Durante los últimos años hemos estado desarrollando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un plan de contingencia que contempla una etapa preventiva antes del impacto del fenómeno meteorológico, y describe el proceso de cuando ocurre un fenómeno de este tipo, incluyendo la colaboración con autoridades, proveedores y otros grupos de interés relevantes, incluyendo un plan anti saqueo. • Un plan de adaptación para la infraestructura de alta exposición de acuerdo con las directrices rediseñadas. 	<p>Más allá de nuestros planes de contingencia, nos encontramos trabajando en una evaluación de vulnerabilidad sobre eventos físicos de cambio climático en las regiones donde operamos. Esto nos ayudará a identificar las operaciones más propensas a sufrir eventos meteorológicos extremos, para que así podamos generar un plan de mitigación e impacto a nivel de activos.</p>
 <p>Aumento de la temperatura promedio</p>	<p>El aumento en la temperatura promedio del planeta, podría tener dos consecuencias para las operaciones de la Empresa: 1) para el funcionamiento regular de nuestros equipos; y 2) para nuestra fuerza de laboral.</p> <p>Ambos podrían tener un impacto financiero en nuestras operaciones.</p>	<p>Nuestras instalaciones podrían requerir más aire acondicionado en determinadas regiones, tanto para mantener nuestros equipos por debajo de su temperatura máxima de operación, como para asegurar el bienestar de nuestro personal y clientes; lo que resultaría en mayores costos en equipos de aire acondicionado, mantenimiento y operación.</p> <p>Asimismo, de presentarse aumentos drásticos en la temperatura promedio en algunas de nuestras regiones, éstos podrían limitar las horas de trabajo para aquellos trabajadores en campo, considerando el impacto de las ondas de calor, aumento de temperaturas medias, exposición UV y otras condiciones de exposición, en la planificación de trabajos de mantenimiento de planta externa.</p>



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

OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

Aumento del reúso y reciclaje. Nos enorgullece ser un actor importante en la recuperación de los productos que vendemos, fomentado una economía circular en colaboración con la cadena de valor. Por ello, desarrollamos campañas de comunicación y divulgación cada año para fomentar una cultura de reciclaje de residuos electrónicos. Esperamos que esta cultura continúe en aumento de modo que podamos seguir capitalizando estas prácticas en términos de reputación. De igual manera, algunos equipos que aún se encuentran en buen estado, son reacondicionados y donados a organizaciones o personas de bajos recursos, con el fin de cerrar la brecha digital.

Uso de fuentes de energía con menores factores de emisión. Una de las fuentes de emisiones de América Móvil proviene del consumo de energía eléctrica (emisiones de alcance 2), la aparición de fuentes de energía con menores factores de emisión representa una gran oportunidad financiera, de reputación y de resiliencia para la Empresa. Las fuentes de energía renovables han demostrado ser más limpias, económicas y confiables. Además, representan una oportunidad para abordar la problemática de abastecimiento de energía de radiobases en zonas remotas a través de la micro generación y la generación in situ.

Incentivos de apoyo en Política Pública. Existen varias organizaciones o gobiernos que ofrecen incentivos para que las empresas migren a sistemas de producción y/o proveedores de energía más limpios. Esperamos que este tipo de incentivos continúe en aumento, y con ello podríamos capitalizar la oportunidad de bajar emisiones mientras incrementamos la cobertura de nuestra red en sitios remotos y la migración a nuevas tecnologías más intensivas en uso de energía.

Uso de nuevas tecnologías. Dada la naturaleza de las operaciones de la Empresa, América Móvil siempre emplea tecnología de vanguardia. Modernizamos constantemente nuestras redes para incorporar equipos de nueva generación que sean más eficientes y respetuosos con el medio ambiente.

Desarrollo y/o expansión de productos y servicios de bajas emisiones. Esto podría representar una de las mayores oportunidades para la Empresa, ya que recientemente los productos y servicios de alta

tecnología dependen cada vez más de la conectividad y el Internet como su plataforma. La industria de las telecomunicaciones juega un papel sustancial en el combate al cambio climático, ya que permite a otras industrias cumplir con sus objetivos de reducción a través de soluciones de conectividad. América Móvil ya se encuentra capitalizando esta oportunidad a través de dos estrategias: 1) proporcionando una conexión de cobertura rápida, confiable y mayor alcance dentro de nuestros mercados; y 2) desarrollando servicios de valor agregado y soluciones B2B (*Business to Business*).

Acceso a mejores condiciones de capital. El número de inversionistas institucionales que se están enfocando en invertir en empresas y proyectos ambientalmente responsables continúa incrementando año con año. Mostrando congruencia con nuestras acciones y compromisos en favor del ambiente, podemos acceder a capital con condiciones preferenciales.



COMITÉ EJECUTIVO DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

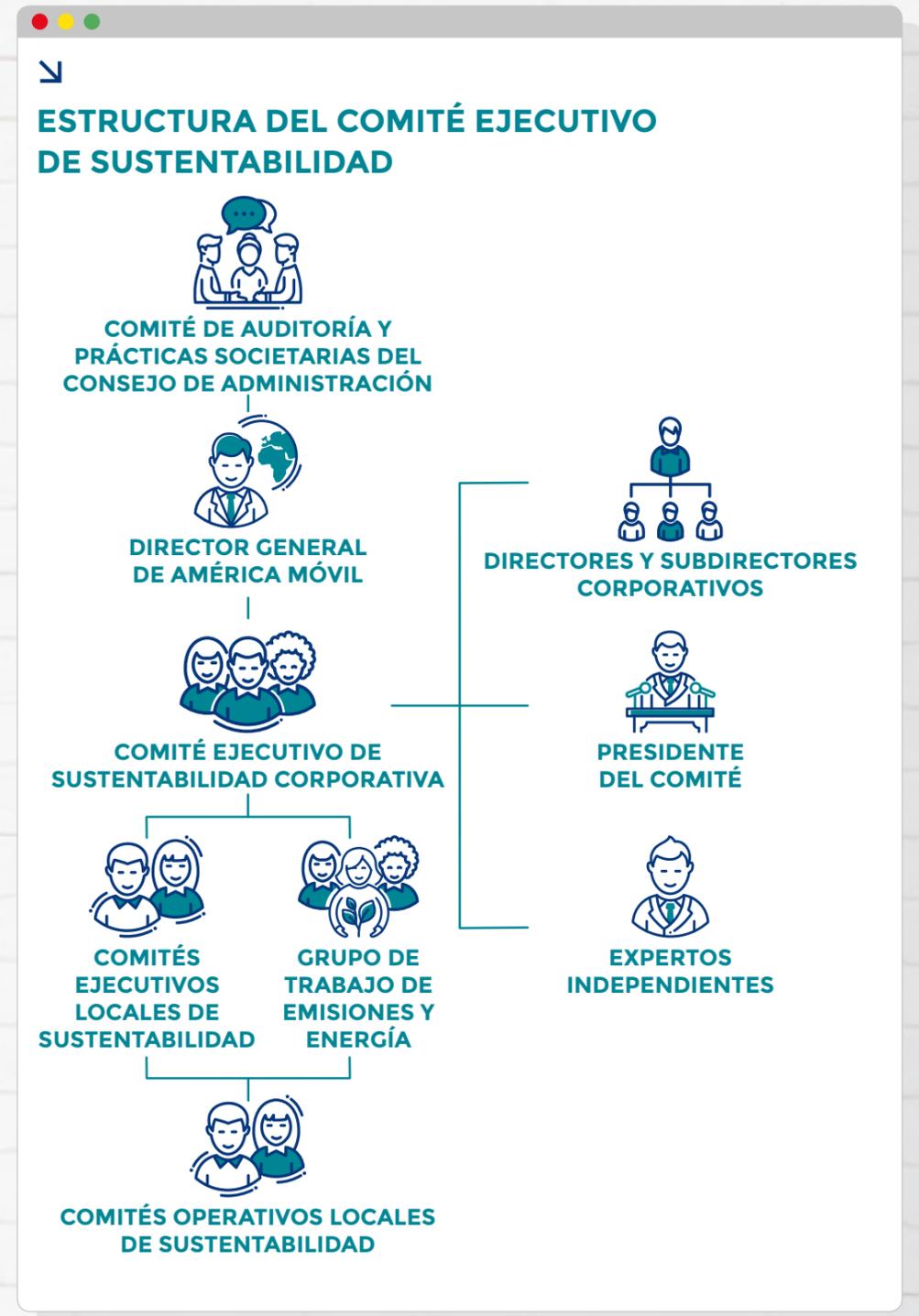
(102-18, 102-19, 102-20, 102-26, 102-32)

En 2018, el Consejo de Administración creó el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa, compuesto en su mayoría por los directores de las diferentes áreas. La principal razón para crear dicho Comité fue el de desarrollar, implementar y asegurar la alineación de nuestras operaciones hacia la estrategia “Sustentabilidad Inteligente”.

El objetivo del Comité es definir las estrategias necesarias para llevar el desempeño de la sustentabilidad de la Empresa al siguiente nivel y supervisar su ejecución. El Comité informa periódicamente al Director General y al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración.

Este año se unió al Comité de Sustentabilidad el Director de Operaciones Móviles atendiendo la necesidad de diseñar y gestionar la estrategia para cumplir con nuestros compromisos en materia de cambio climático. Adicionalmente, el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad creó el Grupo de Trabajo de Energía y Emisiones como órgano de gobernanza y alineación para dicha estrategia.

Durante 2020, el Comité celebró cuatro sesiones ordinarias, con una asistencia promedio del 83%.



-  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



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 algunas de las responsabilidades del Comité, podemos mencionar las siguientes:

- Identificar y actualizar la materialidad de la Empresa, siempre que sea necesario.
- Establecer objetivos a largo plazo y metas a corto plazo para asuntos prioritarios y procurar la alineación y/o contribución con grandes acuerdos internacionales, como los ODS de la ONU, por ejemplo.
- Diseñar mecanismos para traducir las estrategias en acciones a lo largo de las operaciones y asignar responsables para gestionar los objetivos y supervisar su cumplimiento.
- Apoyar a los Comités Locales de Sustentabilidad para garantizar la gobernanza de las iniciativas de sustentabilidad.

Los miembros del Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa son los siguientes:

- **Mauro Félix Accurso** - Experto en TIC para América Latina (externo)
- **Gustavo Adolfo Alanís** - Presidente del Centro Mexicano de Derecho Ambiental (externo)
- **Ángel Javier Alexander Flores** - Director de Recursos Humanos
- **Ángel Alija Guerrero** - Director de Operaciones Móviles
- **Alejandro Cantú Jiménez** - Director Jurídico y de Asuntos Regulatorios
- **Roxana Alexandra Flores Alexanderson** - Gerente de Sustentabilidad
- **Paula María García Sabido** - Gerente de Relaciones Institucionales y Sustentabilidad - (Presidente del Comité)
- **Daniela Lecuona Torras** - Subdirectora de Relaciones con Inversionistas
- **José Francisco Pulido Fregoso** - Subdirector de Recursos Humanos Internacional
- **Daniel Alejandro Tapia Mejía** - Oficial de Cumplimiento
- **Marcela Florina Velasco Cámara** - Directora de Mercadotecnia Corporativa

El Comité incluye los siguientes cargos y sus respectivas responsabilidades:



**PRESIDENTE
DEL COMITÉ**

- Observar y asegurar que el Comité cumpla con sus responsabilidades.
- Coordinar la asignación de responsabilidades para cada objetivo a los miembros del Comité.



**SECRETARIO
DEL COMITÉ**

- Elaborar el orden del día y las actas de las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- Convocar a los directores a las sesiones del Comité, incluidos los miembros externos y/o independientes.
- Trabajar como enlace entre el Comité y los invitados externos y/o independientes.



**SUPERVISOR
DE OBJETIVOS**

- Responsable de cumplir con uno o varios objetivos.
- Coordinar el desarrollo de planes de trabajo para alcanzar las metas bajo su responsabilidad.
- Presentar avances sobre los objetivos al Comité y a otras audiencias.

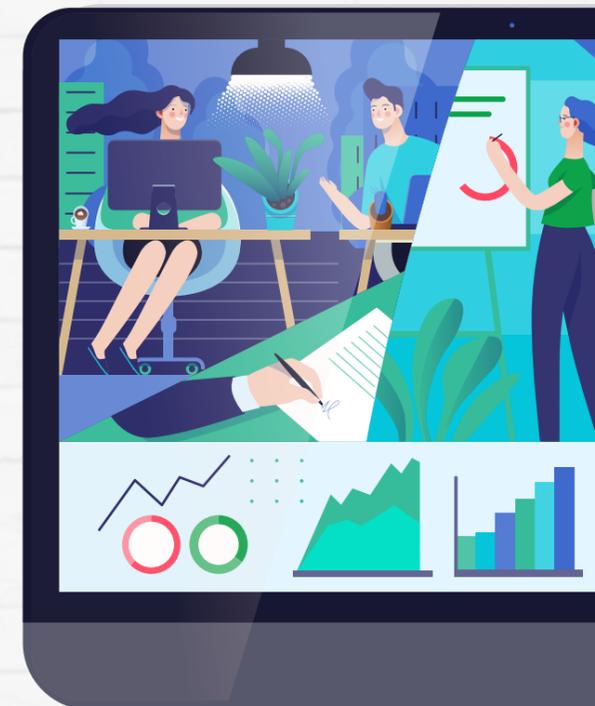


**REPRESENTANTE DE NEGOCIO:
DIRECTOR O SUBDIRECTOR
DE NEGOCIO O ÁREA**

- Responsable de dar línea estratégica con base en acuerdos alcanzados para cada país/operación. Si es necesario, puede convocar una reunión de el Comité, incluyendo a todas las partes involucradas de la Empresa, división o país con el fin de discutir y abordar cuestiones específicas.



Con el fin de incluir los puntos de vista de expertos fuera de nuestra operación,
DOS CONSEJEROS INDEPENDIENTES PARTICIPAN EN EL COMITÉ.





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 2020

Cada uno de los miembros internos del Comité eligió liderar los esfuerzos de al menos uno de los nueve temas prioritarios y ha estado trabajando con los equipos correspondientes dentro de la Empresa para implementarlos.

Tema	Objetivos de Sustentabilidad 2020 ¹	Cierre al 2020
 ENERGÍAS LIMPIAS	1. Utilizar el 50% de las fuentes de energía limpia y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía ² .	Superado con 54% de energías limpias.
 CAPITAL HUMANO	2. Evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores. 3. Mejorar el resultado del clima laboral del 78% a 80%.	Superado con 94% ³ de colaboradores evaluados. Se logra con 82.63% de calificación en encuesta de clima y 93.26% de cobertura.
 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.	Superado con 56% de incremento en usuarios y 4.46 cursos promedio por usuario.
 SERVICIO AL CLIENTE	5. Incrementar en un 1% el NPS en cada país donde operamos.	Se logra el objetivo de 1% vs año anterior, con un NPS global de 41.
 CADENA DE VALOR	6. Alinear al 35% de nuestros proveedores con nuestra Política de Integridad Comercial. 7. Evaluar al 100% de nuestros proveedores de Tier1 ⁴ en materia de sustentabilidad. 8. Ofrecer capacitación al 30% de nuestros proveedores locales.	Superado con 62% de proveedores alineados. Avance al 79% . Superado con 51% de proveedores locales capacitados.
 SALUD Y SEGURIDAD	9. Lograr cero fatalidades.	No se logró el objetivo ⁵ .

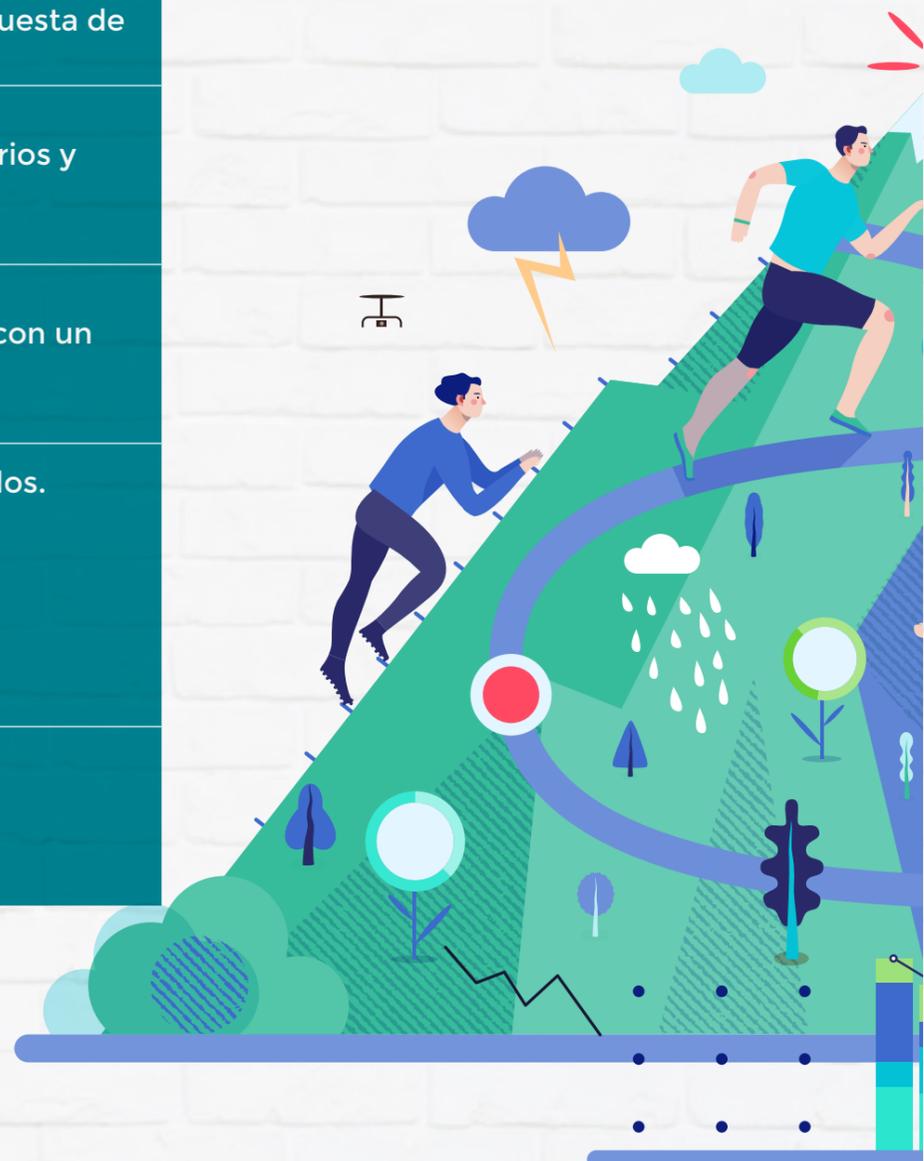
¹ Objetivos de Sustentabilidad 2020 con respecto a 2018.

² Considera la energía renovable de la red.

³ La cifra excluye BBC Brasil, Nextel Brasil y Telmex.

⁴ Proveedores Tier 1, son aquellos cuyas órdenes de compra superaron los 50 millones de dólares de EE.UU. en 2018.

⁵ Se presentaron cuatro fatalidades: una en Claro Guatemala, una en Claro Colombia, una en Claro Perú y una en Telmex.





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, 102-42, 102-43, 102-44)

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

En 2020 desarrollamos y publicamos un Protocolo de Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés para alinear las actividades de nuestras subsidiarias, reduciendo así los riesgos y fortaleciendo nuestra licencia social para operar.

Dichos lineamientos son una herramienta que permite a los responsables de las funciones de relaciones institucionales y vinculación de América Móvil y sus subsidiarias, conocer, planificar, implementar y evaluar localmente las políticas y procedimientos relacionados con gestionar, coordinar, supervisar y/o asesorar acerca de la vinculación con América Móvil y sus subsidiarias.



El objetivo de la vinculación y relacionamiento institucional de América Móvil y sus subsidiarias es establecer y asegurar relaciones constructivas en el largo plazo con actores clave en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la empresa, la promoción de la sustentabilidad en las actividades que se realizan y la calidad de los servicios que prestamos a nuestros usuarios.

Todas las actividades realizadas para conseguir este objetivo, se rigen bajo la normatividad vigente de cada país en donde se lleven a cabo, así como bajo el Código de Ética de América Móvil.



Este año, llevamos a cabo una capacitación con los empleados que tienen funciones de relaciones institucionales o que por su labor tienen contacto constante con alguno de los grupos de interés para reforzar los lineamientos y compartir mejores prácticas.

A esta capacitación asistieron alrededor de

140 empleados

de todas nuestras subsidiarias.





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

Grupo de Interés	USUARIOS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN	INVERSIONISTAS	PROVEEDORES	EMPLEADOS	DISTRIBUIDORES	ASOCIACIONES EMPRESARIALES	AUTORIDADES	COMUNIDAD
Canales de Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Investigación de Mercado Atención en tienda Atención telefónica / Call Center Portal de Internet Chat/Chatbot Apps en equipos móviles Módulos de autoservicio Buzón de sugerencias Correo electrónico Blogs Portal de denuncias Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación corporativa Atención telefónica Correo electrónico Sala de prensa Eventos Reuniones presenciales y virtuales Portal de denuncias Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Eventos y presentaciones Conferencias trimestrales de resultados Reportes financieros y operativos Portal de Internet Correo electrónico Atención telefónica Reuniones presenciales y virtuales Portal de denuncias Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Atención telefónica Eventos Reuniones presenciales y virtuales Portal de denuncias Informe de sustentabilidad Política de Integridad Comercial (PIC) Portal de capacitación de aliados 	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Atención telefónica Reuniones presenciales y virtuales Revista interna Manuales y capacitación Comunicación Interna e Intranet Encuesta de Clima Realimentación al Desempeño Sindicatos Portal de denuncias Informe de sustentabilidad Código de Ética y políticas corporativas 	<ul style="list-style-type: none"> Eventos Reuniones presenciales y virtuales Correo electrónico Atención telefónica Revistas especializadas Manuales y capacitación Publicidad Encuestas de satisfacción Portal de denuncias Política de Integridad Comercial Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones presenciales y virtuales Eventos Especiales Información compartida por el sector Portal de denuncias Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas Convenios Reuniones presenciales y virtuales Requerimientos de información Auditorías Atención telefónica Correo electrónico Portal de denuncias Informe de sustentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Programas y eventos de responsabilidad social Reuniones presenciales y virtuales Atención telefónica Portal de denuncias Informe de sustentabilidad
Frecuencia	Continua / Anual	Continua / Trimestral / Anual	Continua / Trimestral / Anual	Continua / Anual	Continua / Mensual / Anual	Continua / Mensual / Anual	Mensual / Anual	Mensual / Anual / Inspecciones inesperadas	Continua / Mensual / Anual
Principales expectativas	<ul style="list-style-type: none"> Buena experiencia y calidad en el servicio Seguimiento a quejas y/o sugerencias Cobertura y conectividad Precios Competitivos Resolución de dudas Contratación de nuevos paquetes o servicios Innovación continua 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna Venta de espacios publicitarios 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna Rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Salud y seguridad Pago en tiempo y forma Desarrollo de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Respeto por los derechos humanos y laborales Salud y seguridad Crecimiento y desarrollo Sueldos y prestaciones Capacitación y rutas de desarrollo Transparencia y rendición de cuentas Información 	<ul style="list-style-type: none"> Beneficios comerciales Capacitación y desarrollo Transparencia y rendición de cuentas Pago en tiempo y forma Salud y Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y rendición de cuentas Información oportuna Comunicación de mejores prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura y conectividad Soporte y colaboración durante desastres Cumplimiento de leyes, reglamentos y normas Gestión de impuestos y contribuciones Inversión y generación de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> Cobertura y conectividad Inversión en proyectos de desarrollo social y económico Buen vecino Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad



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 ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES

(102-12)

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad a largo plazo, establecimos relación con varias asociaciones y organizaciones que contribuyen a nuestros objetivos de sustentabilidad.

En 2020, ratificamos nuestra adhesión a iniciativas globales estratégicas, tales como:

- Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas
- Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Principios de Empoderamiento de ONU Mujeres
- Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C
- Iniciativa de “Acción por el Clima” (*Climate Action*) de GSMA
- Grupo de Trabajo de Sustentabilidad de GSMA
- Programa “Nos importa” (*We Care*) de GSMA

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS (ODS)

La Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible tiene 17 objetivos con el fin de alinear a los países y las empresas hacia un objetivo en común.

Siendo una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo, y siendo conscientes de la importancia de nuestra contribución, en América Móvil tomamos medidas concretas que tienen un impacto positivo en once de estos objetivos.

Adicionalmente, participamos en grupos de trabajo que impulsan la agenda 2030 a nivel local, como por ejemplo el de “Educación de Calidad” y el grupo de trabajo de “Diversidad e Inclusión” ambos auspiciados por el Consejo Coordinador Empresarial (CCE) en coordinación con la Red de Pacto Mundial, en México.

MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS ODS

El propósito de América Móvil es poder medir de forma cuantitativa la contribución de sus programas y estrategias a objetivos específicos de las metas de los ODS en el 2030. Para ello hemos elaborado una estrategia desde el 2018 y que ha sido reestructurada a raíz de la pandemia. Dicha estrategia consta de diferentes fases, como se muestra a continuación:



El Comité de Sustentabilidad ya ha logrado concluir con éxito las primeras tres fases de esta estrategia. Sin embargo, la pandemia demanda un nuevo análisis de materialidad para la Empresa, lo que supondrá una reestructuración o posible re-priorización de la estrategia de contribución a los ODS.





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



ODS



Programas de América Móvil



Indicador de los Objetivos de Desarrollo Sostenible



- Aprende.org, pág. 107, 109
- Khan Academy en Español, pág. 108
- PruébaT, pág. 108, 111
- Capacítate para el empleo, pág. 108, 110
- Proyecto Internet para Todos, pág. 105, 106



- Código de Ética y Política de Diversidad e Inclusión, pág. 44, 57
- Aprende.org, pág. 107, 109
- Sello de equidad laboral, pág. 60
- Proyectos de Brecha Digital, pág. 104-109



- Beneficios laborales, pág. 66
- Salud y Seguridad, pág. 72



- Digitalización de canales de atención al cliente, pág. 84-87
- Investigación y desarrollo, pág. 111-113
- Infraestructura, pág. 10, 11
- Soluciones de reducción de emisiones y consumo de energía y combustibles, pág. 35, 116-122



- Código de Ética, pág. 51, 52
- Política de Diversidad e Inclusión, pág. 57
- Portal de Denuncias, pág. 52, 54, 55



- Política de Medio Ambiente, pág. 59, 117
- Manejo de residuos pág. 123-125



- Reciclaje y reúso de dispositivos móviles y accesorios, pág. 35, 123-125



- UN Pledge para limitar el cambio climático a 1.5°C, pág. 35, 117
- Estrategia de cambio climático, pág. 35, 36, 116
- Compromiso de avanzar hacia ser carbono neutral para 2050, pág. 45, 117
- Respuesta ante desastres naturales y crisis humanitarias, pág. 23, 24, 96, 98



- Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel: Conservación Jaguar, Mar de Cortés y Mariposa Monarca, pág. 126-128

4.1.1 Proporción de niños, niñas y adolescentes que, a) en los cursos segundo y tercero, b) al final de la enseñanza primaria y c) al final de la enseñanza secundaria inferior, han alcanzado al menos un nivel mínimo de competencia en i) lectura y ii) matemáticas, desglosada por sexo.

4.3.1 Tasa de participación de los jóvenes y adultos en la enseñanza y formación académica y no académica en los últimos 12 meses, desglosada por sexo.

4.4.1 Proporción de jóvenes y adultos con competencias en tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), desglosada por tipo de competencia técnica.

4.5.1 Índices de paridad (femenino/masculino; rural/urbano; quintiles superiores de riqueza; y, otros como estado de discapacidad, pueblos indígenas y afectados por conflictos, en la medida en la que se cuente con información), para todos los indicadores de educación que esta lista pueda desagregar.

5.5.2 Proporción de mujeres en cargos directivos.

5.b.1 Proporción de personas que poseen un teléfono móvil, desglosada por sexo.

8.5.1 Ingreso medio por hora de empleados, desglosado por género, ocupación, edad y personas con discapacidad.

8.8.1 Tasas de frecuencia de las lesiones ocupacionales mortales y no mortales, desglosadas por sexo y estatus migratorio.

9.4.1 Emisiones de CO₂ por unidad de valor añadido.

9.c.1 Proporción de la población con cobertura de red móvil, desglosada por tecnología.

10.3.1 Proporción de la población que declara haberse sentido personalmente discriminada o acosada en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos.

11.6.1 Proporción de desechos sólidos urbanos recogidos periódicamente y con una descarga final adecuada respecto del total de desechos sólidos urbanos generados, desglosada por ciudad.

12.5.1 Tasa nacional de reciclado, en toneladas de material reciclado.

13.2.2 Mediciones de gases de efecto invernadero año con año.

15.2.1 Progresos en la gestión forestal sostenible.

15.a.1.b Financiamiento a través de instrumentos económicos que son relevantes para la diversidad.



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

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Desde 2016, en América Móvil y nuestras subsidiarias hemos hecho un esfuerzo tangible por cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial y alinear nuestra operación a ellos:



Principio

1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.



Nuestra iniciativa

La Política de Derechos Humanos de América Móvil está alineada con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo proclamada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos establecidos por las Naciones Unidas. Además, reconocemos que, como proveedor de servicios de telecomunicaciones con operaciones en 25 países, podemos ser una influencia constructiva de los derechos humanos a nivel local. Es por ello que constantemente buscamos maneras de promover el respeto de los derechos humanos de manera consistente con nuestras políticas internas y la legislación aplicable.



Principio

2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES DE ABUSOS CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS.



Nuestra iniciativa

A través de la Política de Integridad Comercial de América Móvil y nuestro Protocolo de Debida Diligencia con Terceros, evaluamos a nuestros proveedores, distribuidores y contratistas, promoviendo la alineación con el respeto a los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor. También incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos, a fin de garantizar que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por nuestros proveedores o subcontratistas en toda la cadena de valor tienen una procedencia legal y sostenible. El proveedor debe asegurar que los minerales utilizados en sus productos no provengan de zonas de conflicto o zonas adyacentes y que, por lo tanto, su compra no financie conflictos armados o violaciones de derechos humanos. América Móvil puede requerir una prueba de lo anterior en cualquier momento y el proveedor debe ser capaz de demostrar que la procedencia de sus productos excluye las "zonas de conflicto". El proveedor se asegura de que no viola ningún derecho humano y cuenta con políticas y mecanismos para garantizar que los derechos humanos se respeten en su negocio y en el de sus proveedores. El proveedor se compromete a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo en los derechos humanos relacionado con sus actividades, productos o servicios.



Principio

3. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA LIBERTAD SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.



Nuestra iniciativa

América Móvil tiene una sección, tanto en nuestro Código de Ética como en nuestra Política de Derechos Humanos, en la que se especifica que no interfiere cuando sus empleados ejercen su libertad de asociación y negociación colectiva. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil, que se aplica a nuestros socios comerciales.



Principio

4. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.



Nuestra iniciativa

América Móvil cuenta con una sección tanto en nuestro Código de Ética como en nuestra Política de Derechos Humanos en la que especifica nuestro compromiso de prevenir y combatir todas las formas de trabajo forzado y obligatorio. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil, que se aplica a nuestros socios comerciales.



Principio

5. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.



Nuestra iniciativa

América Móvil tiene una sección tanto en nuestro Código de Ética como en nuestra Política de Derechos Humanos en la que nos pronunciamos en contra de la explotación infantil y tomamos medidas preventivas. Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil que se aplica a nuestros socios comerciales.



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



Principio

6. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO QUE RESPECTA AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.



Nuestra
iniciativa

Tenemos una Política de Inclusión y Diversidad, que busca específicamente establecer los principios, criterios y directrices que aseguran una cultura de inclusión y no discriminación; así como la igualdad de oportunidades para todas las personas, tanto al inicio de sus carreras, como al desarrollarse dentro de la Empresa.



Principio

7. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO DE LOS DESAFÍOS AMBIENTALES.



Nuestra
iniciativa

Desarrollamos la Política Ambiental de América Móvil, para asegurarnos de que llevamos a cabo nuestras operaciones y procesos de toma de decisiones con el más alto sentido de responsabilidad y cuidado del medio ambiente. Además, la Política aplica a todos nuestros empleados, proveedores y contratistas.



Principio

8. LAS EMPRESAS DEBEN EMPRENDER INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL.



Nuestra
iniciativa

América Móvil tiene una Política de Integridad Comercial dirigida a todos nuestros socios: nuestros proveedores, distribuidores, clientes, contratistas, consultores, agentes y cualquier persona vinculada a América Móvil o a nuestras subsidiarias a nivel mundial. También incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos, a fin de garantizar que nuestros proveedores cumplen con todas las leyes ambientales y regulaciones aplicables a sus operaciones; y que se aseguran de contar con un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los residuos que generan.



Principio

9. LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE.



Nuestra
iniciativa

Los esfuerzos de América Móvil en el Noveno Principio se reflejan a través de nuestros numerosos programas de eficiencia energética, así como a través de nuestros programas de economía circular, que buscan reducir la cantidad de desechos electrónicos mediante la reutilización de las piezas y componentes de los dispositivos electrónicos que todavía se pueden utilizar, disponiendo adecuadamente aquellos que no pueden ser reciclados.

Asimismo, fomentamos el uso de la conectividad e innovadoras soluciones digitales para ayudar a reducir la huella ambiental de nuestros usuarios y clientes corporativos.



Principio

10. LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDA LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO.



Nuestra
iniciativa

Tenemos una Política Anticorrupción para asegurar que cualquier actividad realizada por o en nombre de nuestra Empresa se base en la ética y los valores que nos caracterizan, condenando la corrupción, el soborno, el fraude o cualquier otro acto ilegal que pueda ocurrir a lo largo de nuestra cadena de valor. A fin de asegurar la comprensión de dicha política y lo que se espera de empleados, proveedores, distribuidores y contratistas, desarrollamos una capacitación en materia de anticorrupción de la mano con el Centro de Investigación y Docencia Económica (CIDE) y Transparencia Mexicana.





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



AMBICIÓN EMPRESARIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA 1.5°C - INICIATIVA DE COMPROMISOS Y METAS BASADAS EN LA CIENCIA

En línea con nuestra estrategia de sustentabilidad y con la intención de seguir sumando acciones para reducir el cambio climático, continuamos implementando iniciativas corporativas para reducir nuestro impacto en el medio ambiente. Por lo que, en agosto de 2019, en colaboración con la ONU y la GSMA, decidimos reforzar el compromiso de América Móvil con la mitigación de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero para limitar el calentamiento global a un máximo de 1.5°C y dirigir nuestros esfuerzos hacia la construcción de una economía carbono neutral del futuro.

En seguimiento a este compromiso, colaboramos con la GSMA en el desarrollo de un documento sectorial que aplica a nuestra industria: “Guía para las empresas de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), que establecen objetivos basados en la ciencia (SBTs)”.

Reconociendo la urgencia de tomar cartas en el asunto, América Móvil se unió al movimiento global de las empresas líderes alineando sus negocios con el objetivo más ambicioso del Acuerdo de París, para limitar el incremento de la temperatura global a 1.5°C por encima de los niveles preindustriales, asumiendo los siguientes compromisos:

- Un objetivo basado en la ciencia que consiste en reducir el 52% de nuestras emisiones alcance 1 y 2 así como un 13.5% de nuestras emisiones de alcance 3 para 2030 (vs 2019) en línea con una ruta de des-carbonización de 1.5°C.
- El compromiso de convertirnos carbono neutral, estableciendo una meta pública de alcanzar emisiones netas equivalentes a cero a más tardar en 2050, de acuerdo con nuestros objetivos cuantitativos provisionales y en línea con los criterios y recomendaciones de la SBTi.





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 EL PROGRAMA NOS IMPORTA

América Móvil ha participado activamente en el Programa “Nos Importa” (*We Care*) desde 2012. Este programa está liderado por GSMA, que representa los intereses de los operadores de servicios móviles de todo el mundo, incluyendo más de 750 operadores y más de 400 empresas en 219 países.

Las iniciativas del programa “Nos Importa” se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, permitiendo que la industria móvil se convierta en un catalizador para alcanzar dichos objetivos.

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



Para obtener más información sobre el Programa “Nos Importa” de GSMA, haga clic [aquí](#).



Iniciativa	Descripción	Subsidiarias participantes
 INCLUSIÓN DIGITAL	Ayudar a conectar a las personas sin acceso a Internet o a la tecnología móvil.	<ul style="list-style-type: none"> Argentina Brasil Chile Colombia Costa Rica Ecuador Europa Guatemala Honduras México
 PROTECCIÓN INFANTIL	Encontrar maneras de proteger a los niños de contenido inseguro en línea.	<ul style="list-style-type: none"> Argentina Colombia Europa¹
 CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	Implementar campañas sobre cómo eliminar ecológicamente los dispositivos móviles y reciclarlos, así como llevar a cabo actividades de reforestación y protección ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> Argentina Brasil Colombia Costa Rica República Dominicana Ecuador El Salvador Europa Guatemala Honduras México Nicaragua Panamá Paraguay Perú Estados Unidos
 RESPUESTA A DESASTRES NATURALES Y CRISIS HUMANITARIAS	Mejorar el acceso a la información y coordinar la ayuda a las personas afectadas por desastres o crisis humanitarias.	<ul style="list-style-type: none"> Colombia Guatemala México Perú Honduras
 COMBATE AL ROBO DE DISPOSITIVOS	Desarrollar iniciativas que ayuden a disminuir el número de dispositivos móviles que son robados. La Lista Negra de GSMA es una base de datos de IMEIs de terminales robadas centralizada y administrada por la GSMA, a la cual los operadores pueden conectarse con el fin de cargar o descargar información que luego servirá para denegar el acceso de dispositivos móviles robados a sus redes.	<ul style="list-style-type: none"> Argentina Brasil Colombia Costa Rica República Dominicana El Salvador Guatemala Honduras México Nicaragua Panamá
 MUJERES CONECTADAS	Tiene como objetivo reducir la brecha de género en Internet móvil y servicios financieros, en los países de ingresos medio y bajos, y aprovechar importantes oportunidades comerciales y socioeconómicas. Ahora sabemos que cuando las mujeres prosperan, también lo hacen las sociedades, las empresas y las economías.	<ul style="list-style-type: none"> Colombia Chile República Dominicana México Nicaragua Serbia

¹ Austria, Croacia y Macedonia.



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

Conectando con **PRINCIPIOS**

En América Móvil, la base de la excelente reputación que tenemos con la sociedad y con nuestros grupos de interés, es que nuestras acciones están basadas en principios que nos definen como Empresa, así como la forma en que realizamos nuestros negocios. Actuar conforme a los valores de nuestra Empresa es esencial para la continuidad de nuestras operaciones y como parte de una cultura ética y de integridad. El marco de los principios con los que operamos nos ha permitido ser sostenibles en el tiempo y en el futuro, nos ayudará a mantener la posición de liderazgo que gozamos en la industria.





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

(102-5, 102-18, 102-19, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26)

Nuestras prácticas de gobierno corporativo, de ética e integridad y gestión de la ética son los pilares de nuestro actuar diario. Trabajamos constantemente en el fortalecimiento y comunicación de estas prácticas, así como en su homologación y comprensión a través de nuestras operaciones en todo el mundo, para así consolidarnos como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes a nivel global.

GOBIERNO CORPORATIVO

En América Móvil ponemos especial atención y empeño a procurar la solidez de nuestras prácticas de gobierno corporativo, pues estamos convencidos de que son la base de nuestro desarrollo sostenible. Es por ello que, actualizamos y mejoramos nuestras políticas constantemente, al tiempo que implementamos nuevas herramientas que nos permiten gestionarlas con éxito. Asimismo, buscamos adherirnos a las mejores prácticas internacionales en gobierno corporativo, las cuales sirven como punto de referencia para nuestros inversionistas y Consejo de Administración en su proceso de toma de decisiones.

América Móvil, es una Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable constituida bajo las leyes mexicanas. Nuestras acciones cotizan actualmente en México, en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV:AMX) y en Estados Unidos, en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE:AMX/AMOV).

De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos (SEC), la siguiente tabla muestra a las personas que, al 31 de marzo del 2021, 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	13.2%
Fideicomiso Familiar ⁽²⁾	5,998	13.2%
Carlos Slim Helú	3,072	6.8%
BlackRock, Inc. ⁽⁴⁾	2,466	5.4%

⁽¹⁾ Las cifras porcentuales se basan en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2021.

⁽²⁾ El Fideicomiso Familiar es un fideicomiso mexicano que posee acciones Serie AA y Serie L en beneficio de los miembros de la Familia Slim. Además de las acciones en poder del Fideicomiso Familiar, los miembros de la Familia Slim, entre ellos Carlos Slim Helú, poseen directamente un total de 3,558 millones de acciones de Serie AA y 9,570 millones de acciones de Serie L que representan el 17.3% y el 21.1%, respectivamente, de cada serie. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, ningún miembro de la Familia Slim, excepto Carlos Slim Helú, posee individualmente directamente más del 5.0% de cualquier serie del capital social de la compañía.

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

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



Para obtener más información sobre América Móvil y sus principales subsidiarias, así como la estructura de Gobierno Corporativo y cómo funciona, revise nuestro Informe Anual 2020 en el Formulario 20-F, que está disponible [aquí](#).





En América Móvil, nuestras políticas de gobierno corporativo son supervisadas por el Consejo de Administración. De esta forma, aseguramos que el negocio se rija por nuestros principios de ética y transparencia, mientras que el proceso de toma de decisiones está basado en nuestra misión, visión, valores y filosofía. Nos adherimos a todos los principios de gobernanza, incluyendo la Junta Directiva, nuestros empleados y todas las partes relacionadas con América Móvil, integrados en los siguientes documentos:

- Estatutos de América Móvil, S.A.B. de C.V.;
- Código de Ética;
- Políticas de Gobierno Corporativo;
- Políticas de Control aplicables a las operaciones con acciones y otros valores de América Móvil;
- 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; y,
- Leyes y reglamentos aplicables de cada país en el que operamos.

En América Móvil, la Asamblea de Accionistas es nuestro máximo órgano de gobierno. Celebramos asambleas ordinarias y extraordinarias y, con el fin de asegurar la asistencia de los miembros, las convocatorias se envían con al menos 15 días de antelación. Se llevan a cabo asambleas extraordinarias para abordar asuntos específicos como reforma a los estatutos de la Empresa, fusiones y desinversiones, transformación de la estructura legal de la Compañía y cancelación de la inscripción de sus acciones en la Bolsa Mexicana de Valores o en cualquier otra Bolsa de Valores. Todos los demás asuntos deben abordarse durante las asambleas ordinarias de accionistas.

La Asamblea Ordinaria debe celebrarse al menos una vez al año para discutir i) la aprobación de los estados financieros del año anterior; (ii) nombrar consejeros, determinar su remuneración y analizar su independencia; (iii) determinar qué miembros del Consejo de Administración participarán en el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias; (iv) aprobar la suma que la Empresa asignará al programa de compra de acciones; y v) determinar la forma en que se aplicarán las utilidades de la Compañía. Además, cualquier operación que implique el 20% o más de los activos consolidados de la Compañía, debe ser aprobada por los Accionistas (incluyendo los de la Serie L).

El Consejo de Administración está integrado por 13 consejeros seleccionados por los titulares de acciones de la Serie AA y Serie A, como grupo, y por dos consejeros seleccionados por los titulares de acciones de la Serie L. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo de Administración y Patrick Slim Domit es el Vicepresidente; ninguno de ellos ocupa un puesto directivo dentro de la Empresa.

El Consejo de Administración se reunió 7 veces en 2020, con una asistencia promedio del 96%. La asistencia a la última reunión del año, durante la cual, se evaluó la eficacia de la Junta, fue del 100%. Para funcionar correctamente, dos comités auxiliares apoyan al Consejo: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. En 2020, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se reunió 6 veces y tuvo una tasa de asistencia promedio de 96%.



Para obtener información más detallada sobre los miembros del Consejo de Administración, consulte nuestro Informe Anual 2020 en el Formulario 20-F disponible [aquí](#).



Nuestros Estatutos, Código de Ética, Políticas y Protocolos están disponibles [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

COMITÉ EJECUTIVO

Actualmente está integrado por Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrad. Este órgano del Consejo de Administración tiene la facultad de aprobar y ofrecer opiniones y alternativas al Consejo de Administración sobre determinadas cuestiones especificadas en los Estatutos de la Empresa.

COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

Los miembros actuales son Ernesto Vega Velasco, Rafael Moisés Kalach Mizrahi y Pablo Roberto González Guajardo, todos ellos consejeros independientes. 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 y auditoría internos aplicables a la Empresa y a sus subsidiarias. Asimismo, el Comité analiza las operaciones con las partes relacionadas a fin de identificar posibles conflictos de interés. Además, el Comité Ejecutivo de Sustentabilidad Corporativa y el Comité de Ética periódicamente reportan sobre avances en sus actividades al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Nuestros accionistas revisan constantemente las funciones que llevan a cabo el Consejo de Administración y sus Comités. La normativa de valores actualmente aplicada y aplicable a nuestra Empresa en México establece la base sobre la cual el Consejo de Administración está obligado a reportar a los accionistas, las actividades realizadas durante el año fiscal.

De igual manera, América Móvil también está obligada a presentar informes 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, la cual publica los informes en sus páginas de Internet. Nuestra área de Auditoría Interna es responsable de realizar tres tipos de auditorías principales:

- (i) una Auditoría de Gestión de Riesgos que revisa varios procesos operativos, así como la integridad de nuestras operaciones y cómo están funcionando (evalúa al 100% de las operaciones al menos una vez cada dos años);
- (ii) una Auditoría de Riesgos Anticorrupción, que garantice que estamos cumpliendo con los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley y asegure que nuestra información pública financiera sea veraz (realizada por un tercero de forma anual y abarcando 100% de las operaciones); y,
- (iii) Auditorías Especiales, cuyo objetivo es ofrecer apoyo a diferentes áreas dentro de la Empresa para revisiones de un proceso o una actividad específica.



POLÍTICA DE DIVERSIDAD PARA DIRECTORES Y PARA EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO Y ALCANCE

De acuerdo con las mejores prácticas corporativas, en América Móvil promovemos la diversidad y reconocemos el valor que representa el contar con perfiles diferentes ocupando puestos 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 fuerte compromiso social y que a la vez reflejan la pluralidad en las opiniones de nuestros grupos de interés en relación con los servicios que la Compañía ofrece. El proceso de selección de los directivos y consejeros de América Móvil se basa en los méritos de cada candidato, teniendo en cuenta la experiencia, independencia y conocimiento que contribuirán a la gestión de la Empresa de una manera óptima y eficaz.



GESTIÓN DE LA ÉTICA, DE LOS DERECHOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO

(102-16, 102-17, 205-2, 410-1)

Con el fin de abordar los nuevos retos que la Compañía ha identificado, en 2019 creamos la Oficialía de Cumplimiento, conformada por un equipo multidisciplinario compuesto por profesionales de diferentes especialidades y áreas de nuestra organización, incluyendo jurídico, operaciones, auditoría, tecnologías de la información, entre otros, para integrar una nueva área estratégica, independiente y de alto nivel, encargada del Programa de Integridad y Cumplimiento. Su principal objetivo es asegurar el cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones y desarrollar una estrategia de gestión de riesgos más integral. Asimismo, a inicios de 2021 la alta dirección designará a las personas que fungirán como Oficiales de Cumplimiento en cada uno de los países donde operamos, reportando tanto al Director General de cada subsidiaria como al Oficial de Cumplimiento de América Móvil.

Nuestra Oficialía de Cumplimiento reporta a la Alta Dirección y al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración y trabaja en tres pilares principales: prevención, detección y mitigación de riesgos en todas las operaciones.

Este año el equipo se enfocó en la creación del Programa de Integridad y Cumplimiento, en la elaboración de nuevas políticas, la difusión de cursos de capacitación, el mapeo de riesgos y el fortalecimiento de nuestro Portal de Denuncias a través de una gestión más oportuna y eficiente de las denuncias recibidas; así como mejoras prácticas en materia de Privacidad, Anticorrupción, Prevención de Lavado de Dinero y Seguridad Social.

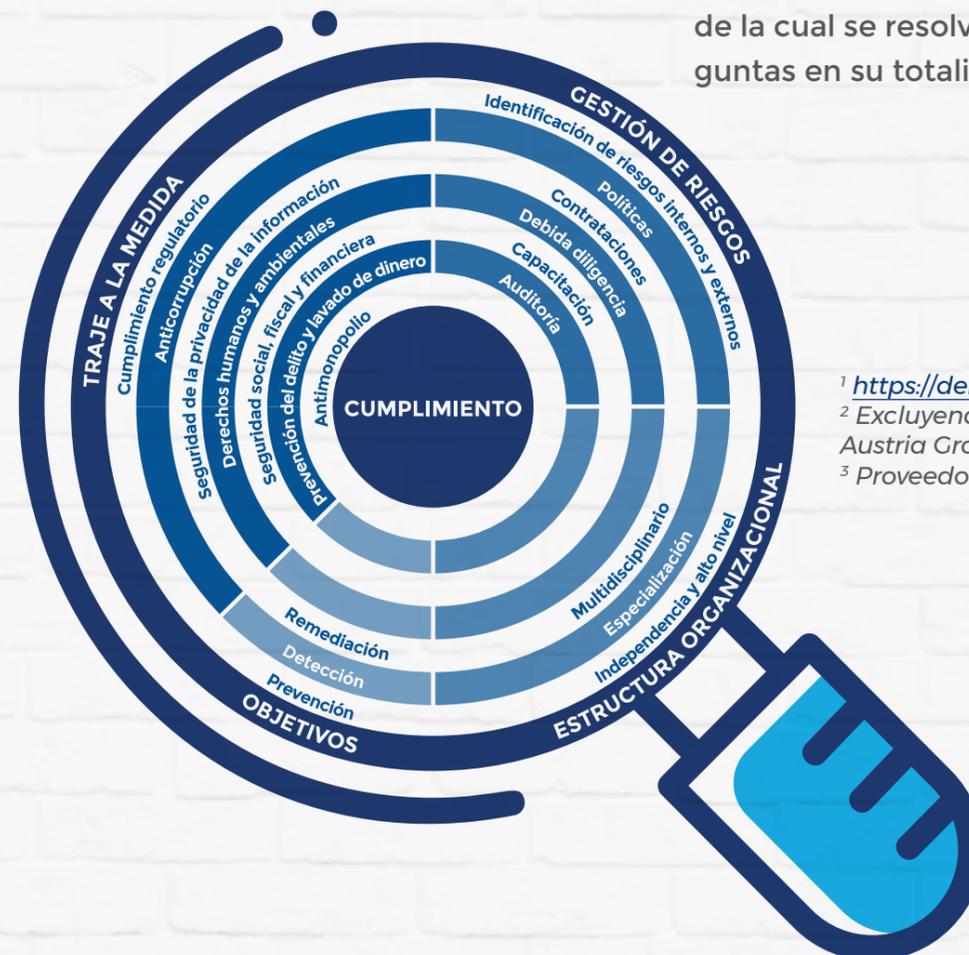
De acuerdo con el Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, actuamos con base en nuestros valores como una parte esencial de nuestra cultura de ética y de integridad. Nuestro Código de Ética es la base del Programa de Integridad y Cumplimiento, rige nuestro actuar diario y está presente en el proceso de toma de decisiones. También establece las siguientes obligaciones para cada empleado de América Móvil: leer y adherirse al Código de Ética, cumplir con sus principios, comportarse de manera ética y denunciar a través del Portal de Denuncias¹ cualquier acto ilegal o incumplimiento al Programa de Integridad y Cumplimiento, sin temor a represalias. En nuestro Portal de Denuncias, terceros y demás socios comerciales pueden también presentar sus denuncias.

Considerando la capacitación como un elemento fundamental del Programa de Integridad y Cumplimiento, durante el 2019 y 2020 pusimos a disposición de nuestros empleados y nuestra cadena de valor, a través de la plataforma de educación en línea

Capacítate Carso / Capacítate Aliados, los cursos en línea “Código de Ética” y “Control Efectivo de la Corrupción”, los cuales incluyen casos prácticos relacionados a dichos temas. A la fecha, más del 99% de nuestros empleados (incluyendo aquellos de tiempo parcial y contratistas) ya completó el curso² del “Código de Ética” y más del 90% en “Control Efectivo de la Corrupción”. Este año pondremos a disposición de nuestros empleados y aliados, cursos relacionados con la Protección de Datos Personales y Seguridad de la Información, así como para la Prevención de Lavado de Dinero.

Asimismo, a través de la plataforma **Capacítate Aliados** hemos capacitado al 51% de nuestra cadena de valor³.

En el caso de **A1 Telekom Austria Group**, las sesiones de formación se imparten de manera regular, para grupos específicos, a fin de reforzar la noción de integridad en la cultura corporativa. La capacitación cuenta con un enfoque práctico y estudios de casos específicos para resaltar los temas de cumplimiento. Como resultado, en 2020 2,800 empleados y gerentes participaron en la capacitación de cumplimiento, la mayoría de los cuales se llevó a cabo de forma virtual dada la emergencia por COVID-19. Además, se completaron más de 24,200 cursos en materia de cumplimiento en línea. Para aclarar dudas, los empleados de **A1 Telekom Austria Group** pueden ponerse en contacto a través de la línea de ayuda “pregúntame”, a través de la cual se resolvieron cerca de 280 preguntas en su totalidad durante ese año.



¹ <https://denuncias.americamovil.com/>

² Excluyendo a Telmex, A1 Telekom Austria Group y Tracfone.

³ Proveedores y distribuidores.

-
-
- 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



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

Nuestro Portal de Denuncias es una herramienta que nos permite concentrar todas las denuncias en cualquiera de nuestras operaciones. Todas las denuncias recibidas en el Portal de Denuncias de América Móvil son administradas, atendidas e investigadas por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil y de cada subsidiaria, quien, a su vez, rinde cuentas a un grupo multidisciplinario de funcionarios de la Empresa que integran los Comités de Ética respectivos.

Con el propósito de facilitar la difusión y administración del Programa de Integridad y Cumplimiento, en el segundo semestre de 2021 se lanzará el “Portal de Cumplimiento de América Móvil” al cual podrán acceder tanto empleados como terceros que formen parte de nuestra cadena de valor.

COMITÉ CORPORATIVO DE ÉTICA

Los miembros del Comité de Ética de América Móvil son:

- **Ángel Javier Alexander Flores**, Director de Recursos Humanos Telcel y América Móvil
- **Jorge Alberto Arteaga Castillo**, Subdirector de Auditoría y Aseguramiento de Ingresos de América Móvil (invitado permanente)
- **Roxana Alexandra Flores Alexanderson**, Gerente de Sustentabilidad de América Móvil
- **Aineth Hernández Justo**, Auditor de Cumplimiento de América Móvil (invitada permanente)
- **Gabriel Juárez Lozano**, Subdirector de Contabilidad y Contraloría de América Móvil
- **Fernando Ocampo Carapia**, Director de Finanzas y Administración de Telcel y actual (Presidente del Comité de Ética)
- **Carlota Peón Guerrero**, Gerente de Cumplimiento de América Móvil
- **Flor Angélica Pérez Ledón**, Subdirectora de Personal y Servicios Generales Telcel
- **José Francisco Pulido Fregoso**, Subdirector de Recursos Humanos Internacional de América Móvil
- **Daniel Alejandro Tapia Mejía**, Oficial de Cumplimiento de América Móvil

El Comité de Ética, en funciones desde el 2018, celebra sesiones ordinarias mensuales y realiza informes trimestrales al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Durante 2020, el Comité celebró ocho sesiones con un promedio de asistencia del 85%.

Las siguientes son algunas de las principales funciones del Comité de Ética Corporativo:

- Revisar y modificar el Código de Ética.
- 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.
- Consultar a especialistas externos para ciertas investigaciones.
- Discutir situaciones y preocupaciones en materia de ética, integridad, comportamiento organizacional y cultura, así como dar recomendaciones sobre temas incluidos en el Código de Ética y cumplimiento de las políticas y reglamentación interna.

INFORME DE MULTAS SIGNIFICATIVAS¹ (419-1)

Durante el 2020, **AI Telekom Austria Group** pagó una multa de 612mil euros (744mil dólares aproximadamente) basada en los registros contables de 2010 a 2015, debido a omisiones identificadas durante una inspección de la autoridad fiscal federal, en el registro de nombres y documentación de usuarios que recibieron dispositivos sin costo. Dado que las omisiones se generaron por malentendidos en los lineamientos de seguridad de la información, se instruyó a los departamentos correspondientes asegurar que se archive la documentación completa requerida, a fin de tenerla disponible y poder presentarla a las autoridades si fuera necesario. Adicionalmente, hemos implementado una auditoría interna aleatoria a partir de los años siguientes.

¹ Una multa significativa es aquella equivalente o que supera los \$100,000 dólares.





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

Claro Costa Rica obtuvo una multa de \$2,014,055,410.00 colones (aproximadamente 3.3 millones de dólares) por parte del Ministerio de Hacienda de Costa Rica, sobre impuestos de ventas no entregados al fisco por ventas de terminales con subsidios al 100% y notas de crédito mal referenciadas, en el período 2010-2013.¹ Para que esto no vuelva a repetirse, la Gerencia Financiera de **Claro Costa Rica** emitió un procedimiento interno en el cual se establece el procedimiento a seguir en ventas con subsidios al 100%; con respecto a las notas de crédito mal referenciadas, los nuevos procedimientos asociados a la facturación electrónica contribuyen a prevenir errores en la referencia entre facturas y notas de créditos que hayan tenido ajustes.

Claro Ecuador fue objeto de un cobro por vía coactiva de un valor de 429,302 dólares originado por el Gobierno Autónomo Municipal de Quevedo, por el pago de tasas por permisos de implantación de radiobases en los años 2013 y 2014. **Claro Ecuador** impugló el cobro en sede judicial por no cumplir con los requisitos establecidos en la ley; sin embargo, el Tribunal que conoció la causa declaró la validez del proceso coactivo.

Claro Perú pagó una multa de 310,789 dólares por parte del regulador (OSIPTEL) por incumplir con el procedimiento normativo de venta de líneas prepago a través de los canales indirectos de la operación, quienes no exigieron al contratante la exhibición y copia de su documento de identidad. Posteriormente la norma fue

modificada y actualmente existe un nuevo procedimiento que determinó el uso obligatorio de huella biométrica por cada venta y activación de líneas móviles con un sistema interconectado con la base nacional de identificación (RENIEC). No obstante, el área de Ventas y Distribución de **Claro Perú** ha realizado diversas comunicaciones a los distribuidores a fin de que se cumpla con la normativa vigente.

La Dirección General de Protección al Consumidor notificó a **Claro Honduras** en una resolución el pagó una penalización de 4 millones de lempiras (aproximadamente 170,418 dólares) por 13 procesos acumulados entre los años 2014 y 2019. Se han adoptado varias acciones que han reducido de manera sustancial la imposición de sanciones por parte de la DGPC, entre ellas, la creación de unidades de filtrado de denuncias lo que ha facilitado que se puedan conciliar el 90% de las denuncias que se interponen en la oficina de protección al consumidor.

Telcel pagó una multa de \$7,388,583 pesos mexicanos (aproximadamente 369,429 dólares) por parte del Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) por realizar la gestión de cobranza a los números más frecuentes de los deudores sin el consentimiento de los titulares ni de los terceros, en contravención a la normatividad de datos personales. A partir de 2013 se suspendió esta práctica.

CONTRIBUCIONES

Las operaciones de América Móvil realizaron durante el año aportes y gastos para cabildeo, representación de intereses o similares, así como para asociaciones comerciales o grupos exentos de impuestos.

Es importante especificar que nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento prohíbe específicamente el gasto en contribuciones políticas. No hacemos contribuciones monetarias a campañas u organizaciones políticas, cabilderos, asociaciones comerciales y otros grupos exentos de impuestos con la intención de influir en campañas o legislación.

No obstante, llevamos a cabo pagos anuales, derivados de nuestra afiliación a cámaras empresariales, como ANATEL y GSMA; así como otras cámaras industriales en las que participamos en los países en que operamos.

En Estados Unidos, nuestra subsidiaria lleva a cabo inversiones en cabildeo enfocadas en promover ante la Comisión Federal de Comunicaciones en Estados Unidos, la adopción de reglas para mejorar el programa “Federal Line Program”, así como para asegurarse de que los requisitos de imposición y / o cobro de impuestos y tarifas federales y estatales tomen en cuenta la naturaleza única de “no factura” del servicio móvil de prepago y la distribución gratuita del servicio Lifeline inalámbrico. Es importante reiterar que estas contribuciones no tuvieron el propósito de influir en política pública.



TIPO DE CONTRIBUCIÓN²



2020 (MxP)



2020 (USD)

TIPO DE CONTRIBUCIÓN ²	2020 (MxP)	2020 (USD)
Cabildeo, representación de intereses o similar ³	\$ 43,767,448	\$ 2,194,000
Campañas / organizaciones / candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0
Cámaras empresariales o grupos exentos de impuestos (por ejemplo, think tanks)	\$ 96,306,160	\$ 4,827,691
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referendos)	0	0
Total de Contribuciones	\$140,073,607	\$ 7,021,691
% Del total de ingresos	0.01%	0.01%

¹ Si bien el proceso administrativo se encuentra concluido; la operación presentará una demanda ordinaria en contra el proceso determinativo.

² No incluye Telmex.

³ La totalidad corresponde a TracFone.



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

PORTAL DE DENUNCIAS¹

2020 es el tercer año consecutivo en el que contamos con un Portal de Denuncias centralizado disponible para todos nuestros empleados y socios comerciales en nuestras operaciones, así como para todos nuestros grupos de interés a nivel global, lo cual nos permite conocer mejor sus preocupaciones. Los tipos de denuncias que pueden presentarse en nuestro Portal de Denuncias son: fraude, 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, conflictos de interés, pagos de gratificaciones ilegales, extorsión, lavado de dinero, u otros tipos de denuncias tales 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, entre otros.

Todas las denuncias se ingresan por medio del Portal de Denuncias de América Móvil. El denunciante puede optar por permanecer en el anonimato si así lo desea. 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 la información es susceptible de ser evaluada para su procedencia. Una vez recibida la denuncia, el administrador de la subsidiaria en cuestión deberá presentarla al Comité de Ética de la subsidiaria 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 un miembro del Comité de Ética local o a un ejecutivo de alto mando o si se trata de una denuncia de acoso sexual, estas denuncias serán retenidas para su atención e investigación por el Comité de Ética de América Móvil. En caso de que se denuncie a alguno de los miembros del Comité de Ética de América Móvil o al administrador corporativo del Portal, la denuncia será redirigida a los demás integrantes del Comité de Ética, quienes estarán a cargo de la investigación correspondiente. El Comité de Ética decidirá si una denuncia es procedente y en dado caso determinará medidas correctivas.

Asimismo, hemos estado llevando a cabo campañas a nivel corporativo y en las subsidiarias para informar a los colaboradores sobre el Portal de Denuncias. En muchas de nuestras operaciones, los empleados han recibido capacitación en línea sobre los procedimientos y beneficios de esta herramienta de denuncia.

De enero a diciembre de 2020, recibimos 7,429 denuncias de nuestras operaciones a través del Portal, de las cuales aceptamos para revisión 2,521 pues el resto se trataba de temas operativos y/o de atención a clientes que fueron canalizadas a las áreas correspondientes. De las denuncias que fueron procedentes: 844 de estas eran violatorias al Código de Ética; 1,289 fueron consideradas como improcedentes; y, 388 están en revisión al cierre de diciembre de 2020. La improcedencia de algunas denuncias se debe a diversas razones, entre las que podemos citar, duplicidad de denuncias, denuncias que no tienen que ver con la Empresa, denuncias cuya naturaleza no tiene que ver con desviaciones al **Programa de Integridad y Cumplimiento**.

Durante 2020, se asignaron un total de 61,587 horas para el proceso de investigación de las denuncias presentadas en el Portal de denuncias de América Móvil. A continuación, se presenta a detalle la cantidad de denuncias recibidas por país e información relacionada a estas.



País / Región ²	Denuncias Recibidas	Denuncias Procedentes	Horas dedicadas a la investigación de estos casos	Total personas inmersas en la investigación
México	429	148	5,179	24
Brasil	706	290	17,463	17
Colombia	423	119	21,905	15
Cono Sur	242	64	6,690	115
Región Andina	207	47	2,386	10
Centroamérica	239	62	6,100	18
El Caribe	273	114	87	110
Estados Unidos	1	0	442	4
Europa	1	0	1,335	29
TOTAL	2,521	844	61,587	342

¹ El Portal de Denuncias de América Móvil está disponible en <https://denuncias.americamovil.com>

² Incluye únicamente las denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias de América Móvil y excluye 262 denuncias reportadas a través de los portales de denuncia de Telmex, Tracfone, y Europa de las cuales 131 fueron procedentes.



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



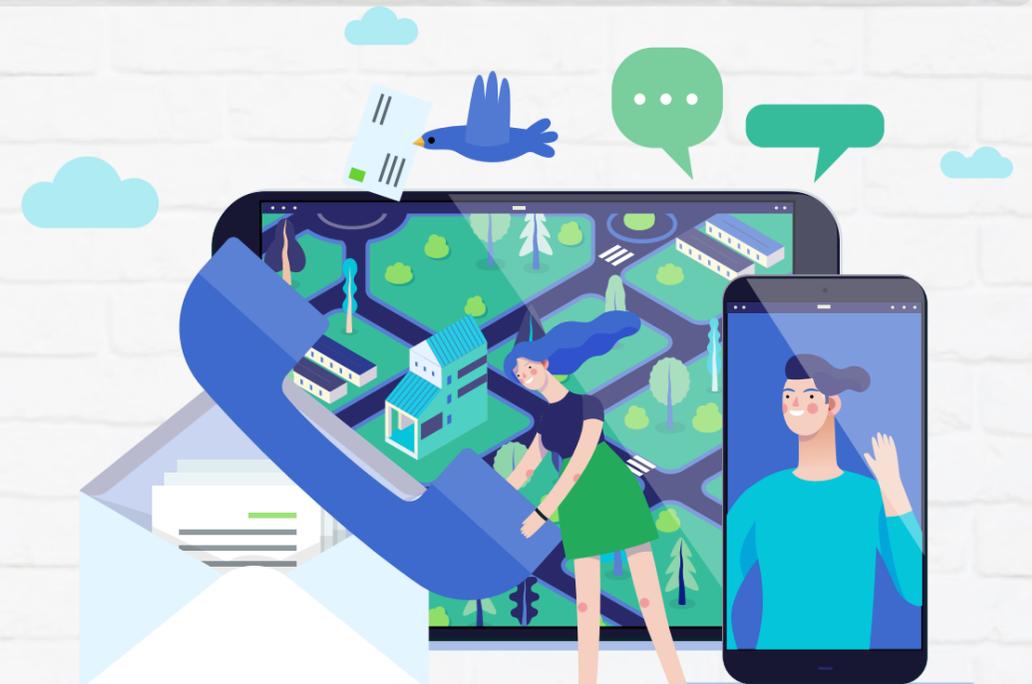
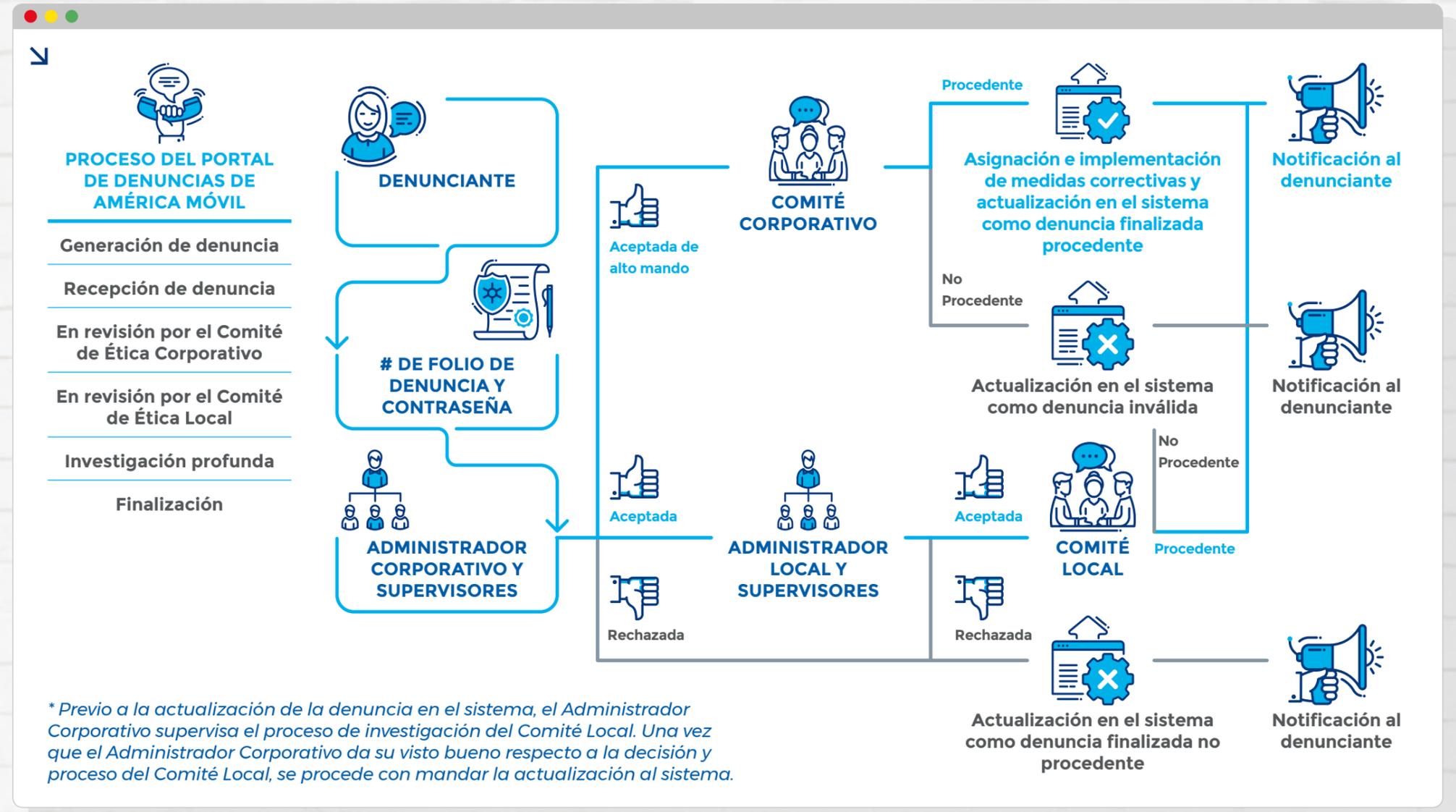
ANEXOS

Del total de denuncias procedentes, el 3.6% se refieren a temas de privacidad de la información, 0.2% a libertad de expresión, 8.3% por trato desigual o discriminatorio, 16.2% por acoso laboral y 1.8% por acoso sexual.

Como medidas correctivas para aquellos empleados involucrados en denuncias por violaciones al Código de Ética de América Móvil, se incluyen programas dirigidos a mejorar la conducta, capacitación sobre comportamientos éticos y su monitoreo por parte del área de recursos humanos de las subsidiarias. Además, se imponen sanciones disciplinarias, administrativas y legales, y se implementan controles con el fin de evitar nuevas violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento. Durante el periodo de enero a diciembre del 2020, se sancionaron administrativamente al 0.24% de los colaboradores y al 0.14% de ellos, se impusieron altas medidas disciplinarias pudiendo incluso llegar a la terminación laboral.

Asimismo, en 2020 iniciamos un proyecto junto con una consultora especializada, para fortalecer la cultura de diversidad e inclusión, e implementar programas dirigidos a garantizar un ambiente de trabajo respetuoso, seguro y sano, así como una adecuada atención a posibles casos de discriminación, acoso sexual o laboral.

Debido al éxito del Portal de Denuncias, el proceso de investigación y la resolución de los casos, así como a una fuerte campaña de comunicación, esperamos que el número de denuncias continúe incrementando mientras reforzamos la cultura de cumplimiento dentro de la Compañía.





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

POLÍTICAS DE AMÉRICA MÓVIL

(205-2)

En América Móvil actuamos de manera ética y responsable, estamos seguros de que ésta es la manera correcta de conducir nuestro negocio. Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento y la Política de Gobierno Corporativo son los lineamientos más importantes en áreas como la integridad del negocio, las prácticas laborales, la salud y seguridad, los derechos humanos, la privacidad y la gestión del medio ambiente.

PROTOCOLO DE OPERACIÓN DE COMITÉS DE ÉTICA Y GESTIÓN DE DENUNCIAS

Desarrollamos un Protocolo a fin de homologar los lineamientos generales a los que están sujetos todos los empleados de América Móvil que formen parte de los Comités de Ética, Subcomités de Ética y quienes participen en el proceso de atención, investigación y resolución de las denuncias e incidentes, en nuestras subsidiarias. Dichos lineamientos abordan la operación de los Comités de Ética, así como la atención, seguimiento e investigación de las posibles violaciones al Código de Ética de América Móvil y/o políticas de las subsidiarias; independientemente de que se deriven de una denuncia recibida a través del Portal de Denuncias de América Móvil, o mediante la detección de Incidentes.

Todas las actividades realizadas en el desahogo de una Investigación deben cumplir con los principios de inocencia, objetividad, imparcialidad, respeto a los derechos humanos y buena fe guardada, tanto del denunciante como del denunciado. Todas las denuncias, las investigaciones, las diligencias y la información recabada tienen el carácter de confidencial y ningún empleado o Tercero puede tener acceso a ella, salvo que sea miembro del Comité de Ética Corporativo o de subsidiaria que conoce del asunto o bien que se le hubiere delgado formalmente alguna parte del procedimiento específico.

Por lo anterior, los empleados y en su caso el equipo que se conforme para conocer de una denuncia o una investigación deben salvaguardar y proteger, en la medida de lo posible, el anonimato de las personas involucradas, con independencia de solicitud expresa de alguno de ellos, no solo limitando la identidad de la persona que presenta la denuncia, sino también el detalle de la información proporcionada y recabada, a fin de prevenir la identificación de los involucrados. Cabe destacar que, todos los involucrados han celebrado un convenio de confidencialidad.



El Protocolo además estandariza el procedimiento de investigación, los planes de tratamiento de riesgo y remediación, así como disposiciones sobre supervisión, verificación del cumplimiento del protocolo, tiempos de respuesta, acciones de capacitación y difusión, lineamientos de cooperación y coordinación y sanciones.

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

La **Política de Privacidad** de América Móvil está diseñado para proporcionar la estructura y orientación requerida con el fin de incorporar las prácticas y estándares de privacidad apropiados en las operaciones diarias para generar confianza y ofrecer transparencia y protección a las personas que nos confían su información personal.

Mediante esta Política, establecemos los principios y lineamientos aplicables para empleados y terceros, en el adecuado uso de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas a las que debemos apegarnos. Esto nos permite acreditar de forma diligente nuestra responsabilidad frente a las distintas obligaciones previstas en la normatividad aplicable y velar por la reputación de la Empresa como una entidad comprometida con la privacidad y protección de datos personales. Asimismo, la presente Política establece los lineamientos aplicables a la privacidad de las comunicaciones relacionadas con la provisión de nuestros servicios.



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

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

Para América Móvil el respeto a los derechos humanos es fundamental, pues estamos convencidos del papel que pueden desempeñar las empresas para promover el cumplimiento de los derechos humanos en todas nuestras operaciones y a lo largo de nuestra cadena de valor. Nuestra Política de Derechos Humanos, se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de los Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y debe ser conocida y aplicada en todas nuestras operaciones. Esta política también está alineada con el Código de Ética de la Compañía, así como 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 Diversidad 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.

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

En América Móvil reconocemos que operamos en regiones de alto riesgo en materia de corrupción. Este año, la prioridad de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento fue fortalecer nuestra Política Anticorrupción y desarrollar una serie de políticas complementarias para controlar de forma efectiva la corrupción.

Nuestra nueva Política Anticorrupción establece los principios y lineamientos aplicables, a nuestros empleados y Terceros, en materia de anticorrupción para contar con un sistema adecuado y eficaz de prevención, control, vigilancia y auditoría, que permita a la Empresa garantizar que cualquier actividad que se desempeñe en la misma o en su nombre, esté fundamentada en nuestro Código de Ética, en la Política y en apego a las leyes aplicables, con el fin de proteger a la Empresa, a nuestros empleados, accionistas y socios comerciales.

Consideramos actos de corrupción a todas aquellas acciones u omisiones ilegales o no éticas, como son: fraude, fraude ocupacional, conflicto de interés, colusión, encubrimiento, soborno, tráfico de influencias y pagos de facilitación (entre otros); ya sea que estas sean realizadas por un empleado o un Tercero; y con independencia de que involucren a un funcionario público o se realicen entre particulares. Todas estas actividades están estrictamente prohibidas, independientemente de que se obtenga o no un beneficio, ya sea personal o para la empresa.

A fin de complementar las disposiciones de la Política Anticorrupción, desarrollamos algunas políticas adicionales que nos ayudan a prevenir riesgos de corrupción en algunas de las situaciones que enfrentamos en la operación, en el día a día:

- Interacción con servidores públicos o entidades de gobierno;
- Obtención de permisos y licencias;
- Pagos de facilitación;
- Inspecciones o verificaciones de autoridades;
- Licitaciones públicas, invitaciones o adjudicaciones directas;
- Regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidad;
- Producto gratis;
- Patrocinios y donativos;
- Conflictos de interés;
- Debida diligencia para la contratación de Terceros;
- Debida diligencia para la contratación de empleados;
- Contratación de servidores públicos;
- Fusiones y adquisiciones;
- Vehículos utilitarios; y,
- Registro contable apropiado.

En 2020, diseñamos en conjunto con el CIDE y con Transparencia Internacional, un curso denominado “Control Efectivo de la Corrupción” que se puso a disposición de todos nuestros empleados¹ y terceros a través de nuestra plataforma educativa **Capacítate Carso / Capacítate Aliados**.

^{1,2} Empleados de tiempo completo, parcial y contratistas.

A la fecha
8 de nuestras operaciones,
que cubren alrededor del 35% de nuestros empleados,
cuentan con la certificación ISO-37001 en Anticorrupción.

Dicho curso se lanzó en octubre de 2020 y, para finales del año, habíamos logrado capacitar 770 socios comerciales y al 90% de nuestros empleados².

Adicionalmente, hemos incorporado una cláusula anticorrupción en todos los contratos que firmamos con Terceros en todas nuestras operaciones; al tiempo que nuestra Política de Compras y el Protocolo de Debida Diligencia con Terceros nos ayuda a fortalecer también este frente.

Todas nuestras operaciones son auditadas año con año por un Tercero en cumplimiento de las disposiciones Sarbanes-Oxley.



POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

Esta Política establece los principios y lineamientos que deben seguir todos nuestros empleados para identificar, prevenir y gestionar de una forma transparente y ética cualquier conflicto de interés que pudiera surgir durante las actividades que desempeñen como parte de sus funciones. Consideramos a los conflictos de interés como una forma de corrupción. Por lo tanto, es esencial prevenirlos y mitigarlos para mantener la integridad, transparencia y sustentabilidad en los negocios, además nos permite alimentar la confianza entre nosotros y los Terceros con quienes nos relacionamos.

POLÍTICA DE REGALOS, ENTRETENIMIENTO Y HOSPITALIDAD

En América Móvil estamos conscientes que dar o recibir regalos, gastos de entretenimiento u hospitalidad suele ser parte de la construcción de relaciones de trabajo con Terceros incluyendo servidores públicos y que, en muchos países, son consideradas como prácticas comúnmente aceptadas. Sin embargo, a través de esta Política hacemos del conocimiento de todos nuestros empleados y Terceros, los principios y condiciones bajo los cuales podemos dar y/o recibir regalos, gastos de entretenimiento y hospitalidad, con el propósito de evitar acciones que puedan constituir o interpretarse como actos de corrupción y, en consecuencia, riesgos legales y/o reputacionales para la Empresa.

POLÍTICA DE DONATIVOS

En América Móvil, estamos comprometidos a seguir siendo catalizadores del desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas y comunidades a las que servimos y su entorno. Los esfuerzos sociales de la Empresa, a través de la entrega de donativos, están dirigidos a contribuir, entre otros, a gobiernos, organizaciones civiles, instituciones educativas, de beneficencia, culturales o deportivas que compartan nuestros valores y principios. Por ello hemos generado una Política que establece los principios y lineamientos generales de cumplimiento para asegurar el debido control, recepción y manejo de los bienes o servicios asignados como donativos.

POLÍTICA DE PATROCINIOS

En América Móvil, reafirmamos nuestro compromiso con los valores y principios de ética empresarial, así como con el control efectivo de la corrupción y la ilegalidad, estableciendo los principios, lineamientos y procedimientos para el control de Patrocinios que proporciona América Móvil. A través de esta Política, nos aseguramos de que los recursos se otorguen con el único fin de promover la identidad de la marca y estén encaminados a representar los valores y principios de la Empresa.

POLÍTICA DE COMPRAS

El propósito de esta Política es establecer los lineamientos para la selección y contratación de Terceros, para la gestión de las compras de la Empresa y para definir

criterios en la recepción de bienes y/o servicios con la finalidad de que éstos cumplan con los estándares establecidos por la Empresa. Es aplicable a todas las áreas encargadas de Compras de la Empresa o que soliciten una compra, incluyendo a todos los empleados responsables del proceso y gestión de compras con Terceros.

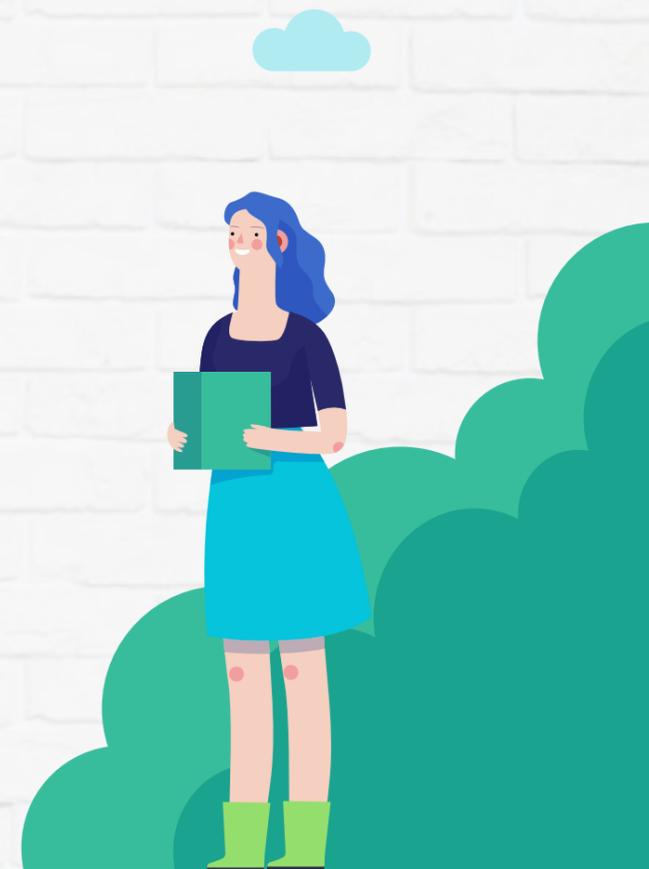
PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA CON TERCEROS

Reconocemos que, para poder llevar a cabo nuestras operaciones y actividades cotidianas, requerimos interactuar con Terceros de diversa naturaleza. Esta interacción en ocasiones puede conllevar riesgos de diversa índole, (legales, de reputación, fiscales, financieros, etc.), derivado de múltiples factores que deben ser conocidos, analizados, clasificados y en su caso atendidos por la Empresa. Por esta razón, estamos convencidos de iniciar y mantener relaciones comerciales únicamente con Terceros que compartan e implementen en sus operaciones y nivel de trato comercial, el cumplimiento irrestricto de la Ley y el apego a los principios éticos que nos identifican.

Este protocolo nos permite proteger a la empresa, accionistas, empleados y socios comerciales al identificar y evaluar señales de alerta en el desempeño de proveedores, distribuidores, o en general Terceros relacionados, previo a su contratación o a entablar cualquier tipo de relación, tales como: historial de vínculos con actos de

corrupción, fraude, soborno, lavado de dinero, malas prácticas, sanciones, litigios y vínculos con otros actos ilícitos. Del mismo modo fomentamos la creación y fortalecimiento de vínculos comerciales basados en principios éticos, que pueden generar relaciones de mutuo beneficio a largo plazo.

Actualmente, para fortalecer y simplificar nuestra gestión con Terceros estamos en proceso de incluir en el Protocolo de Debita Diligencia, los asuntos abordados dentro de nuestra Política de Integridad Comercial.





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



Para conocer más sobre nuestras políticas y protocolos dé click [aquí](#) o envíe un correo a yocumplo@americamovil.com

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO

En América Móvil tenemos un alto interés en evitar que, a través de alguna de las empresas, se oculte o disfrace el origen ilícito de recursos provenientes de actividades delictivas, que circulen recursos destinados a financiar terrorismo, o bien, que se ayude a Terceros a evadir las consecuencias legales de sus acciones. Por ello, desarrollamos una política que establece los principios y lineamientos aplicables en la materia para contar con un sistema adecuado y eficaz de control, vigilancia y auditoría, que nos permita garantizar que las actividades que se desempeñan en la misma o en su nombre, estén basadas en nuestro Código de Ética, nuestras políticas y en apego a las leyes aplicables; y asegurar que las empresas con las que hacemos negocios no hayan sido vinculadas a actividades como: trata de personas; narcotráfico; crimen organizado; corrupción; tráfico ilegal de seres humanos (migrantes); contrabando de mercancías y productos falsificados; y delitos fiscales.

POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE

El objetivo de esta Política es establecer los principios y lineamientos aplicables a nuestras operaciones en materia ambiental a fin de contar con un marco normativo que encauce todos los esfuerzos que se realizan en el día a día en las operaciones de la Empresa hacia un fin común: conducir nuestros procesos de toma de decisiones y nuestra operación diaria con el más alto sentido de responsabilidad ambiental y cuidado del medio ambiente.

Las subsidiarias de América Móvil se encuentran sujetas a diversas disposiciones en materia ambiental en los distintos países en los que operamos. Con independencia del estricto cumplimiento a la regulación local, a través de esta Política Ambiental buscamos prevenir riesgos ambientales y homologar criterios de operación y de toma de decisiones en congruencia con los valores y la estrategia de sustentabilidad de América Móvil.

POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL

Busca asegurar que nuestros proveedores, clientes, distribuidores, contratistas, consultores, agentes y aquellos que tienen una relación comercial con América Móvil y sus subsidiarias alrededor del mundo, se apeguen a las Políticas de América Móvil, y lleven a cabo negocios con nosotros de manera responsable bajo los principios de integridad, honestidad y transparencia.

Por esta razón, en los últimos años hemos solicitado a todos nuestros socios comerciales que respondan nuestro Cuestionario de Evaluación y compartan con nosotros el compromiso de alinear nuestra cadena de valor con las Políticas de América Móvil y bajo los más altos estándares internacionales, incluyendo derechos humanos, prácticas de anticorrupción, derechos laborales, protección del medio ambiente, salud y seguridad, conflictos de interés, entre otros.



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

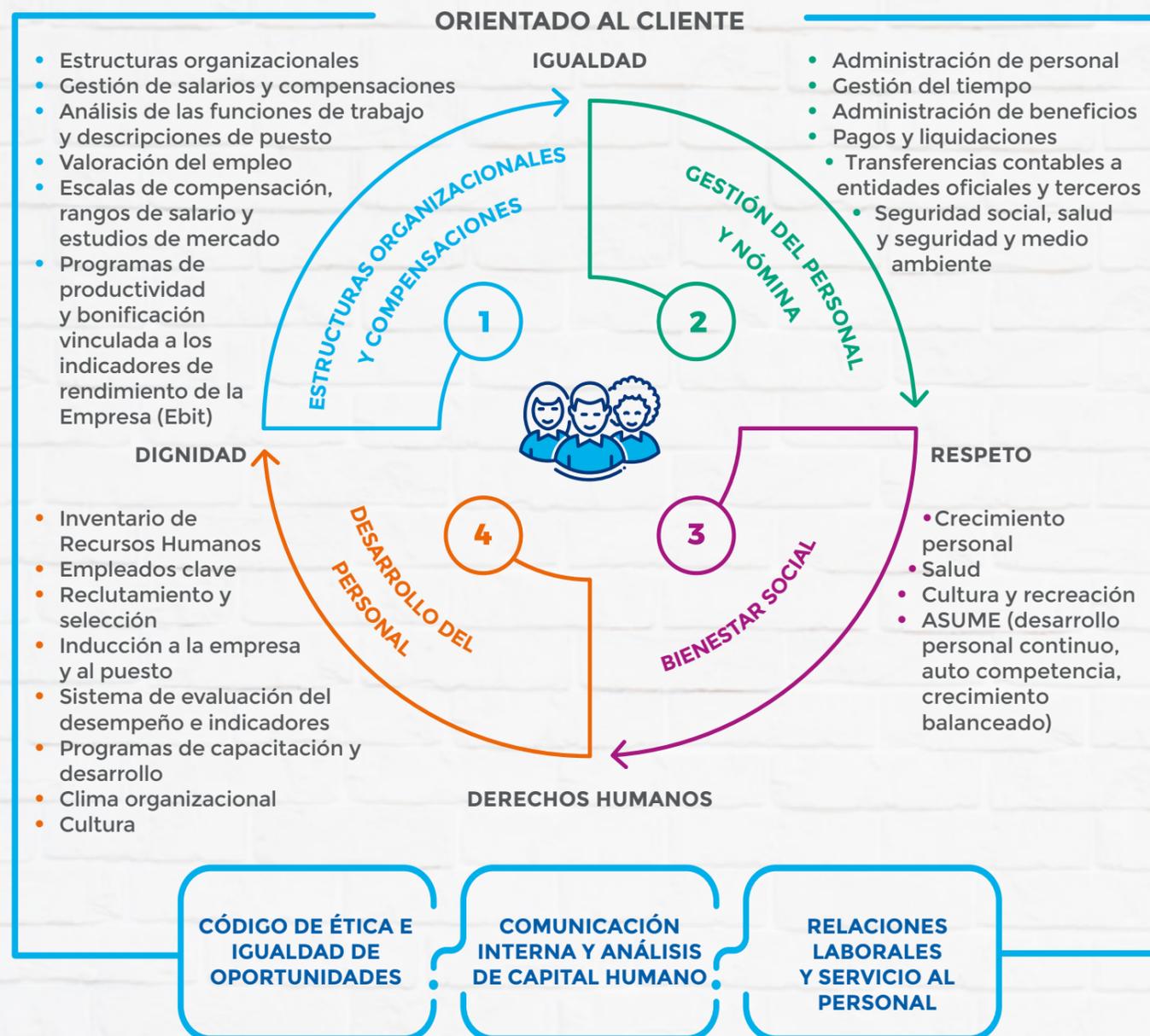
MODELO DE CAPITAL HUMANO

Nuestro Modelo de Capital Humano, se enfoca en el desempeño del negocio y en una experiencia positiva para el cliente. Creemos que una de las fortalezas clave de nuestro modelo, se basa en la relativa independencia que proporcionamos a cada una de nuestras subsidiarias para gestionar su propio personal dentro de las políticas y directrices generales de recursos humanos en el Corporativo.

Proseguimos reconociendo que las personas son el centro de nuestra estrategia. Basamos nuestro Modelo de Capital Humano Corporativo en nuestros principios, Código de Ética y nuestra Política de Diversidad e Inclusión, así como en una adecuada comunicación interna, análisis de capital humano y en la labor de relaciones laborales y servicios del personal. El Modelo, siempre toma en cuenta la dignidad, la igualdad, el respeto y los derechos humanos; y divide las acciones clave en cuatro ámbitos principales:

3) BIENESTAR SOCIAL

Promovemos el bienestar personal y social de nuestros empleados, contribuyendo a su desarrollo integral a través de varios programas de desarrollo humano en los ejes de Crecimiento Personal, Salud, Cultura y Recreación. Adicionalmente, contamos con "ASUME", un programa que tiene como objetivo lograr el desarrollo del individuo impulsando el crecimiento personal equilibrado y su contribución al entorno social, mediante el trabajo en los siguientes aspectos: físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.



1) ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y COMPENSACIONES

Realizamos análisis periódicos de nuestras descripciones de puesto y valor de mercado de los trabajos para alinearlos con los requisitos del negocio. Además, tenemos programas de productividad y bonos por resultados considerando los resultados financieros de las empresas, Utilidad de Operación, (*Earnings Before Income Tax, EBIT*).

2) GESTIÓN DE PERSONAL Y NÓMINA

El Departamento Corporativo de Recursos Humanos supervisa la gestión de nóminas y beneficios, indicadores de salud y seguridad y establece directrices generales con respecto a la gestión del personal.

4) DESARROLLO DEL PERSONAL

El Departamento Corporativo de Recursos Humanos, establece directrices e indicadores para evaluaciones de clima organizacional, sistemas de evaluación del desempeño y programas de capacitación y desarrollo, junto con inventarios de recursos humanos para detectar talento. Promovemos la formación personal y profesional de nuestros empleados de acuerdo a las necesidades del puesto. Todas las promociones se basan en el mérito.



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

DESARROLLO DE TALENTO

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

En América Móvil estamos convencidos de que el desarrollo de nuestros colaboradores constituye uno de los pilares estratégicos que impulsan nuestro crecimiento. Atrayendo y reteniendo grandes talentos, nos desarrollamos como un equipo profesional y comprometido.

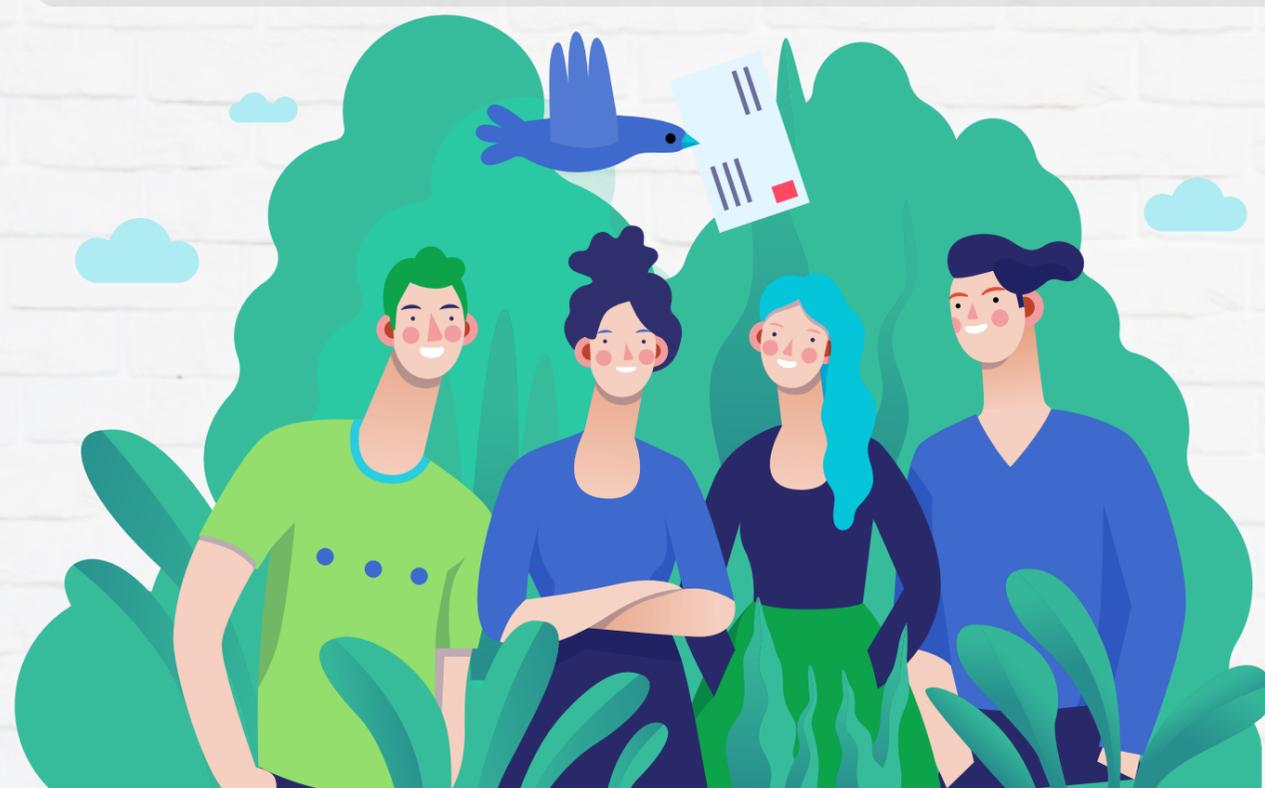
ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO



Al 31 de diciembre de 2020, la familia de América Móvil incluye:

186,851 empleados, 
de los cuales el 39%¹ son mujeres y el 61% son hombres,
el 99% son puestos fijos y solo el 1% son temporales.

Además, 21,987 empleados del total de América Móvil, trabajan en empresas distintas a las de telecomunicaciones.

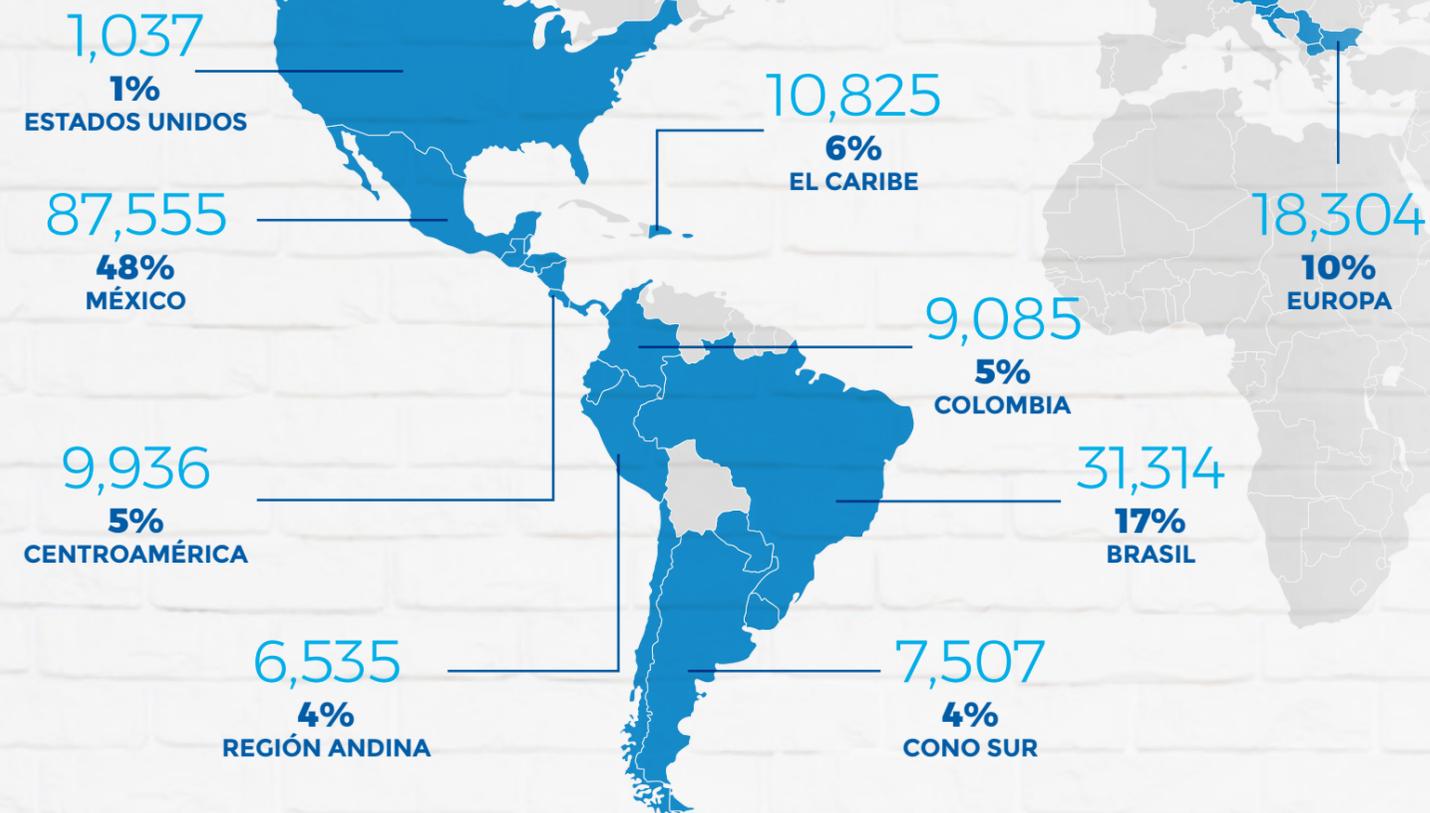


NUESTROS EMPLEADOS EN 2020:

2013	173,174
2014	191,156
2015	195,475
2016	194,431
2017	191,851
2018	189,448
2019	191,523
2020	 186,851 empleados

¹ En 2019 se declaró que 37% del personal eran mujeres. Sin embargo, se hizo un ajuste en las cifras de BCC Brasil y el dato correcto para 2019 es 38.5%. Además, esta cifra incluye mujeres con puestos de tiempo completo y parcial con posiciones permanentes y temporales.

PORCENTAJE DE EQUIVALENCIA DE TIEMPO COMPLETO (FTEs¹)



EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs) POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO

(405-1)

País / Región	CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORAL	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	31,343	55,445	303	464
Brasil ²	12,359	18,955	0	0
Colombia	3,901	5,184	0	0
Cono Sur	3,079	4,413	7	9
Región Andina	2,791	3,744	0	0
Centroamérica	3,192	6,742	0	2
Estados Unidos	448	585	4	1
El Caribe	3,965	6,062	344	455
Europa	6,807	10,559	567	371
Total	67,883	111,687	1,225	1,302

182,097
100%
TOTAL

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs) POR EDAD

(102-41)

Edad	Porcentaje
Menores de 30 años ³	23%
Entre 30 años y 50 años	63%
Más 50 años	14%

Nuestros empleados tienen derecho a la libertad de asociación, por lo que pueden elegir ser miembros de un sindicato o participar en negociaciones colectivas de contratos de acuerdo con las leyes laborales aplicables en todos los países donde operamos. A finales de 2020, 122,697 de nuestros empleados estaban sindicalizados, es decir el **64%** de nuestra plantilla están cubiertos bajo un esquema de negociación colectiva.

¹ Equivalentes de Tiempo Completo (Full Time Equivalents, FTEs por sus siglas en inglés)

² En 2019 se reportaron un total de 11,086 FTE mujeres, pero debido a un ajuste de BCC Brasil el número correcto de empleadas es 13,253.

³ Este corte incluye personas con 30 años cumplidos.

-  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



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

DESGLOSE DE PUESTOS DE TRABAJO POR GÉNERO Y POSICIÓN DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs) DE TIEMPO COMPLETO QUE OCUPAN PUESTOS PERMANENTES

Posición	Mujeres	Hombres	Total
Nivel de entrada ¹	3,671	3,448	7,119
Empleados sin reporte	46,164	80,827	126,991
Empleados con reporte	4,673	9,766	14,439
Gerentes de segundo nivel	1,137	2,679	3,816
Gerentes de primer nivel	259	989	1,248
Ejecutivos	97	391	488
Total	56,001	98,100	154,101

Para América Móvil es importante mantener una baja rotación de empleados, sin embargo, dado que fue un año atípico por la contingencia sanitaria, la tasa de rotación este año es significativamente menor que las que presentamos los últimos tres años. En 2020 nuestra tasa de rotación fue del 6.1% y 4.7% para el caso de rotación voluntaria.

Histórico de tasa de rotación ²	2017	2018	2019	2020 ³
Tasa de rotación	11.93	12.90	12.90	6.11
Tasa de rotación voluntaria	5.36	5.83	4.88	4.70



TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO Y EDAD 2020⁴

Edad	Mujeres	Hombres
Menor 21 años	25.74	29.29
Entre 21 y 30 años	10.52	12.08
Entre 31 y 40 años	5.21	6.13
Entre 40 y 50 años	3.58	3.74
Mayor a 50 años	3.43	3.75
Total	5.94	6.20

TASA ROTACIÓN VOLUNTARIA POR GÉNERO Y EDAD 2020⁵

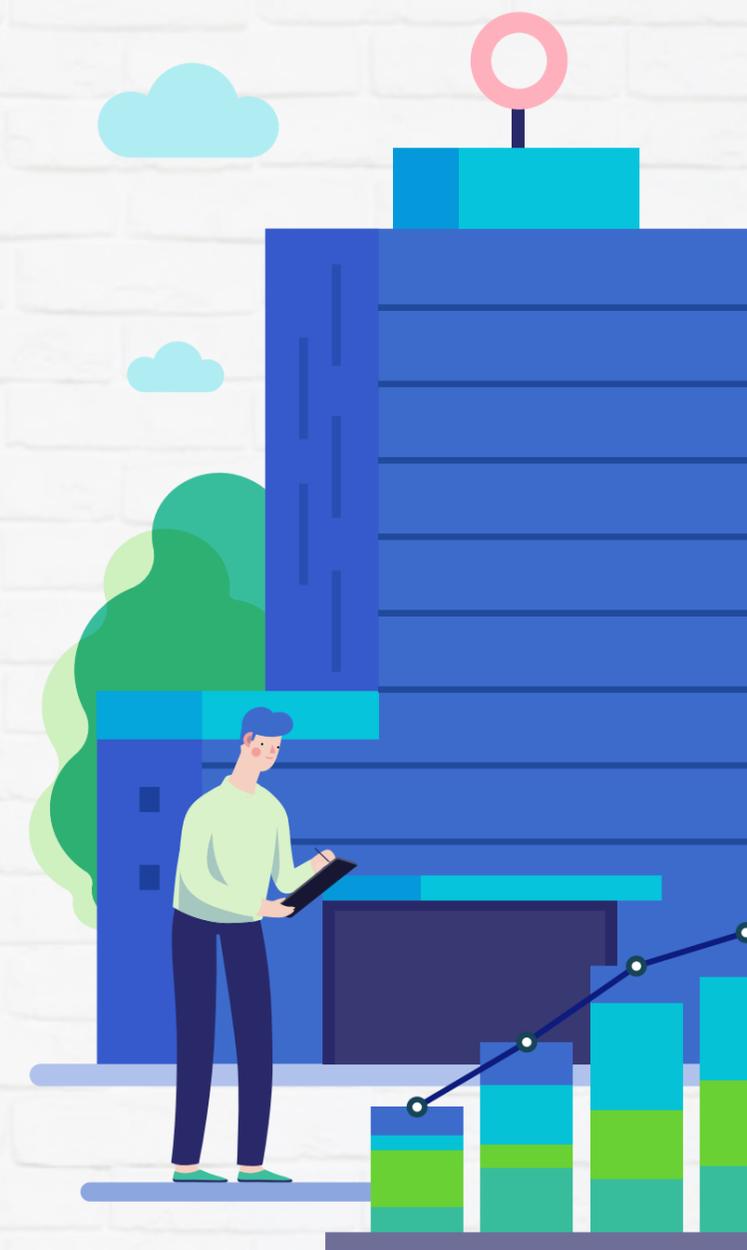
Edad	Mujeres	Hombres
Menor 21 años	290.59	422.22
Entre 21 y 30 años	20.94	21.67
Entre 31 y 40 años	6.24	6.37
Entre 40 y 50 años	4.78	5.84
Mayor a 50 años	78.95	49.09
Total	4.39	4.03

¹ Son los empleados que se encuentran en el 5% de salario mas bajo.

² Esta cifra excluye nuestros Call Centers.

³ Esta figura excluye nuestros Call Centers y sólo considera empleados de tiempo completo con puesto permanente.

^{4 y 5} Las cifras excluyen nuestro Call Centers y sólo considera empleados de tiempo completo con puesto permanente.





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 POSICIONES CUBIERTAS POR CANDIDATOS EXTERNOS¹ (401-1) PORCENTAJE CUBIERTO POR CANDIDATOS INTERNOS²

Puesto	EXTERNOS ¹ (401-1)		PORCENTAJE CUBIERTO POR CANDIDATOS INTERNOS ²	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel de entrada	1,367	2,410	62%	38%
Personal sin mando	2,389	3,788	38%	62%
Personal con mando	138	579	33%	67%
Segundo nivel gerencial	111	178	26%	74%
Primer nivel gerencial	114	242	44%	56%
Nivel ejecutivo	16	33	40%	60%

COSTO PROMEDIO DE CONTRATACIÓN DE NUEVOS CANDIDATOS⁴ (CIFRAS EN MXN)

Puesto	Mujeres	Hombres
	Nivel de entrada	2,919
Personal sin mando	5,101	8,088
Personal con mando	295	1,236
Segundo nivel gerencial	237	330
Primer nivel gerencial	243	517
Nivel ejecutivo	34	70

El costo promedio de nuevas contrataciones fue 24,267 pesos mexicanos durante 2020.

En América Móvil, el costo de contratación es fijo. Considerando que 2020 fue un año atípico en el que suspendimos contrataciones a partir del segundo trimestre por la emergencia sanitaria, el costo relativo de contratación por candidato se incrementó.



Durante 2020 en América Móvil había **17,124³** posiciones permanentes de tiempo completo abiertas de las cuales **27% fueron cubiertas por candidatos internos.**

¹ Las cifras incluyen sólo posiciones de tiempo completo con puesto permanente y excluyen datos de Europa.

² Los porcentajes incluyen sólo posiciones de tiempo completo con puesto permanente y excluyen datos de Europa.

³ La cifra incluye sólo posiciones de tiempo completo con puesto permanente.

⁴ Las cifras incluyen sólo posiciones de tiempo completo con puesto permanente y excluyen datos de Europa.





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

DIVERSIDAD

(405-1)

La diversidad nos enriquece a todos, nos ayuda a entender mejor las necesidades de los diferentes grupos en los mercados en los que operamos, nos permite ampliar nuestras opiniones y perspectivas, y nos da la oportunidad de ser más tolerantes y respetuosos con los diferentes puntos de vista y culturas en un mundo globalizado.

América Móvil reconoce el talento, independientemente del género.

Hasta la fecha, tenemos **31% de mujeres** en posiciones gerenciales y **46%² en posiciones gerenciales con un rol comercial.**




Nivel	Porcentaje de mujeres ³
Mujeres en la fuerza laboral	37%
Mujeres en todos los niveles gerenciales incluyendo posiciones junior, medias, senior, y ejecutivas	31%
Mujeres en posiciones de primer nivel gerencial o junior	31%
Mujeres en posiciones ejecutivas	21%
Mujeres en posiciones gerenciales con un rol comercial ⁴	46%
Mujeres en posiciones de ingeniería, tecnologías de la información, y operativas	16%

En 2020, 2,523⁵ empleados de América Móvil tienen alguna discapacidad que representa el 1.5% de nuestra fuerza laboral.

Tipo de discapacidad	Porcentaje por Tipo de Discapacidad ⁶
Motriz	59%
Auditiva	7%
Visual	15%
Intelectual	2%
Visceral	13%
Múltiple	4%

¹ Incluye niveles de subgerencia, gerencia, subdirección y dirección.

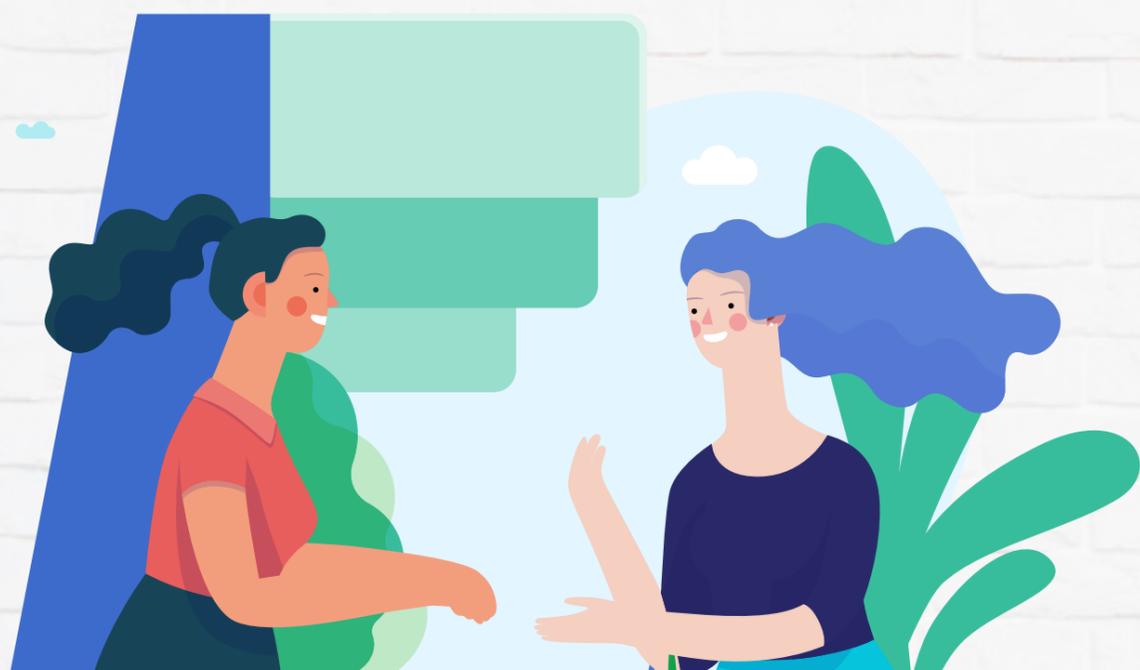
² La cifra incluye Claro Brasil, BCC, Claro Chile, Claro Perú, Claro Ecuador, Claro Colombia, Claro Costa Rica, Claro Nicaragua, Claro Honduras, Claro El Salvador, Claro Guatemala, Global Hitss, Telcel, y Telmex que representan el 77% de los empleados de tiempo completo con puesto permanente.

³ Las cifras cambian vs 2019 porque en 2020 se están incluyendo las cifras de Telmex. Las cifras sólo incluyen a las empleadas de tiempo completo con puesto permanente. Las cifras excluyen información de Europa.

⁴ Incluye posiciones de nivel de entrada, personal sin mando, primer y segundo nivel gerencial, y nivel ejecutivo.

⁵ La cifra no incluye información de Austria, Bielorrusia, Croacia, Macedonia, y Serbia.

⁶ Austria, Bielorrusia, Croacia, Macedonia, y Serbia no se incluye en las cifras.





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

(102-35, 102-36, 401-2, 405-2)

Todos nuestros empleados, sin excepción, reciben un salario justo y los beneficios según lo estipulado por las leyes aplicables en los países donde trabajan. Además, ofrecemos beneficios adicionales en algunas de nuestras operaciones, tales como: seguro de vida, seguro de gastos médicos privados, seguro de incapacidad temporal o permanente, seguro dental, licencia parental, ayuda financiera para la compra de útiles escolares, precios preferenciales para adquirir nuestros dispositivos, servicio de transporte hacia y desde nuestros centros de trabajo, ayuda financiera para cubrir los gastos funerarios, y licencia con goce de sueldo en caso de muerte en la familia.

También nos adherimos a las disposiciones de las leyes aplicables con respecto a la baja de empleados, ya sea por despido, jubilación o renuncia voluntaria. Es importante señalar que en los países y regiones donde operamos¹, la compensación que se ofrece tanto a hombres como a mujeres (estén sindicalizados o no) es igual, lo que refleja nuestra cultura de igualdad de género.

América Móvil cuenta con Políticas de Compensaciones alineadas a la estrategia, cultura organizacional y objetivos de cada empresa, buscando retribuir equilibradamente a cada colaborador de acuerdo con su desempeño y contribución a cada empresa, con percepciones equitativas internamente y competitivas en el mercado en los países donde operamos. Contamos con herramientas que permiten administrar de manera estructurada las percepciones, con planes de remuneración variable, incentivos económicos y de retención de talento.

Las políticas fomentan la igualdad, respetan la diversidad, los perfiles y reconocen la capacidad y potencial de cada uno de los colaboradores, asegurándonos que los puestos sean cubiertos con el personal más competente, en igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna índole.

Nivel	Diferencia entre hombres y mujeres (%) ²
Promedio de brecha salarial de género	86.52%
Mediana de brecha salarial de género	86.64%
Promedio de brecha de bono	100.00%
Mediana de bono	87.40%

Adicionalmente, muchas de nuestras operaciones cuentan con una política interna de licencia por maternidad y/o paternidad, como, por ejemplo: Claro Colombia ofrece un bono de nacimiento y permiten a las nuevas madres tener un descanso de una hora para la lactancia hasta que el bebé cumpla 6 meses de edad. Claro Argentina ofrece un retorno gradual a las actividades después de la licencia de maternidad, sin embargo, a consecuencia de la emergencia por COVID-19 el programa está en pausa. En Claro Brasil, de acuerdo con la política interna de maternidad, se ofrecen 60 días adicionales a los que marca la ley. Además, en las operaciones de Chile, Croacia, y Perú se otorga un bono por natalidad a las mujeres. Por otro lado, en las operaciones de Argentina, Chile, República Dominicana ofrecen días adicionales por licencia de paternidad y destaca Claro Brasil que otorga 15 días de paternidad adicionales. En Chile, Croacia, y Perú se otorga un bono a los padres al nacer su hijo.



En América Móvil,
la tasa de retención después de la licencia
de maternidad y paternidad es del
89%.



En 2020, A1 Croacia recibió el certificado estándar de Mamforce de calidad y apoyo a la paternidad que confirma el compromiso de la operación en la implementación de una gestión de recursos humanos familiarmente responsable y con conciencia de género para un desarrollo profesional fluido independientemente de la paternidad y el género. Adicionalmente, la operación fue “Socio empleador certificado” por su excelente gestión de recursos humanos.

¹ Este análisis excluye a Europa y TracFone.

² La cifra no incluye Telmex, AMCO, Global Hitss, Claro Enterprise Solutions, Claro Puerto Rico, A1 Austria, A1 Bielorrusia, A1 Macedonia, TracFone y nuestros Call Centers.



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

EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO

(404-3)

Cada año llevamos a cabo evaluaciones del desempeño en toda la organización para identificar áreas en las que nuestros empleados pueden demostrar sus habilidades y detectar talentos específicos. Las evaluaciones se llevan a cabo en todos los niveles dentro de la Empresa y analizan el desempeño en competencias como el establecimiento de relaciones productivas en el lugar de trabajo, el enfoque en el servicio al cliente, liderazgo de equipos de trabajo, vocación de servicio, desarrollo de talento y habilidades de comunicación, entre otros.

Para la evaluación del desempeño, se lleva a cabo el proceso de retroalimentación jefe - colaborador sobre los aspectos del cumplimiento de los objetivos establecidos, así como el nivel de desarrollo de competencias que demuestra el empleado para el mejor desempeño de su cargo. Adicionalmente, establecemos el rendimiento, crecimiento profesional y personal para cada empleado. Esto nos permite medir la contribución individual para alcanzar los objetivos estratégicos de la Compañía.

El objetivo 2020 de nuestra Estrategia de “Sustentabilidad Inteligente” establece la meta de evaluar a más del 80% de nuestros empleados.

Al cierre del 2020 no solo logramos el objetivo, sino que lo **superamos con un 94%¹ de nuestros colaboradores evaluados.**

COLABORADORES DE TIEMPO COMPLETO CON PUESTO PERMANENTE QUE RECIBIERON EVALUACIONES DEL DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO 2020

País / Región	Mujeres	Hombres	% de empleados
México ²	15,957	23,989	98%
Brasil ³	6,809	14,584	84%
Colombia	3,530	4,866	92%
Cono Sur	2,888	4,351	100%
Región Andina	2,626	3,549	96%
Centroamérica	3,120	6,636	98%
Estados Unidos	448	579	100%
El Caribe	3,066	5,231	87%
Europa	6,464	10,435	100%
Total	44,908	74,220	94%

CLIMA ORGANIZACIONAL

En América Móvil realizamos encuestas anuales de clima organizacional para entender la percepción que nuestros empleados tienen sobre la Empresa, e identificar cómo cada una de las áreas en nuestras subsidiarias está funcionando con relación a varios temas laborales, como el respeto dentro de los equipos de trabajo o la satisfacción con los beneficios de los empleados, entre otros. De igual manera, la encuesta nos permite tener una idea muy específica de cuáles deben ser nuestros objetivos de mejora y, con base en ellos, diseñar planes de acción específicos para cada área que incluya aquellos elementos donde se detecten oportunidades de mejora o cuando sea necesario, nos permite identificar mejores prácticas.

Desde hace 10 años, aplicamos anualmente en todas nuestras operaciones la encuesta de clima organizacional. Uno de los objetivos 2020 de nuestra estrategia de “Sustentabilidad Inteligente” es mejorar el resultado de nuestra encuesta de clima laboral de la satisfacción actual del 78% al 80%, y aumentar el nivel de participación del 87% al 89%.

En 2020, más del 90% de nuestros colaboradores en el grupo participaron en la encuesta de clima organizacional, con una puntuación del 82.63%. Continuamos fortaleciendo nuestros esfuerzos para comunicar e involucrar a nuestros empleados en el proceso de evaluación de nuestro entorno de trabajo, con el fin de alcanzar nuestro objetivo 2020.

Encuesta de clima laboral ⁴	2016	2017	2018	2019	2020	Meta 2020
Puntuación de la encuesta de clima organizacional	78.60%	82.50%	75.60%	83.30%	82.63%	80% Puntuación
Porcentaje del total de empleados	18.8	22.7	54.2	73.7	93.26	89% Cobertura de Empleados

¹ La cifra excluye BBC Brasil, Nextel Brasil, y Telmex.

² Telmex no está incluido en las cifras.

³ BBC Brasil y Nextel Brasil no están incluidas en la cifra.

⁴ A1 Telekom Austria Group, Tracfone y Telmex no están incluidas.



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 hacemos un esfuerzo constante para impulsar el desarrollo de nuestros colaboradores. Un componente clave de este esfuerzo es ofrecer una capacitación continua, tanto en línea como presencial, en todas las áreas y en todos los niveles.

Uno de los objetivos de estos cursos de capacitación es actualizar a nuestros empleados sobre las nuevas soluciones de telecomunicaciones que ofrecemos a nuestros clientes, en respuesta a la nueva era del mundo digital en el que vivimos hoy.

En América Móvil ofrecemos cursos de capacitación obligatorios que brindan a los empleados las habilidades básicas que necesitan para realizar sus actividades diarias o de cumplimiento básico. Este tipo de capacitación incluye cursos básicos de salud y seguridad ocupacional, seguridad y tecnologías de la información en el lugar de trabajo, diversidad, código de ética, entre otros. De igual forma brindamos cursos no obligatorios para mejorar las habilidades en los empleados incluyendo cursos de liderazgo, gestión de proyectos (metodologías ágiles), por mencionar algunos.

En 2020 contamos con la participación de 1,425,259 empleados¹ en cursos de capacitación de los cuales el 67% participó en cursos no obligatorios que ayudaron no sólo a mejorar el desempeño profesional de los colaboradores sino también a adaptarse a la nueva normalidad. Al final del año se impartieron un total de 13,393,458² horas de capacitación obligatoria y no obligatoria. De esta forma, se brindaron 88 horas promedio de capacitación por empleado equivalente de tiempo completo. En este sentido, invertimos más de 340 millones de pesos (17 millones de dólares) en ambos tipos de capacitación, lo cual representa en promedio 2,227 pesos (112 dólares) por empleado equivalente de tiempo completo.

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR POSICIÓN DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs)³

Posición	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel de entrada / Posición sin reportes	64	64	495	300
Personal sin reportes	18	18	62	48
Personal con reportes	20	20	43	40
Gerente de 2o nivel	17	18	25	31
Gerente de 1er nivel	39	21	18	12
Ejecutivo	12	8	19	9
Total	21	20	88	55

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR EDAD DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs)⁴

Edad	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Menos de 21 de años	121	107	60	48
Entre 21 y 31 años	32	28	70	46
Entre 31 y 40 años	19	19	117	69
Entre 41 y 50 años	16	17	77	60
Más de 50 años	13	13	31	26
Total	21	20	88	55

^{1,2} No incluye información de Nextel Brasil, y Europa.

^{3,4} Sólo se consideran empleados de tiempo completo con puesto permanente y excluye información de Europa, y Nextel Brasil.



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 PROMEDIO DE CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2020

País / Región	Horas Promedio	
	Mujeres	Hombres
México	145	90
Brasil ¹	25	17
Colombia	102	105
Cono Sur	57	63
Región Andina	57	43
Centroamérica	101	70
El Caribe	125	114
Estados Unidos	28	29
Total	110	75

INVERSIÓN PROMEDIO DE CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2020

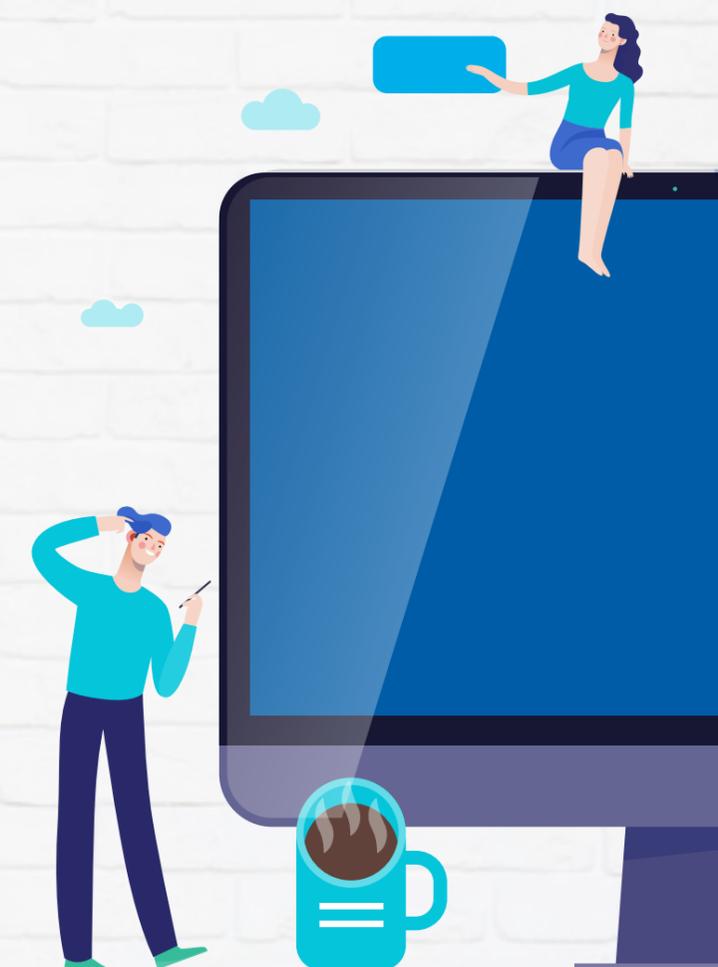
País / Región	USD		MXN	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México	95	109	1,895	2,174
Brasil ²	137	131	2,733	2,613
Colombia	149	117	2,972	2,334
Cono Sur	113	216	2,254	4,309
Región Andina	16	27	319	539
Centroamérica	37	35	738	698
El Caribe	109	92	2,174	1,835
Estados Unidos	1,025	1,013	20,447	20,208
Total	107	114	2,135	2,274

INVERSIÓN PROMEDIO EN CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POSICIÓN DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (FTEs)³

Posición	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA				CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA			
	USD		MXN		USD		MXN	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Nivel de entrada	21	31	419	618	19	41	379	818
Personal sin reporte	31	35	618	698	65	70	1,297	1,396
Personal con reporte	50	37	997	738	171	121	3,411	2,414
Gerente de 2o nivel	81	71	1,616	1,416	163	179	3,252	3,571
Gerente de 1er nivel	151	81	3,012	1,616	146	70	2,913	1,396
Ejecutivo	287	82	5,725	1,636	109	79	2,174	1,576
Total	34	37	678	738	73	77	1,456	1,536

^{1,2} La cifra no incluye Nextel Brasil.

³ Sólo se consideran empleados de tiempo completo con puesto permanente y excluye información de Europa y Nextel Brasil.





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 operaciones realizan su propio proceso de detección de necesidades de formación (DNC) para que los programas de capacitación y desarrollo en los que participan nuestros colaboradores aborden necesidades específicas en cada operación. Los siguientes son algunos de los programas de capacitación implementados en la Empresa:

- Programas para el desarrollo de habilidades gerenciales, incluyendo la capacitación de equipos de alto rendimiento, gestión de proyectos y programas de coaching.
- Capacitación tecnológica.
- Desarrollo habilidades gerenciales.
- Programas de desarrollo humano, como comunicación, negociación y talleres de competencias interpersonales.
- Desarrollo de competencias como creatividad e innovación, así como metodologías ágiles.

Las siguientes son algunas de nuestras mejores prácticas en el desarrollo del talento:

En **Claro Perú** el “Programa Expert@s” basado en el aprendizaje social de la metodología 70.20.10 tiene como objetivo conectar a un colaborador que busca aprender un tema específico con un líder dispuesto a transmitir su experiencia y conocimientos para crear espacios de aprendizaje personalizado y de manera directa, logrando impactar en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Para mejorar el aprendizaje de los colaboradores **Claro Perú** renovó el catálogo mensual de cursos a través de diferentes Escuelas:

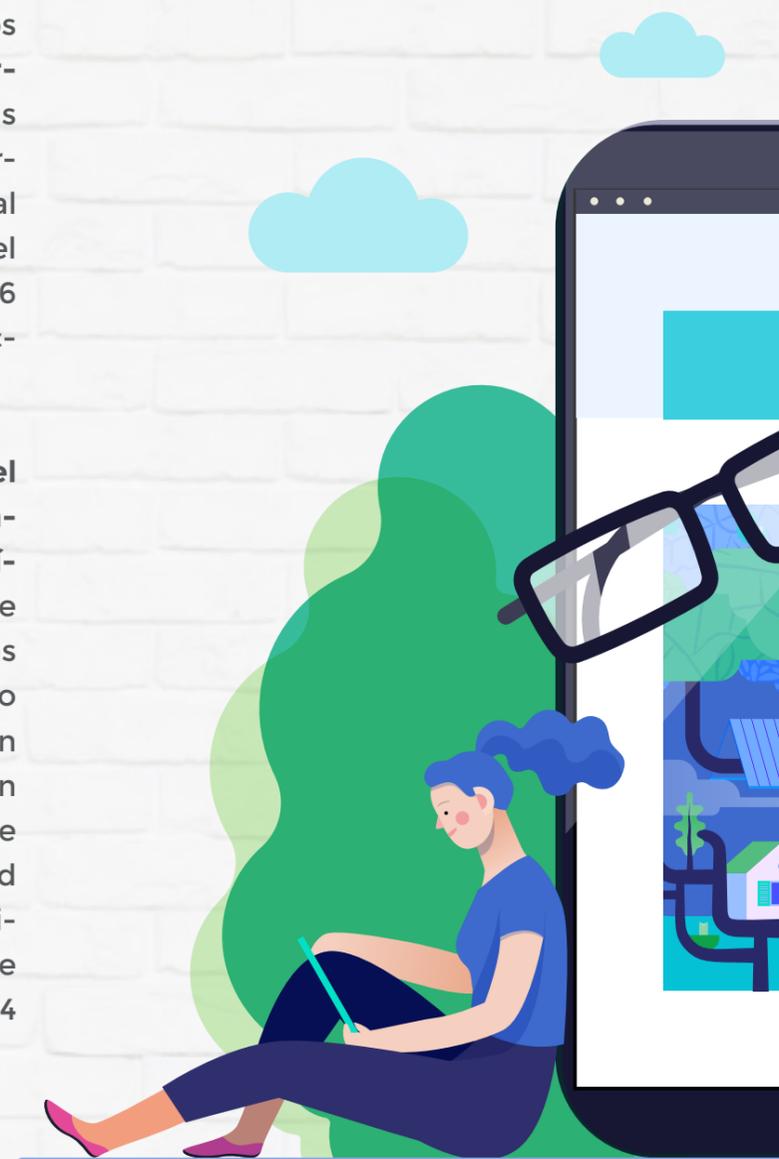
- **Escuela de Innovación y Tecnología:** impulsa la innovación para resolver problemas reales mediante procesos ágiles, creativos y colaborativos. Asimismo, promueve el aprendizaje de nuevas tendencias y herramientas de tecnología y telecomunicaciones.
- **Escuela de Gestión y Clientes:** brinda conocimiento para el desarrollo especializado de sus funciones y crear experiencias memorables a nuestros clientes.
- **Escuela de Liderazgo Personal y de Equipos:** fortalece las competencias necesarias para liderarse a sí mismo y liderar a nuestro equipo, poniendo foco en la gestión y desarrollo de nuestros colaboradores.

Desde 2015, en **Claro Guatemala** se fundó la **Universidad Claro** para apoyar a colaboradores a continuar una carrera a nivel universitario. En 2020, un total de 20 estudiantes concluyeron la maestría en Administración de Empresas con especialidad en Gestión de Proyectos y 93 colaboradores concluyeron la licenciatura en Administración de Empresas con especialidad en Telecomunicaciones por la **Universidad Claro**.

Proyecto de Transformación Digital One Core de la Dirección de Tecnología es un proyecto corporativo que se lleva a cabo desde 2019 en **Claro Chile** en alianza con Ericsson. Durante 2020, se continuó con la capacitación de 83 colaboradores, realizándose 5 cursos (2 presenciales y 3 online), equivalentes a 116 horas curso y a 2,118 horas hombre de capacitación. La siguiente etapa de este proyecto corresponde al entrenamiento práctico que llevará a cabo durante 2021.

De igual forma, **Claro Chile** realizó varios cambios y mejoras a la **Academia Corporativa** para motivar e incentivar a sus colaboradores en la realización de cursos como parte de su desarrollo personal y profesional. En este sentido durante el año 2020 diseñamos y desarrollamos 16 cursos con una participación de 7,228 accesos totales.

Como respuesta a la pandemia, en **Telcel** se estableció el **Programa de Capacitación a Distancia** en la plataforma **Capacítate CARSO**, para que todo el personal de la empresa pudiera capacitarse en temas que pudieran contribuir al fortalecimiento de competencias laborales, la adquisición de nuevos conocimientos que favorezcan el desarrollo personal, el cumplimiento de las metas organizacionales y la posibilidad de cubrir de manera temporal otras posiciones durante la pandemia, logrando que durante el 2020 el personal tomara 344,274 cursos durante el año.





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 programa contó con seguimiento continuo por parte de la alta dirección y fue difundido a todos los empleados vía comunicación interna. A continuación, se detalla el contenido del programa.

PROGRAMA	OBJETIVO	DIRIGIDO A	CURSOS
Competencias transversales	Desarrollo conocimientos y habilidades en temas de carácter común, alineados a las competencias de Telcel.	Todo el personal.	Relaciones profesionales, Mejora de procesos, Seguridad e higiene en ambiente laboral, Organización digital, Nueva normalidad laboral, etc.
Competencias específicas	Desarrollo de habilidades para mejorar el desempeño de funciones específicas e incrementar la productividad en un ambiente propicio y seguro.	Niveles específicos de puesto hasta Jefes y Brigadistas.	Resiliencia empresarial, Disciplina en el trabajo, Habilidades de presentación, Informes ejecutivos, Aseguramiento y cumplimiento de las medidas generales de prevención.
Habilidades de gestión	Dotar al personal con mando de habilidades para la gestión adecuada de los recursos.	Supervisores y Personal de confianza.	Retroalimentación en el trabajo, Cómo dar instrucciones, Manejo de juntas de trabajo, Liderazgo.
Servicio a clientes y áreas relacionadas	Desarrollo de habilidades para mejorar la calidad de atención y servicio al cliente.	Servicio a clientes, Cajeros y Servicio técnico.	Asesor de Servicio al Cliente Personalizado Telcel, Vendedor de piso, Cajero Telcel, Protocolos de atención y servicio, Ortografía y redacción, etc.
Tronco común para áreas técnicas	Desarrollo de conocimientos para el manejo de plataformas y sistemas, dirigidos hacia la transformación digital.	Áreas técnicas y de informática.	Transformación digital y evolución tecnológica, Impacto de las nuevas tecnologías de telecomunicaciones, Cursos específicos por área.
Capacitación, desarrollo y formación	Gestión adecuada de los recursos, ambientes y sistemas de aprendizaje.	Áreas de capacitación y Facilitadores ASUME.	El aprendizaje en los adultos, Facilitador ASUME, Facilitador de aprendizaje digital, Desarrollador de contenido digital, etc.



Adicionalmente en **Telcel** se mantuvo la oferta de cursos para continuar el desarrollo de una cultura que integre la Transformación Digital, estos fueron:



1. Transformación Digital y Evolución Tecnológica
2. Organización Digital
3. Impacto de las Nuevas Tecnologías de Telecomunicaciones
4. Fundamentos de la Red Celular Telcel
5. Fundamentos de Virtualización
6. Fundamentos de Tecnologías 4K y OTT
7. Fundamentos de Cómputo en la Nube
8. Fundamentos de la Red 4.5 G

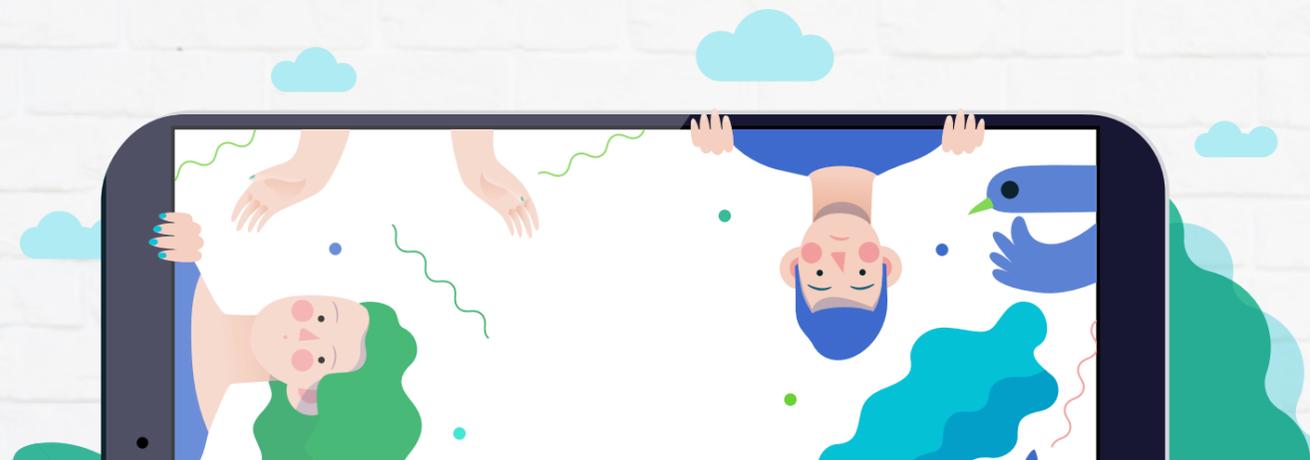
CAPACÍTATE CARSO

El objetivo de la plataforma **Capacítate Carso** es capacitar y desarrollar continuamente a nuestros empleados. Mediante el uso de esta plataforma, los empleados pueden ver los cursos que se les han asignado en función de su perfil de puesto, el tiempo restante para finalizarlos, así como los cursos que ya han completado.

Por otro lado, la plataforma permite al equipo a cargo de los programas de formación obtener información estadística, desde la información particular sobre un empleado determinado, hasta datos generales sobre una filial o grupo específico. El equipo también podrá compartir cursos ofrecidos en una sola operación al resto del Grupo, fomentando así el intercambio de buenas prácticas en toda la Empresa.

Claro Guatemala en convenio con **Fundación Carlos Slim** promovió los procesos de capacitación técnica, tanto a nivel de cursos como a nivel de diplomado, que se ofrecen en la plataforma **Capacítate Carso** para que sean aprovechados por alumnos del Instituto Técnico de Capacitación y Productividad del país.

En **Claro El Salvador**, se alcanzó un total de 22,998 participaciones completadas con un promedio de 14 cursos por colaborador en la plataforma de **Capacítate para el Empleo**, garantizando la participación del personal sin posibilidad de hacer trabajo remoto por la naturaleza de sus funciones.





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

Cuidar la salud y seguridad de nuestros empleados y contratistas en sus actividades diarias, así como la de los proveedores, distribuidores y clientes que visitan nuestras instalaciones, es uno de nuestros principales objetivos estratégicos. Por ello, nos aseguramos de brindar las condiciones necesarias y crear un ambiente de trabajo favorable dentro de la organización.

Más allá del cumplimiento de las leyes y regulaciones locales aplicables, fomentamos una cultura de salud y seguridad dentro de nuestras operaciones, respaldada por sistemas de gestión. Como parte de nuestra cultura, se promueve y protege la salud, seguridad y bienestar de los empleados y visitantes dentro de nuestros centros de trabajo; mientras que nuestros equipos de seguridad e higiene analizan, planifican e implementan las acciones necesarias para minimizar los riesgos de seguridad y salud, así como para prevenir lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

El liderazgo y el compromiso de nuestro equipo directivo ha sido fundamental para avanzar hacia la alineación y certificación de todas nuestras operaciones bajo la norma ISO: 45001. Este estándar ha demostrado ser una buena práctica adoptada por miles de organizaciones en todo el mundo.

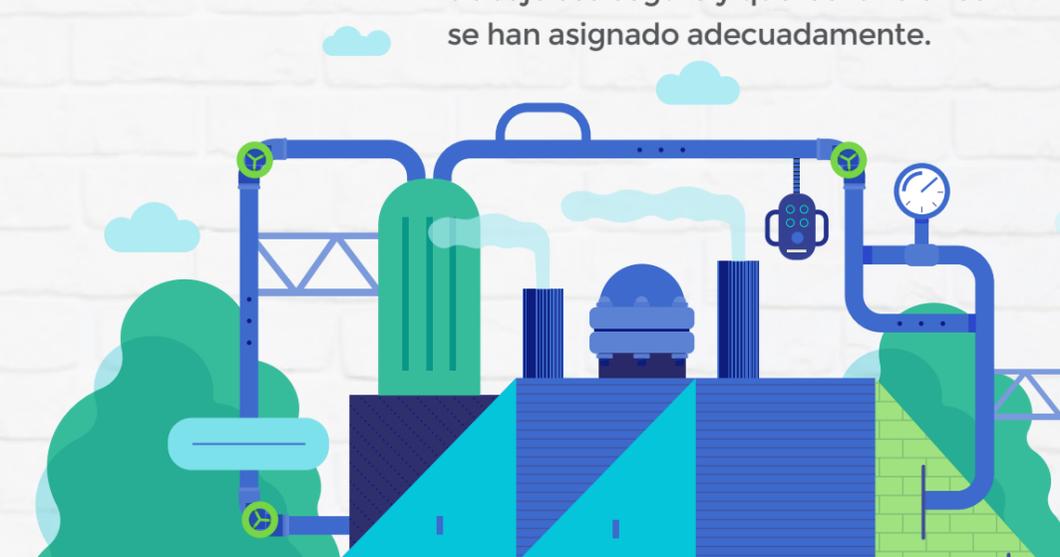
Estas certificaciones, además de fortalecer nuestro clima organizacional, han brindado confianza a nuestros clientes e inversionistas de que nuestra empresa cuida de nuestros empleados y los trabajadores de nuestros aliados en nuestra cadena de valor, lo que trae como consecuencia, una reducción en la tasa de ausentismo y una mayor productividad.



Las acciones de nuestros equipos de seguridad e higiene se enfocan en tres campos principales:

1. Proporcionar un lugar saludable y seguro para trabajar.
 - Establecer los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de nuestro sistema de gestión de salud y seguridad.
 - Eliminar fuentes o eventos que podrían causar lesiones o afectar la salud.
 - Identificar y gestionar riesgos, considerando su probabilidad y gravedad.
 - Atender accidentes o incidentes relacionados con el trabajo.
 - Formación de brigadas capacitadas para responder ante situaciones de emergencia (incendio, terremotos, inundaciones, evacuación y primera respuesta, entre otros escenarios).
2. Prevenir lesiones y accidentes.
 - Alinear los lineamientos de seguridad a lo largo de la organización.

- Implementar medidas para evitar la recurrencia de accidentes o incidentes relacionados con el trabajo.
 - Brindar equipo de protección personal, considerando las funciones y entorno específico de cada trabajador.
 - Sensibilizar y capacitar a los empleados respecto a las medidas preventivas y los procesos de atención de accidentes o incidentes relacionados con el trabajo.
3. Evitar el deterioro de las condiciones de salud de los empleados.
 - Monitorear el posible desgaste físico progresivo general de los trabajadores, condición de salud mental o cognitiva, durante su vida laboral.
 - Promover una cultura de monitoreo continuo de la salud entre los empleados con el fin de detectar inconsistencias en una etapa temprana.
 - Implementar acciones de mejora continua dentro de los procesos del sistema de gestión de salud y seguridad para garantizar que el lugar de trabajo sea seguro y que las funciones se han asignado adecuadamente.





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

FATALIDADES

(403-9)

Durante 2020 tuvimos tres incidentes de electrocución y un incidente de trabajo en alturas que resultaron en la pérdida de un empleado en Telmex, un empleado en Guatemala, y dos contratistas en Perú. De igual forma, hubo dos incidentes relacionados con la inseguridad social, que resultaron en la pérdida de un empleado de Telmex y un contratista en Colombia durante su jornada de trabajo.

FATALIDADES 2020

Operación	Tipo de empleado / contratista	Accidentes ocupacionales	Incidentes con violencia / crimen
Telmex	Empleado	1	1
Guatemala	Empleado	1	-
Colombia	Contratista	-	1
Perú	Contratista	2	-

LESIONES RELACIONADAS CON EL TRABAJO EN 2020

País / Región	NÚMERO DE LESIONES QUE NO REQUIRIERON ATENCIÓN MÉDICA		NÚMERO DE LESIONES QUE REQUIRIERON ATENCIÓN MÉDICA EN EL SITIO, PERO NO INCAPACIDAD		NÚMERO DE LESIONES QUE REQUIRIERON INCAPACIDAD	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
México ¹	0	0	1	3	259	826
Brasil ²	1	0	1	0	11	110
Colombia	0	0	9	11	23	50
Cono Sur	0	0	7	18	7	10
Región Andina	2	2	0	0	6	8
Centroamérica	0	113	1	27	6	142
El Caribe	3	2	25	72	28	40
Estados Unidos	1	0	1	0	0	0
Europa	2	4	2	26	8	54
Total	9	121	47	157	348	1,240

¹ Las cifras incluyen Telcel, Telmex, AMCO, y Telvista.

² Las cifras incluyen Claro Brasil y BCC.



La Empresa está reforzando las políticas de salud y seguridad en todas nuestras operaciones, tanto con nuestros empleados como con contratistas, con respecto a los requisitos obligatorios de capacitación y equipos, así como las campañas de prevención de riesgos para evitar futuros incidentes.



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 E INICIATIVAS DE SALUD Y SEGURIDAD

(403-5)

Durante el año, se destinaron más de 1 millón de horas en cursos de capacitación de salud y seguridad en los que participaron cerca del 50% de los empleados de América Móvil. De los programas corporativos y lineamientos de nuestras filiales, implementamos medidas en nuestras operaciones encaminadas a mejorar la salud y seguridad de nuestros empleados y los clientes que visitan nuestras instalaciones. En 2020 las operaciones llevaron a cabo campañas de concientización ante la emergencia sanitaria por COVID-19 para evitar contagios. Por ejemplo, en **Claro Dominicana** se creó un equipo multifuncional para dar respuesta a la pandemia a través de un plan de comunicación y adopción de las disposiciones y medidas establecidas, así como el desarrollo y difusión de protocolos para cada tipo de operación.

Entre las medidas y resultados más relevantes de los programas de salud y seguridad se encuentran los siguientes:



72% de nuestras operaciones cuentan con programas de ergonomía en el trabajo, como la adaptación de áreas con el fin de reducir los riesgos y lesiones laborales. Durante 2020 se hicieron recomendaciones de ergonomía en el contexto del trabajo a distancia, para tener un espacio de trabajo, organización y postura adecuados.

De igual manera, el 72% de nuestras filiales tienen programas para manejo del estrés. Algunas de las operaciones como Colombia, El Salvador y Argentina ofrecieron a los empleados capacitación, pláticas, talleres y material para identificar y manejar situaciones estresantes.

Más del 64% de los países proporcionaron programas de gestión de trabajo en alturas para minimizar los riesgos y accidentes de los empleados y contratistas, incluyendo: exámenes médicos regulares, capacitación sobre cómo realizar de forma segura el trabajo en alturas y el uso adecuado del equipo de protección.

Asimismo, 64% de nuestras operaciones tienen otros programas que buscan mejorar las condiciones de trabajo de nuestros empleados. Por ejemplo, en Guatemala, Costa Rica, Nicaragua, Uruguay, Perú, y Bulgaria se ofrecen cursos de capacitación sobre seguridad eléctrica, riesgo eléctrico, causas, tipos de contacto, factores que intervienen en un contacto, elementos conductores de energía y elementos aislantes, daños a las personas y a los animales y cómo evitarlo.

Alrededor del 60% de nuestras operaciones cuenta con programas de salud y/o nutrición, en los que se ofrecen principalmente programas para cuidar la dieta de nuestros empleados y promover hábitos saludables que mejoren su calidad de vida.

En el 52% de las subsidiarias, nuestras operaciones, se llevan a cabo talleres de sensibilización y educación vial.

El 48% de las subsidiarias da capacitación a brigadistas en los lugares de trabajo para la evacuación y atención de emergencias.

Claro Colombia destaca por los programas de salud y seguridad implementados en 2020:

Programa de Ergonomía (Sistema de Evaluación Musculo Esquelética), este programa tiene como objetivo la prevención a través de la identificación, evaluación e intervención de factores de riesgo biomecánicos. Las diferentes actividades del

programa incluyen conceptos de posición, comités, eficacia del cumplimiento del programa, inspecciones y capacitación.

El **Programa de Gestión del Riesgo de Tránsito**, tiene como objetivo identificar, evaluar, priorizar y controlar los factores de riesgo asociados al tránsito en vehículos tipo automóvil y/o motocicleta en las operaciones de la compañía, a través de la intervención y control del comportamiento humano, los medios de transporte y la infraestructura vial. En 2020 se registraron 18 accidentes de tránsito laboral, frente al año 2019 en el que se registraron 23, lo que representa una disminución del 22%.

Respecto a la severidad de estos accidentes, en el año 2020, se registraron 59% menos de días perdidos por concepto de incapacidad en comparación con el año anterior.

A través del programa, se capacitó al 76% de los colaboradores en 12 ciudades.





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

BIENESTAR DE EMPLEADOS Y FAMILIA

(403-6)

En respuesta a la emergencia sanitaria por COVID-19, América Móvil desarrolló programas para apoyar a sus colaboradores a adaptarse a la nueva normalidad a través de capacitaciones para el trabajo remoto, entre otros temas. Entre ellos destacan:

En **Claro Colombia** se creó un **Portal de Capacitación Digital** con el fin de garantizar el aprendizaje y desarrollo de habilidades y conocimientos. Este programa tiene dos pilares:

- **Universidad en Casa:** a través del portal de la **Universidad Claro**, se desarrollaron cursos online, podcasts, y artículos de negocio para asegurar la continuidad del aprendizaje y desarrollo.
- **Portal de Contenidos de Aprendizaje:** ofrece más de 200 recursos formativos basados en el concepto de conocimiento bajo demanda. Más de 7 mil empleados han participado, de los cuales 2 mil han completado su formación.



En **Telvista**, todos los cursos de capacitación y procesos se migraron a una plataforma para ofrecer los cursos a distancia sin afectar la comprensión del tema, ni los resultados de certificaciones. Además, se ofrecieron cursos en línea y certificaciones a supervisores y promotores de salud de la operación, con el fin fortalecer sus conocimientos. De igual forma, se brindó ayuda para el uso de diferentes plataformas incluyendo las del Gobierno de México con el fin de obtener certificaciones de empresa segura, y cumplir con los protocolos de retorno para la nueva normalidad. Adicionalmente, se brindó atención psicológica al personal, así como sesiones con temas de bienestar emocional.

En **Claro El Salvador** participaron 750 colaboradores en la plática “**Manejo de Emociones en Tiempo de Crisis**”. En esta se abordaron temas relacionados con el desarrollo de la inteligencia emocional y la resiliencia aplicada a momentos estresantes o traumáticos, como los vividos durante la pandemia por COVID-19.

En **Global Hitss** se realizó una Campaña de Salud con el lema **¡Del Estrés a la Vitalidad!** para ofrecer cursos de técnicas para manejo de estrés, concentración y memoria.

En **Claro Costa Rica** se llevó a cabo el programa “**Yo Sufro de Ansiedad**” que ofreció una plática con contenido teórico y consejos prácticos para manejar el estrés y la ansiedad, y mejorar así su salud de manera integral.

El programa “**Manejo del Estrés de Manera Positiva**” se realizó en **Claro Panamá** con la finalidad de proporcionar a los colaboradores herramientas que les ayuden a canalizar el estrés de manera positiva, para aprender a adaptarse a los cambios constantes de la organización y así responder positivamente a los retos profesionales.

En **Claro Argentina** se ofrecieron pláticas sobre el manejo y prevención del estrés, factor emocional, consciencia, pausas activas, respiración y descontracción, descanso y sueño, promoviendo el desarrollo personal del colaborador y su familia, así como una cultura de bienestar personal físico, psíquico y social dentro del marco de la pandemia.

En **Claro Paraguay** se llevó a cabo el webinar “**Cómo afrontar la crisis?**” brindando información preventiva sobre salud y seguridad ciudadana.



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 ASUME

ASUME busca promover el desarrollo social de las personas y enriquecer su entorno. A través de sesiones de grupo en las que se abordan 26 temas, se motiva a los participantes a entrar en contacto consigo mismos e iniciar un proceso encaminado a la búsqueda constante de su propia superación y su contribución a la sociedad.

Este programa se enfoca en 8 aspectos de la persona: físico, estético, económico, afectivo, intelectual, social, moral y espiritual; teniendo como resultado en los participantes:

- Mayor autoestima y el desarrollo de las potencialidades que la acompañan.
- Crecimiento personal, satisfacción y cambio en la visión laboral, que resulta en mayor arraigo y aportación social.
- Mejoramiento de las relaciones interpersonales.


 Más de
70 mil
personas
 se han beneficiado
 desde el inicio del programa.

PROGRAMA "BIENESTAR SOCIAL"

El objetivo del programa es contribuir al desarrollo humano integral del trabajador y su familia, encaminado a formarnos como ciudadanos responsables y comprometidos con el progreso de la empresa y de cada país. Para esto se realizan conferencias, talleres, cursos y pláticas de formación artística, creatividad manual y actividades

que contribuyen a crear en el individuo una "Cultura de Transformación Hacia el Desarrollo", motivando desde 2016 a más de 787 mil personas en Latinoamérica en el crecimiento personal y el gusto por compartirlo en su entorno social.

También se realizan talleres de cuidado del medio ambiente, de esta manera se contribuye positivamente a los hábitos cotidianos y al aprovechamiento sostenible de los recursos naturales.

PROGRAMA "SALUD"

El programa Salud, tiene como objetivo, promover una cultura de prevención y concientización sobre el cuidado de la salud en los trabajadores y sus familiares, realizando actividades orientadas a aspectos de salud física y mental en dos rubros:

- **Formativa:** Conferencias, cursos, pláticas, talleres y campañas preventivas y educativas de salud, a través de medios gráficos, impresos y audiovisuales.
- **Deportiva:** Torneos y eventos de disciplinas y actividades deportivas.

Desde el 2016, han sido beneficiados más de 888 mil personas, mejorando su condición física, hábitos saludables y previniendo enfermedades crónicas degenerativas.

También se realizaron eventos deportivos, como caminatas, carreras, rodada de bicicletas y práctica del deporte al aire libre, entre otros.

PROGRAMA "CULTURA Y RECREACIÓN"

Desde 2016, este programa tiene como prioridad preservar nuestros valores culturales, por lo que más de 1.2 millones de personas han participado por medio de la realización de eventos culturales y artísticos como: obras de teatro, visitas guiadas a monumentos y museos, conferencias, talleres y conciertos. El trabajador y su familia conviven y comparten su tiempo libre de forma enriquecedora, conociendo, conservando y rescatando nuestra cultura y sus tradiciones.





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

METODOLOGÍA ÁGIL

En América Móvil ofrecemos formación regular, orientada a la implementación de procesos y mecanismos de mejora continua.

Entre nuestras certificaciones podemos mencionar SCRUM Máster, diferentes certificaciones ISO, Lean Six Sigma, Certificaciones en Java y Oracle y *Agile Certified Practitioner*.

Además, con el fin de mantenernos al día con los continuos cambios en el mercado, estamos incorporando la Metodología Ágil en algunos de nuestros procesos de trabajo y equipos. Esto nos permite ser más eficientes y efectivos en el desarrollo de nuevos productos y servicios. Estos son algunos ejemplos de proyectos en los que hemos aplicado principios ágiles:

LA FILOSOFÍA ÁGIL DE TELCEL PRINCIPIOS ÁGILES



BENEFICIOS DE LA GESTIÓN ÁGIL

1. Mejorar la experiencia de los clientes	Mantiene visibilidad del trabajo a lo largo de la implementación
2. Trabajo colaborativo	Reduce la incertidumbre en el desarrollo del producto o servicio
3. Entrega de MVP ¹	Reduce el tiempo del ROI (Retorno de Inversión)
4. Aceptar cambios	Mejora la comunicación entre unidades de negocio
5. Convertir las soluciones en ecosistemas	Permite adaptarnos a las oportunidades del mercado
6. Mejora continua	Permite cambios en el desarrollo
7. Adaptar la mejor tecnología a Telcel	Permite mayor flexibilidad y competitividad

¹ Producto Mínimo Viable

En 2019 Claro Ecuador desarrolló el “Proyecto de Recaudación Digital” en el cual el usuario podía realizar sus pagos a través de Mi Claro App. Durante 2020 se expandió el proyecto para centralizar los canales virtuales de pago por todos los servicios Claro en **CPAGA** una app que ofrece a sus usuarios la posibilidad de realizar pagos parciales y totales desde un *Smart-link*. Además, se desarrolló un sitio web que indica a los usuarios, los establecimientos más cercanos de alimentos, farmacias, bancos y demás en donde se pueden realizar pagos. Los resultados de la iniciativa son:

- Ahorros de 3.1 millones de dólares, al evitar 661 mil visitas en Centros de Atención a Clientes;
- aumento de 264% de transacciones del canal digital; e,
- ingresos por 15 millones de dólares en 2020.

De igual forma, en **Claro Ecuador** se implementó un esquema de programación de citas para los CACs donde los clientes agendan su visita a través de **Mi Claro App**, permitiéndoles decidir la hora y fecha en la que desean visitarnos.

Claro Dominicana desarrolló una solución de geolocalización satelital que, a través de un dispositivo GPS, plataforma web y aplicación móvil, brinda un control inteligente de vehículo o flotilla de vehículos de la empresa en tiempo real, permitiendo mejorar la eficiencia y aumentar el nivel de seguridad en los trayectos.

Las terminales **Datacash** de **AI Austria** fueron habilitadas para aceptar las principales monedas criptográficas (Bitcoin, Litecoin, Dash), brindando un valor agregado a nuestros clientes que utilizan los servicios de terminal de efectivo.

AI Bielorrusia en asociación con el proveedor de energía BelEnergy, realiza un proyecto para automatizar el procesamiento de datos de consumo de energía y generación de informes. Lo que ayudará a migrar la información de archivos Excel E2E con nuevas aplicaciones web que podrán estar enlazadas con externos. Uno de los mayores logros ha sido el desarrollo de datos maestros de finanzas de la aplicación web (FMD) para E2E cuya funcionalidad principal, es el procesamiento de datos de medición de electricidad para tener datos históricos, monitoreo y análisis de consumo de electricidad, administración y autenticación, así como informes financieros.



CERTIFICACIONES¹

TELCEL

1. ISO 9001
2. ISO/IEC 27001
3. ISO/IEC 20000-1

GLOBAL HITSS

1. ISO 9001
2. ISO 27001

TELVISTA

1. ISO 9001
2. PCI DSS 3.2.1
3. SOC 2 TYPE II
4. ISO/IEC 27001

BRASIL

1. ISO 17025
2. ISO 14001
3. ISO/IEC 27001

ECUADOR

1. ISO 9001
2. OHSAS 18001
3. ISO 4101
4. ISO/IEC 27001

PERÚ

1. ISO 9001
2. ISO 27001

PARAGUAY

1. ISO 9001
2. ISO 14001

TELMEX

1. ISO 9001
2. ISO 14001
3. Certificado de Calidad Ambiental Nivel de Desempeño Ambiental 2 (SEMARNAT)
4. Distintivo Ambiental Oro (UNAM)
5. ISO/IEC 27001-1
6. ISO 27002
7. ISO 27017
8. ISO/IEC 27018
9. Reporte Tipo II ISAE 3402 /SOC 1
10. ICREA Nivel 5
11. LFPDPPP Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
12. Cisco Advanced Security
13. Cisco Master Security Specialized
14. PCI DSS
15. ISO 18788
16. Cisco Powered validated Service for Infraestructure as a Service
17. Cisco Registered Partner
18. Cisco Cloud and Manage Service Master
19. Cisco Advanced Data Center
20. Cisco Multinational Certified
21. Cisco Powered validated Service for Managed SD - WAN
22. Cisco Unified Contact Center Enterprise
23. Cisco Advanced Collaboration Architecture
24. Cisco Advanced Enterprise Networks Architecture
25. Cisco Gold Certified Partner
26. Cisco Customer Experience Specialized
27. Cisco Collaboration Saas Authorized
28. Cisco Gold Integrator
29. Teldat Gold Partner
30. Avaya Diamante
31. Authorized Reseller-Juniper
32. Cisco Cloud and Manage Service Master
33. SAP Cloud and Infraestructure
34. VMWare Partner
35. Microsoft Gold Partner Data Center
36. Microsoft Gold Partner Cloud Platform
37. Microsoft Gold Partner Small and Midmarket Solutions
38. Microsoft Gold Cloud Productivity
39. Oracle Gold Partner
40. SAP Certified in HANA Operations Services
41. SAP Hosting Services
42. SAP Hosting Operations
43. SAP Operations Control Center for Application Operations
44. Dictamen ISO/IEC 38500
45. Huawei Certified Service Partner
46. Huawei Authorized Partner
47. Dictamen NFPA75
48. ISO 31000
49. ISO 27005
50. STAR Security Trust Assurance and Risk
51. ISO 22301
52. ISO 37001
53. Empresa Socialmente Responsable

COLOMBIA

1. ISO 9001
2. ISO45001
3. RUC
4. CEEDA
5. Level V HSHA-WCQA
6. ICREA V
7. ISO/IEC 27001
8. PCI-DSS
9. SAP Certified in Hosting Service
10. SAP Certified in SAP HANA Operations
11. SAP Certified in Infraestructure Operations
12. ISO/IEC 20000-1
13. Silver Seal Equipares
14. ISAE3402

CHILE

1. ISO 9001
2. ISO 45001
3. PCI DSS 3.2.1
4. Certificación modelo de prevención del delito
5. SOC 1 TYPE II
6. ISO 27001
7. TIER Diseño
8. TIER Facility
9. IQNet - IT Service Management System
10. Cisco Gold Partner
11. SAP Certified in Cloud and Infraestructure Operations
12. SAP Certified in Hosting Operations
13. ISO/IEC 20000-1

AUSTRIA

1. ISO 9001:2015 Power Engineering (Operation and maintenance of electrical facilities of AI Telekom Austria AG)
2. BGF (Gütesiegen berufliche Gesundheitsförderung)
3. ISO 14001
4. ISO 50001
5. EMAS
6. ISO 27001:2013
7. Eco Datacenter
8. ISAE 3402
9. ISO 20000-1 Information Technology Service Management system
10. ISO 37001
11. ISO 19600

CROACIA

1. ISO 9001
2. ISO 37001
3. ISO 19600
4. Certified Employer Partner: Compliance with the Human Resource Management quality standards. The Certificate also allows employers to show how successful they are and to substantiate their appeal to best employees in a relevant way.
5. OHSAS 18001
6. ISO 45001
7. ISO 14001
8. ISO/IEC 27001
9. ISO 27017
10. ISO 22301

TRACFONE - EUA

1. PCI DSS v3.2.1 Merchant Level 1
1. Certificación HITRUST CSF en el Marco de Ciberseguridad NIST

CLARO ENTERPRISE - EUA

1. SOC 2 TYPE I
1. ISO/IEC 27001

URUGUAY

1. Certificado UNIT de Sistema de Gestión de la Calidad

REPÚBLICA DOMINICANA

1. Authorized Economic Operator - Operator type Importador Certified level (AEO) 1
2. Great Place to Work
3. Golden Seal of Good Inclusive Labor Practices in the Dominican Republic
4. OEA RD (Authorized Economic operator) (AEO)

OPITEL

5. Certificado de cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana

AMOV

6. Certificado de cumplimiento del Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo de la República Dominicana

PUERTO RICO

NA - We are using the references of the ISO 27000 and NIST, but don't have certifications, at this time We are going through a PCI-DSS 3.2.1 Certification process.

BIELORRUSIA

1. ISO 9001
2. ISO 37001
3. ISO 19600
4. OHSAS 18001
5. ISO/IEC 27001
6. PCI DSS

BULGARIA

1. ISO 9001
2. ISO 37001
3. ISO 19600
4. OHSAS 18001
5. ISO 45001
6. ISO 14001
7. ISO/IEC 27001
8. ISO/IEC 27701
9. ISO/IEC 20000-1
10. Cisco Gold Partner

MACEDONIA

1. ISO 9001
2. ISO 37001
3. ISO 19600
4. ISO 45001
5. ISO/IEC 27001
6. ISO 27018
7. ISO 22301
8. ISO/IEC 20000-1

SERBIA

1. ISO 45001
2. ISO 14001
3. ISO 37001
4. ISO 19600
5. PCI DSS
6. ISO/IEC 27001

ESLOVENIA

1. ISO 45001
2. ISO 14001
3. ISO 37001
4. ISO 19600
5. EMAS
6. ISO/IEC 27001

¹ El alcance de las certificaciones enlistadas anteriormente, en muchos casos abarca únicamente los procesos/operación específicos del país y no necesariamente toda la operación. Si necesita información específica de cobertura y alcance sobre certificaciones por país u operación, póngase en contacto con contacto-rse@americamovil.com

GESTIÓN DE LA CADENA DE VALOR

(102-9, 102-11, 204-1, 308-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2)

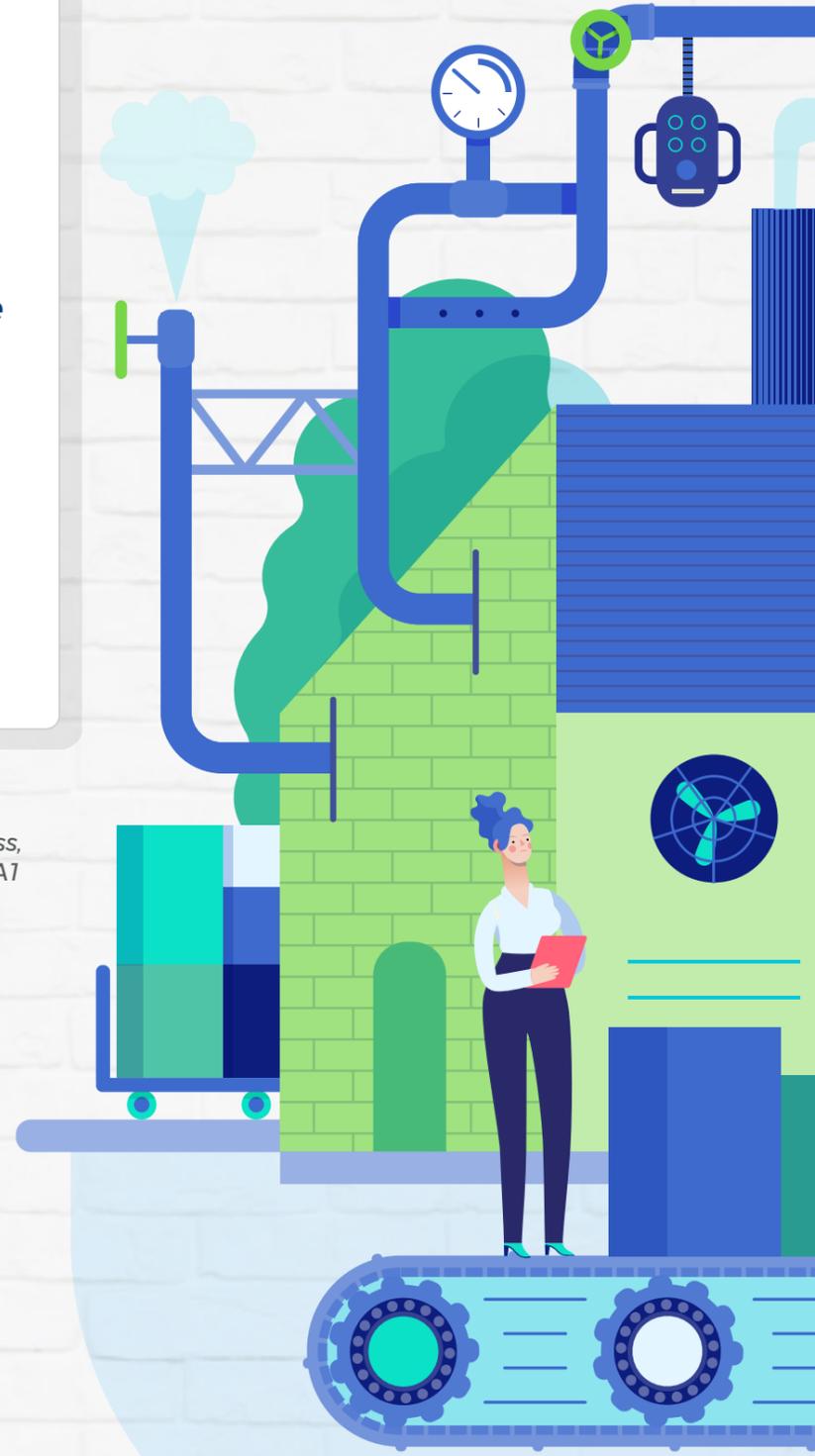
Cada uno de los eslabones de la cadena de valor de América Móvil es de vital importancia y el resultado de la conjunción final de todos sus elementos es lo que nos ayuda a ofrecer una experiencia al cliente de alta calidad. Es por ello que mantenemos estrechos lazos comerciales con todos los principales proveedores de la industria de las telecomunicaciones, para ofrecer el mejor servicio con los mejores productos, tecnologías y dispositivos, a todas las unidades de servicio móvil para mercados residenciales y comerciales.

Nuestra relación con los proveedores se basa en un modelo estratégico centralizado que nos permite lograr economías de escala y sinergias para nuestras filiales. Del mismo modo, contamos con proveedores estratégicos en todos los países para abordar problemas locales, particularmente en términos de mantenimiento de red, plataformas de servicio al cliente y call centers.



Al 31 de diciembre de 2020, **teníamos contratos con más de 25 mil¹ proveedores y más de 36² mil distribuidores en todo el mundo.**

¹ La cifra no incluye AMCO, BCC Brasil, y Claro Enterprise Solutions.
² La cifra no incluye Telmex, AMCO, Global Hits, Claro Enterprise Solutions, Claro Puerto Rico, AT Macedonia, y nuestros Call Centers.



-  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



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

PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES¹

(204-1)

PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES POR PAÍS

Global Hitss	46%
México - Telcel	94%
México - Telvista	38%
México - Telmex	90%
Brasil	97%
Colombia	96%
Guatemala	67%
Costa Rica	56%
El Salvador	93%
Honduras	61%
Nicaragua	64%
Panamá	20%
Argentina	87%
Paraguay	100%
Uruguay	100%
Chile	64%
Perú	91%
Ecuador	71%
República Dominicana	76%
Estados Unidos - TracFone	97%
Austria	85%
Bielorrusia	97%
Bulgaria	84%
Croacia	82%
Macedonia	79%
Serbia	84%
Eslovenia	79%
Total²	87%

¹ En América Móvil, consideramos como proveedor local a aquel que opera en el mismo país en donde adquirimos sus productos y servicios.

² No incluye información de AMCO, OPITEL, AMOV, Claro Puerto Rico y Claro Enterprise Solutions.



Como parte de nuestro compromiso de contribuir a las economías de los países donde operamos, en promedio más del

87%

de nuestros proveedores son locales, y en algunas operaciones el porcentaje supera al 90%.

Este año continuamos trabajando en el programa global de gestión de cadena de valor para monitorear nuestros principales proveedores (directos e indirectos).

Durante la **Semana de la Sustentabilidad**, compartimos mejores prácticas sobre la gestión de una cadena de suministro sustentable. En este evento participó al menos un representante del área de compras de cada subsidiaria a nivel gerencial, los temas que se discutieron fueron los relacionados con el modelo de minimización de riesgos de terceros.

Asimismo, se abordó el rol que juegan las áreas de sustentabilidad, oficialía de cumplimiento y las áreas comerciales para garantizar la alineación a mejores prácticas que nos permitan minimizar los riesgos en toda nuestra cadena de valor.

De acuerdo con nuestro modelo, la clasificación de proveedores se basa en los siguientes criterios:

1. **Identificación de Proveedores Críticos:** Son aquellos proveedores activos que son fundamentales para nuestro negocio, por los bienes o servicios que suministran a la empresa, ya sea:
 - a. Proveedor de bienes/servicios al usuario: es aquel proveedor de bienes (teléfonos, tabletas, dispositivos, accesorios, módems, etc.) o servicios (instalación, atención, operación, mantenimiento) para clientes/usuarios finales.
 - b. Proveedor No Sustituible: es aquel que no puede ser reemplazado por otro fácilmente.
 - c. Proveedor de Componentes Críticos: es aquel socio comercial que provee bienes o servicios fundamentales para la continuidad de las operaciones.
 - d. Agencias de Cabildeo o Gestión con Terceros y/o Constructoras: aquellos que llevan a cabo actividades o relacionamiento con autoridades,

comunidades, organismos de la sociedad civil, entre otros en representación de la empresa, por lo que podrían generar riesgos importantes, principalmente en materia de corrupción.

2. **Proveedores de riesgo:** Son aquellos proveedores activos que, al no incorporar las mejores prácticas en materia de derechos humanos, cuidado del medio ambiente y prevención de lavado de dinero, podrían constituir un riesgo a la reputación de nuestra empresa.
 - a. Proveedores de riesgo en materia de derechos humanos, considerando su gestión de:
 - Salud y seguridad;
 - laboral;
 - privacidad de las comunicaciones; y,
 - zonas de conflicto.
 - b. Proveedores de riesgo en materia de medio ambiente, considerando su gestión de:
 - Agua;
 - emisiones;
 - residuos; y,
 - biodiversidad.
 - c. Proveedores de riesgo en materia de lavado de dinero y financiamiento de actividades ilegales: son aquellos cuya operación geográfica se encuentra en los países de las listas GAFI.



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

Del número total de proveedores evaluados en 2020¹, se identificó el 19% como críticos por proveer un bien o servicio que tiene un contacto directo con el cliente, por ser no sustituibles, por proveer componentes esenciales, o por tener contacto con nuestros grupos de interés en representación de la empresa. Por otro lado, alrededor del 2% fueron identificados como proveedores de alto riesgo de sustentabilidad que pueden suponer un riesgo para la reputación de América Móvil.

Con el objetivo de prevenir riesgos de corrupción en nuestra cadena de valor, la Oficialía de Cumplimiento actualizó la política de compras y desarrolló un Protocolo de Debida Diligencia para categorizar a los proveedores de acuerdo con el nivel de riesgo, así como los procedimientos a seguir en cada una de estas categorías. De acuerdo con los hallazgos del Protocolo de Debida Diligencia, se evaluará si el Tercero concluye satisfactoriamente con el proceso y es posible establecer una relación comercial continuando con el proceso de contratación; o bien, si se requiere de una investigación, aprobación o procedimientos adicionales; o si es necesario suspender la contratación o relación comercial existente. En caso de ser necesario, puede llevarse a cabo un proceso de debida diligencia adicional, a través de un tercero especializado e independiente.

En términos de nuestra cadena de valor, hemos establecido tres objetivos de sustentabilidad 2020 dentro de nuestra estrategia de “Sustentabilidad Inteligente”, definidos de la siguiente manera:

- 1. Alinear al 35% de nuestros proveedores con nuestra Política de Integridad Comercial.**
Hasta la fecha, el 63% de nuestros proveedores han sido notificados con la Política de Integridad Comercial de América Móvil y el 62% lo han firmado.
- 2. Evaluar al 100% de nuestros proveedores Tier 1² en materia de sustentabilidad.**
Al cierre de 2020, alcanzamos el 79%³ del progreso hacia lograr este objetivo.
- 3. Ofrecer capacitación al 30% de nuestros proveedores locales.**
Al cierre del 2020 logramos capacitar al 51%⁴ de los proveedores locales en nuestra plataforma de capacitación en línea **Capacítate Aliados**.

¹ La cifra no incluye AMCO, OPITEL, AMOV y Claro Enterprise Solutions.

² Proveedor Tier1 es aquel que también es fabricante y nos proporciona los bienes o servicios directamente.

³ Se está considerando solo al total de proveedores Tier 1 cuyos pedidos de compra anuales superaron los 50 millones de dólares.

⁴ Incluye proveedores, distribuidores y contratistas.



POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL

Se espera que los proveedores, clientes, distribuidores, socios comerciales, contratistas, consultores, agentes y aquellos que hacen negocios con entidades de América Móvil en todo el mundo, sigan las Políticas de América Móvil y lleven a cabo negocios con integridad, honestidad y transparencia. Por esta razón, solicitamos que todos nuestros socios comerciales respondan nuestro cuestionario de autoevaluación y se comprometan a alinearse con las políticas de América Móvil.

Desde 2019, se solicitó al 100% de nuestros principales proveedores y distribuidores alinearse con esta Política, y la adhesión es un requisito obligatorio para los nuevos socios comerciales.

CLÁUSULA DE SUSTENTABILIDAD EN LOS CONTRATOS DE PROVEEDORES

Desde hace varios años hemos incluido una cláusula de sustentabilidad en nuestros contratos con proveedores que abordan la gestión ambiental, la protección de los derechos humanos y laborales de sus empleados, así como la legalidad de los insumos que utilizan para fabricar sus productos, asegurando que sus materiales no provengan de zonas de conflicto. Actualmente, más del 85% de nuestros proveedores de dispositivos móviles a nivel global han firmado contratos que incluyen nuestra cláusula de sustentabilidad.



MODELO DE EVALUACIÓN DE RIESGOS DE TERCEROS: CASO COLOMBIA

Al impulsar un proceso de transformación cultural y generación de valor, generamos un impacto positivo para los proveedores y distribuidores. Asimismo, al construir relaciones de confianza que fortalezcan a los integrantes de nuestra cadena de valor, logramos mejorar nuestro propio desempeño en materia económica, social y ambiental.

Bajo este principio minimizamos los riesgos para nuestra operación y nuestros grupos de interés y generamos un ambiente de cooperación, en el que se impulsan programas estratégicos como el Modelo de Gestión y Desarrollo Sostenible de Terceros: Un programa estratégico de la compañía con el que buscamos fortalecer el relacionamiento con nuestros Terceros y aliados, generándoles valor con acciones claves en 6 pilares estratégicos. Con base en metodologías ágiles de trabajo, este ejercicio es

liderado por un equipo interdisciplinario de distintas áreas, encargado de la ejecución de las siguientes acciones:

1. Reconocimiento:

- Análisis, diagnóstico y mejora en facturación electrónica.
- Medición del NPS de colaboradores de los Call Centers aliados.
- Medición del NPS de colaboradores de terceros en la categoría de técnicos aliados integrales.
- Socialización del Modelo a los administradores de contratos para alinearlos en acuerdos de servicio (SLA) e indicadores clave de desempeño (KPI).

2. Eficiencia administrativa y operativa:

- Anticorrupción, marcación por incumplimientos jurídicos (multas, resarcimientos, ética).
- Certificaciones tributarias.
- Implementación encuesta NPS para Terceros.

- Centralización de políticas SARLAFT, anticorrupción, sustentabilidad y buen gobierno.
- Alineación de los proveedores y canales de venta con nuestras políticas de sustentabilidad.
- Certificación del 69% de nuestros Terceros en Código de Ética, superando la meta inicial del 35%.

3. Aseguramiento y control del riesgo:

- Unificación las políticas de seguridad de Terceros y su inclusión en el portal web correspondiente.
- Anexo de seguridad alineado a la estrategia del negocio.
- Construcción una matriz transversal de riesgos de Terceros, que incluye aquellos asociados a sistemas de información, seguridad y sustentabilidad corporativa.

4. Mejoramiento continuo e innovación:

- Medición de efectividad.
- Alianza con la Cámara de Comercio de Bogotá y la Universidad Externado de Colombia para análisis de nuevos servicios, planes de mejora y desarrollo de personas.
- Implementación y ejecución del plan de cultura de servicio.
- Alianza por la sustentabilidad y el valor compartido.
- Implementación de recomendaciones a los procesos de licitación de Call Centers.
- Plan de acción del proyecto sistema de gestión de innovación que se implementará en 2021.

5. Procesos:

- Diseño de la estructura de gestión y relacionamiento de Terceros.
- Documentación de la primera fase del modelo de desempeño de Terceros.
- Diseño de los Procesos del Ciclo de Relacionamiento de Terceros.
- Mejora en el procedimiento de liquidación y pago a Terceros.
- Optimización de la gestión de cuentas por pagar, integrando el esquema de facturación electrónica.

6. Gestión del cambio:

- Formación y acompañamiento al equipo de proyecto como agente movilizador del cambio, afianzando la Cultura CEC - Confianza, Empoderamiento y Colaboración en los Terceros.
- Comunicaciones para Terceros y áreas internas.





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



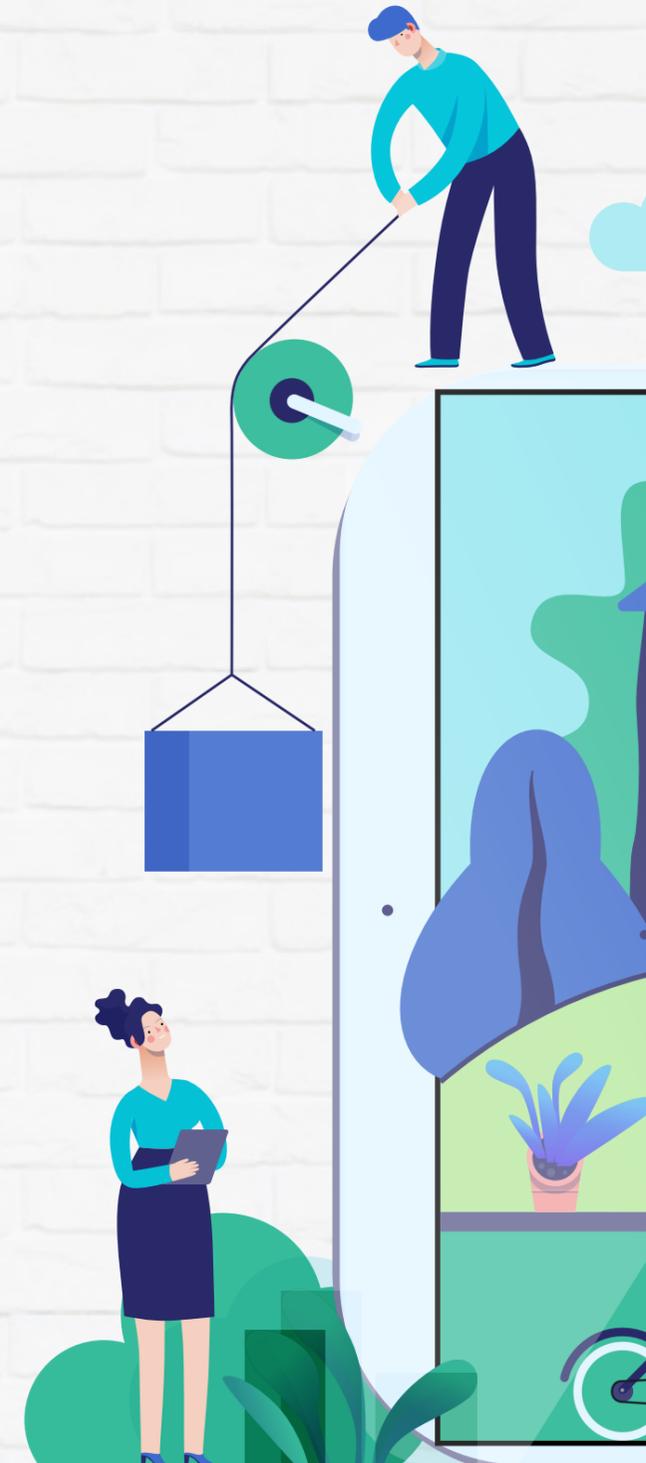
DESARROLLO DE LA CADENA DE VALOR - PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN DE ALIADOS

En 2019, en colaboración con **Fundación Carlos Slim**, desarrollamos una plataforma de formación disponible para los socios comerciales de América Móvil, (proveedores, distribuidores y contratistas), así como cursos para desarrollar cadenas de valor más competitivas y sostenibles de acuerdo con las diferentes necesidades del negocio.

Además, en 2020 **Claro Colombia** y **Claro por Colombia**, programa de Sustentabilidad, se vincularon como socios implementadores de la iniciativa **SDG Corporate Tracker**, impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Global Reporting Initiative (GRI), para identificar nuestro aporte consolidado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Es la primera y única empresa que asumió este rol para vincular y hacer partícipe a su cadena de valor, los otros socios implementadores son Cámaras de Comercio y gremios. En 2020 invitaron a nuestros proveedores y distribuidores a registrar, de forma voluntaria, los reportes 2018, 2019 y el especial frente a COVID-19.

En 2020 **Global Hitss** implementó en su totalidad el programa de evaluación de proveedores siguiendo el modelo de **Claro Colombia**.

El primer curso que se ofreció a nuestros socios comerciales es nuestra capacitación en línea con respecto a los principios incluidos en nuestro Código de Ética y a quienes ya lo han cursado se les ha asignado el curso de Control Efectivo de la Corrupción. Los cursos están disponibles para todos los empleados de nuestros aliados, y en especial para aquellos directamente relacionados con la prestación de productos o servicios a nuestra Empresa.





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 CLIENTE

Ofrecemos a nuestros clientes productos y servicios que son confiables, flexibles, innovadores y con una amplia cobertura, promoviendo una comunicación abierta y un proceso de mejora continua con el fin de satisfacer sus necesidades de conectividad.

El cliente se encuentra en el centro de nuestra estrategia y constantemente buscamos fortalecer la relación con nuestros usuarios a fin de asegurar su lealtad. Por esta razón en América Móvil echamos mano de las nuevas herramientas tecnológicas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios con base en sus necesidades particulares. Nuestro enfoque de experiencia del cliente se centra en evaluar la satisfacción de nuestros usuarios integrando componentes de Big Data Analytics e Inteligencia Artificial, de modo que, con esta información, cada país/operación puede desarrollar estrategias de mejora.

Este año no sólo aceleramos la migración a medios de contacto digitales, si no que avanzamos un paso más en la estrategia, impulsando un proyecto muy ambicioso de omnicanalidad, el cual nos permitirá estandarizar la calidad de nuestra atención a través de nuestros distintos medios de contacto y facilitar al cliente la realización de diversas transacciones, pudiendo iniciarlas en un canal y retomarlas o concluir las posteriormente por cualquier otro canal de atención.



Con ello, continuamos adaptando nuestros procesos internos para crear un sistema interconectado a nivel de operación que nos permite ofrecer una experiencia del cliente única. Así, estamos donde nuestros clientes lo necesitan, nos adelantamos a sus expectativas y les proporcionamos servicio a través de su canal de preferencia.

El USSD representa el 60% de las transacciones, el IVR está en segundo lugar con el 22%, y en tercer lugar con App y Web con 17%. Otros canales de autoservicio empleados por nuestros clientes incluyen IVR visual, Chat con un agente, y el Bot de Atención de Clientes (Inteligencia Artificial).



Canales de atención
asistida



Canales de auto
atención

Centros de Atención al Cliente ¹ (CAC)	IVR
Centros de Atención Telefónica	IVR visual
Agente IVR	Bot de Atención de Clientes ² (Inteligencia Artificial)
Chat	USSD ³
	Redes sociales
	Aplicación ⁴
	Web ⁵

¹ En los CAC's se promueve que además de ser un lugar que ofrece servicio al cliente, se promueva también la venta de productos y servicios.

² Se refiere a ChatBot.

³ Es un canal de mensaje escrito en donde el usuario puede consultar su saldo y otra serie de transacciones.

^{4, 5} Canal de autoatención vía App (Mi Telcel; Mi Claro; My AI; My TracFone).





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

Asimismo, año con año modernizamos nuestra infraestructura para hacer frente al crecimiento exponencial en el tráfico de datos, descarga de videos, uso de dispositivos inteligentes y servicios basados en la nube, así como el Internet de las cosas, ofreciendo una mejor experiencia de conectividad.

En 2020 iniciamos el despliegue de nuestra red 5G en **AI Telekom Austria Group** y **Claro Brasil** así como la realización de pruebas de viabilidad de 5G en escenarios reales en algunas subsidiarias como **Claro Puerto Rico**.

Teniendo en cuenta que todos los mercados son diferentes y que muchas de las estrategias para abordar mejor al cliente son locales, decidimos establecer una métrica alineada para medir la satisfacción del cliente entre los países/operaciones que pudiera ayudarnos a identificar la efectividad de las estrategias que cada operación pone en marcha. Esta métrica es el indicador **Net Promoter Score (NPS)**. Al centrarnos en el cliente y analizar su comportamiento, éste nos permite identificar la causa raíz de lo que no funciona, evitando que ocurran malas experiencias o resolviendo problemas de antemano.

¹ Excluye a Telmex.

Hoy más del **90%**¹

de las transacciones se realizan a través de canales de autogestión, abordando así la tendencia en el comportamiento del consumidor hacia el autoservicio,

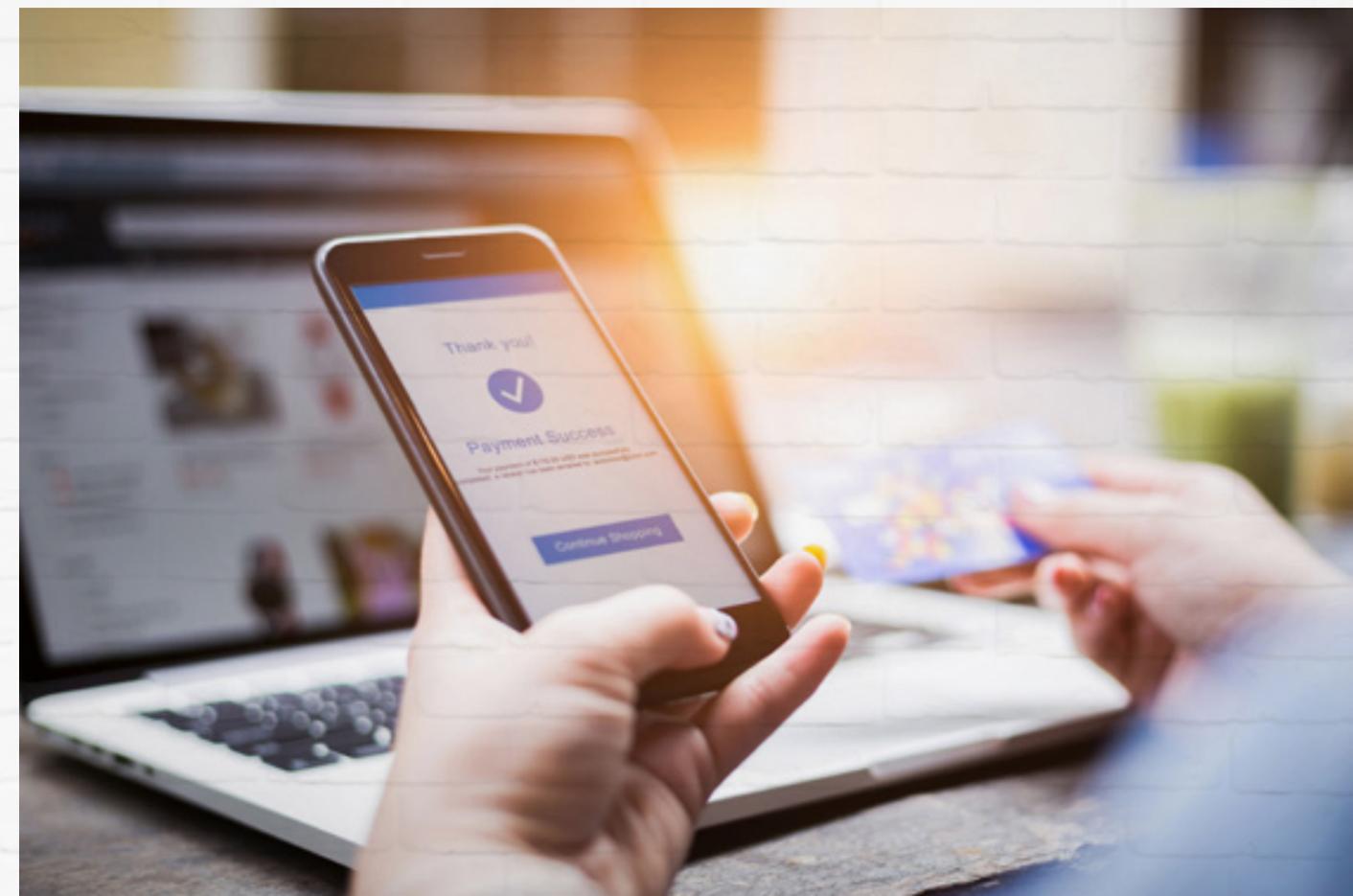
 mientras que alrededor del 10% se lleva a cabo en canales de servicio asistido, incluyendo nuestros Centros de Atención al Cliente y nuestros Centros de Atención Telefónica.

Para evaluar el NPS, en 2020 realizamos más de 152 millones encuestas en nuestras operaciones latinoamericanas, dándonos así la posibilidad de entender mejor si la experiencia del usuario en sus diferentes dispositivos está de acuerdo con sus expectativas. Adicionalmente, medimos cómo el uso de las aplicaciones y su interacción con nuestros canales afectan positivamente la lealtad del cliente.

Para medir el NPS preguntamos a nuestros clientes qué tan probable sería que recomendaran nuestro servicio, basado en su propia experiencia. El cálculo del indicador se basa en restar el número de aquellos que no recomendarían nuestro servicio de la cifra de quienes sí lo harían.

Los siguientes son algunos ejemplos de las respuestas positivas que obtuvimos en comparación con nuestros competidores locales en algunas de nuestras operaciones:

País	NPS de Marca CLARO/TELCEL	NPS Móvil CLARO/TELCEL	NPS competidor líder en CX productos móvil	NPS Fijo CLARO/TELCEL	NPS competidor líder en CX productos fija
Chile	50	50	32	50	27
Colombia	52	52	36	21	24
República Dominicana	43	48	27	38	15
Argentina	43	43	32	43	32
México / Telcel	54	53	49	NA	NA





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

Nuestro objetivo de sustentabilidad para 2020, establecido como parte de nuestra estrategia de “Sustentabilidad Inteligente”, es aumentar en un promedio de 1% el NPS para cada país donde operamos. Para el cierre del 2020 el NPS para América Móvil¹ es de 41 puntos que representa un aumento positivo de 1 punto frente al año anterior.

NPS	FY2018	FY2019	FY2020
América Móvil	31	40	41

Dado que el objetivo planteado fue superado, decidimos plantearnos un objetivo más ambicioso que consiste en superar el NPS de móvil de nuestros competidores y aumentar la brecha. Para lograr esto, continuamos nuestros esfuerzos para ofrecer una experiencia de cliente más completa y enfocada a sus necesidades y expectativas.

En América Móvil siempre buscamos mejorar la experiencia del cliente, asegurar la plena satisfacción de todos, y generar ahorros en nuestras operaciones. Como resultado en 2020 logramos ahorrar más de 12 millones de dólares americanos. A continuación, se muestran los proyectos más destacados:

En **Claro Colombia** se habilitó una página web responsiva para que el usuario pueda consultar servicios, pagar factura, conocer detalle de plan, comprar paquetes y recargas, programar visitas técnicas, solicitar traslados, personalizar red Wifi. Logrando un ahorro de más de 170 mil dólares americanos por llamadas evitadas.

En las operaciones de **Centroamérica** se incluyó el servicio de atención de clientes a través de un Bot disponible las 24 horas en WhatsApp y redes sociales en el que se ofrece información de planes móviles y residenciales, consulta de facturas, compra y pago de servicios, asesoría a clientes, entre otras funcionalidades. Al final del periodo 21% de las interacciones vía WhatsApp, fueron atendidas por el Bot evitando un costo de \$781 mil dólares americanos.

El “**Proyecto Claro Flex**” en **Claro Brasil** busca el desarrollo de aplicaciones y tecnologías de autoservicio que faciliten la solución de los problemas de los usuarios de forma independiente a través de una plataforma digital que permita integrar toda la experiencia de usuario en un sólo ecosistema, permitiendo la contratación de servicios a través de una aplicación móvil y la gestión de su plan de forma totalmente digital.

En **Claro Brasil** el “**Proyecto Solar**” contempla el desarrollo de una plataforma de relación digital capaz de monitorear y soportar todo el viaje de interacción entre el cliente y la empresa. La solución busca sumar la trazabilidad total de la información del cliente, además de brindar un servicio asertivo y personalizado en base al perfil de consumo, historial de uso e información general obtenida en cada contacto realizado.

En **A1 Bielorrusia** y **A1 Croacia** se mejoró el servicio Voice Bot en el centro de llamadas y se lanzó la primera tienda virtual en el mercado con el uso de Inteligencia Artificial.

En **A1 Eslovenia** desarrollamos una aplicación inteligente que conecta más de 10 de nuestros sistemas en segundo plano (Anritsu, Viavi, PCRf, SARA, CRM, Amdocs) a través de una pantalla interactiva simple que podrían utilizar los colegas de todo el servicio de atención al cliente. Por primera vez, pudimos personalizar la información de fondo para la comunicación diaria con el usuario para la resolución de problemas.



¹ América Móvil engloba a las siguientes marcas: Claro, Telmex, Telcel, A1 y TracFone y en la encuesta se hace la referencia a la marca de cada región.



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

América Móvil tiene un área cuyo objetivo es asegurar que nuestros clientes tengan una experiencia completa y satisfactoria en un entorno digital. Esta área está constantemente monitoreando nuestros sitios web comerciales y creando soluciones para gestionarlos, al mismo tiempo que implementa procesos innovadores de servicio al cliente digital que nos ayudan a mejorar y simplificar la vida de nuestros suscriptores.

Sus principales objetivos incluyen la implementación de arquitecturas web funcionales, la digitalización y automatización de procesos centrados en las necesidades de los consumidores, la generación de ahorros para toda la Empresa y la innovación en soluciones digitales.

Con nuestros canales digitales, hoy nuestros clientes pueden: ver todo nuestro catálogo de productos y servicios, comparar planes y precios, adquirir planes y equipos, monitorear sus niveles de consumo, expresar su nivel de satisfacción, pagar facturas, aumentar el crédito en sus líneas de prepago, obtener respuesta a sus dudas en nuestra sección de preguntas frecuentes y chatear con nuestros asesores.

En respuesta a la era digital, todas las herramientas de servicio de América Móvil están orientadas a crear una experiencia más simple y eficiente para nuestros clientes. En consecuencia, el 100% de nuestras operaciones tienen un sitio web, Facebook, Twitter, Instagram.



MEJORES PRÁCTICAS EN LOS PAÍSES

Claro Chile - eCommerce: En 2020 habilitamos toda la oferta de servicios y productos en ecommerce (hogar, postpago móvil, equipos & accesorios y equipos con plan); convirtiéndonos en la primera y única empresa de telecomunicaciones en Chile con flujos de venta 100% autoatendidos digitalmente. Además de crecimientos exponenciales en share de canal y ventas, algunos de ellos: en **Cyber Day Agosto 2020** logramos facturar en 3 días lo vendido en total del periodo de enero a abril del 2020, la participación en equipos y planes postpago cierra año sobre 2 dígitos respectivamente.

Centroamérica: En menos de 1 año hemos habilitado todas las tiendas en línea a nivel Centroamérica, poniendo a disposición del cliente equipos prepago mientras la mayoría de CAC's estaban cerrados.

Colombia: 2020 fue un año donde el proceso de transformación digital se aceleró y las herramientas tecnológicas y virtuales cobraron un rol protagónico para garantizar la experiencia y el empoderamiento de nuestros clientes. Así desplegamos campañas enfocadas al posicionamiento y educación de todos los canales de autoatención que tenemos disponibles con soluciones ágiles y efectivas: App Mi Claro,

WhatsApp, Sucursal Virtual, Chat en línea, USSD55 y Tienda Claro; y alcanzamos los siguientes resultados:

- Más de 3 millones de clientes registrados en App Mi Claro.
- App Mi Claro se mantuvo en el Top 10 de las Apps más descargadas del país.
- Más de 600.000 clientes utilizaron Sucursal virtual Claro cuyo lanzamiento fue en el mes de junio del 2020.
- Más de 1.800.000 conversaciones en WhatsApp.





Activando la SEGURIDAD

La seguridad se ha convertido en una de las principales prioridades para la sociedad, los gobiernos y las personas en general. Las nuevas tendencias tecnológicas y la forma en que interactuamos ahora con ellas son la razón por la que nos enfocamos en cuestiones de seguridad. En América Móvil trabajamos constantemente para que las soluciones y servicios que ofrecemos no solo permitan que las personas se sientan más seguras al usarlos, sino que también nos ayuden a estar un paso adelante y contribuir a la seguridad general de las personas.





CONTENIDO
DEL INFORME



MENSAJE
DEL DIRECTOR



PERFIL DE
LA EMPRESA



ACTUALIZANDO
LA SUSTENTABILIDAD



CONECTANDO
CON PRINCIPIOS



ACTIVANDO
LA SEGURIDAD



COMPARTIENDO
DESARROLLO



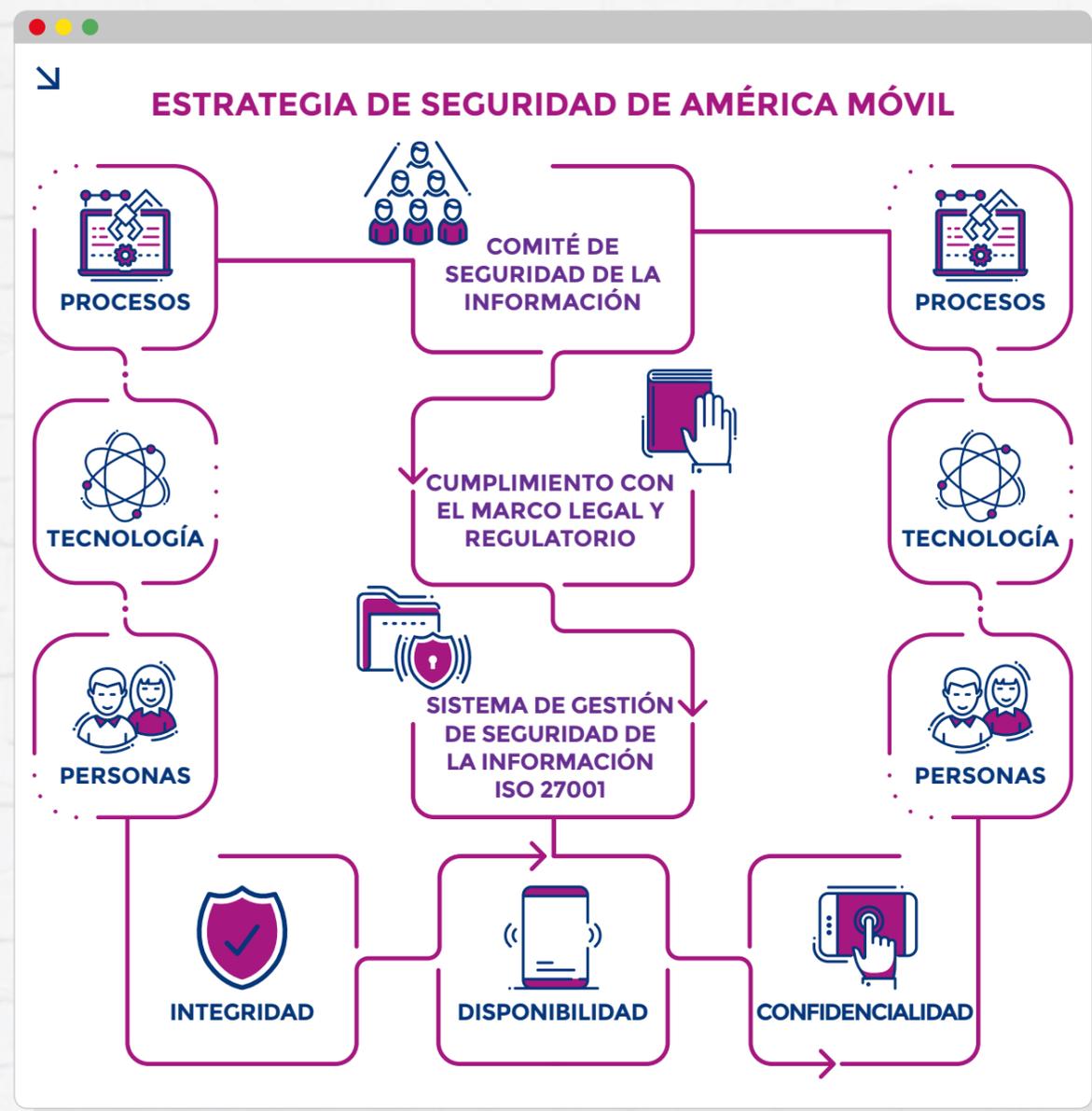
SUBIENDO LA
CALIDAD DE VIDA



ANEXOS

América Móvil cuenta con una estrategia de seguridad integral que contempla la ciberseguridad y la privacidad de datos y comunicaciones, basada en tres pilares principales:

- **Integridad:** La información personal debe permanecer completa y exacta, para lo cual estableceremos las medidas correspondientes.
- **Disponibilidad:** La información debe estar disponible para sus propietarios o usuarios autorizados en el momento preciso en que la necesitan.
- **Confidencialidad:** Los datos personales serán utilizados exclusivamente por personal autorizado que tenga la justificación necesaria para su uso.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los ataques cibernéticos y el robo de información sensible son un tema relevante y crítico en las todas las organizaciones a nivel mundial, generando una imagen negativa y quebranto financiero a las empresas afectadas y a sus clientes. América Móvil ha desarrollado en los últimos años una estrategia, políticas y procedimientos de seguridad de la información que son gestionadas y administradas por los Comités de Seguridad de la Información en cada una de nuestras filiales.

Sin embargo, el esfuerzo por dar certidumbre a la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información sensible en América Móvil es un proceso de mejora continua, que se vuelve más crítico, sensible y complejo. Es por esta razón que, en octubre de 2020, se creó la Oficina CISO (*Chief Information Security Officer*), designando a Jorge Paredes Menchaca, como principal responsable de administrar los proyectos, procesos y controles asociados con la seguridad de la información.

El personal de la organización es clave en el cumplimiento de la normatividad y el funcionamiento de los controles de seguridad de la información. Por ello resulta fundamental para nuestra estrategia, tanto el impulso a los distintos cursos de concientización, como el apego a los diferentes controles en el almacenamiento, consulta y acceso a información sensible en los procesos operativos en nuestras subsidiarias.





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

Para difundir, ejecutar y supervisar los controles e iniciativas de seguridad de la información en nuestras operaciones, es necesario contar con un responsable local quien se coordinará con la Oficina CISO a través de la Gerencia de Seguridad de la información de América Móvil a cargo de José Gilberto Fragoso Gómez.

Evaluamos y actualizamos constantemente nuestra Estrategia de Seguridad de la Información, ya que la seguridad de la información es crucial para nuestras operaciones. Su propósito es proteger la infraestructura de América Móvil, así como la confidencialidad, integridad y disponibilidad de toda la información que administramos. Nuestra estrategia se basa en la prevención, la mejora continua y el intercambio de buenas prácticas entre todas las empresas del Grupo.

Contamos con una Política General de Seguridad de la Información, que proporciona lineamientos para que cada operación establezca su marco de seguridad local, así como para asegurar la comunicación efectiva de estas políticas a todos los colaboradores.

Contamos con un Comité Ejecutivo de Seguridad de la Información Corporativa que supervisa la implementación de nuestra Estrategia de Seguridad de la Información. Las principales funciones de este Comité son:

- Identificar los principales riesgos para el negocio centrados en la operación y nuestros servicios, así como en el entorno tecnológico.
- Desarrollar y gestionar la estrategia de seguridad mediante la creación y el monitoreo del Plan Estratégico de Seguridad de la Información.
- Gestionar y asignar los presupuestos corporativos y locales para seguridad de la información.
- Determinar las acciones prioritarias frente a una amenaza actual o futura.

Los miembros de este Comité son:

- **Ángel Alija Guerrero**, Director de Operaciones Móviles
- **Jorge Alberto Arteaga Castillo**, Subdirector de Auditoría
- **José Gilberto Fragoso Gómez**, Gerente de Seguridad de la Información
- **Carlos José García Moreno Elizondo**, Director de Finanzas
- **Paula María García Sabido**, Gerente de Relaciones Institucionales y Sustentabilidad
- **Macario Lopez Albarrán**, Director de Operación y Mantenimiento
- **Jorge Paredes Menchaca**, Oficial de Seguridad de la Información
- **Daniel Alejandro Tapia Mejía**, Oficial de Cumplimiento
- **Oscar Von Hauske Solís**, Director de Operaciones Fijas



También contamos con un Comité de Gestión de Seguridad de la Información Corporativa, que se reúne una vez al mes y está a cargo de operar la Estrategia de Seguridad de la Información de América Móvil en todas las operaciones.

Las funciones de este Comité son las siguientes:

- Adoptar las políticas y los procedimientos de seguridad de la información.
- Establecer estrategias para cumplir con las pautas que contribuyen a aumentar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los recursos de información.
- Implementar mecanismos que contribuyan a cumplir con las mejores prácticas para proteger los recursos de información.
- Coordinar la evaluación y ejecución de proyectos que apoyen las actividades relacionadas con la seguridad de la información.
- Supervisar los planes de comunicación de los lineamientos de seguridad.
- Analizar los incidentes relacionados con la seguridad para determinar soluciones y acciones preventivas.
- Evaluar la infraestructura nueva y existente que soporta los procesos de negocio críticos.
- Coordinar los comités de cada una de nuestras operaciones.
- Supervisar las medidas de mejora en los incidentes reportados por las operaciones.
- Apoyar a otras áreas en el proceso de cumplir con los lineamientos de seguridad de la información.
- Coordinar y verificar que todos los esfuerzos, recursos, herramientas, controles y monitoreos son consistentes con el aseguramiento de la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.
- Informar al Director General de cualquier incidente que pueda comprometer información crítica, así como el impacto potencial y planes de mitigación.



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

Además, cada subsidiaria tiene su propio Comité Local de Seguridad de la Información. Estos comités interdisciplinarios están conformados por colaboradores de diferentes áreas (TI, ingeniería, finanzas, operación y mantenimiento, entre otros), y están presididos por los jefes locales de seguridad de la información. Asimismo, cada operación tiene un ejecutivo de alto nivel, responsable de revisar la Estrategia de Ciberseguridad. Asimismo, cada país determina un “Plan Estratégico de Seguridad de la Información”, que es actualizado de forma anual o semestral.

Como parte de estos planes estratégicos, cada una de nuestras operaciones tiene un plan anual de concientización e iniciativas de comunicación, para garantizar que la información esté disponible para todos los colaboradores. En 2020, desarrollamos un curso en línea de seguridad de la información que se impartirá a todos nuestros colaboradores a través de nuestra platafor-

ma **Capacítate Carso** a inicios del próximo año. Asimismo, durante el 2020 ofrecimos cursos en línea y presenciales, a empleados incluyendo los de tiempo parcial y contratistas, manteniendo una comunicación constante a través de correo electrónico, Intranet y protectores de pantalla en computadoras corporativas con respecto a los siguientes temas:

1. Protección de datos personales
2. Seguridad de IoT
3. Seguridad en servicios y validación de identidad
4. Doble factor de autenticación en accesos remotos
5. *Phishing*, *malware*, control de acceso, virus, fraude, pill y respuesta a incidentes
6. Correos sospechosos
7. Contraseña segura
8. Navegación por Internet de forma segura y responsable
9. Confidencialidad de la información
10. Escritorio limpio
11. Políticas de privacidad de la información



Este año ofrecimos cursos en línea y de manera presencial (previo a la pandemia)

en temas de seguridad de la información a más de 97 mil empleados y cerca de 51 mil externos en todo el Grupo¹.

Asimismo, continuamos la realización de campañas de concientización de ciberseguridad a través de correos electrónicos, lineamientos en línea, entre otros.



¹ Estas cifras excluyen a BCC, Claro Enterprise Solutions, OPITEL y AMOV.





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

Para estar al día en las tendencias más recientes, al menos una vez al año organizamos el “**Simposio de Seguridad de América Móvil**”. En 2020 tuvo lugar en modo virtual del 24 al 28 de agosto, al que asistieron 18 jefes de Seguridad de la Información de nuestras subsidiarias en Argentina, Uruguay, Paraguay, Brasil, Centroamérica, Colombia, Ecuador, Puerto Rico, República Dominicana, Chile, Perú, Estados Unidos y México. Los temas tratados fueron las tendencias de seguridad de la información, el Internet de las cosas, estándares, desafíos y oportunidades, la transformación digital y los controles de acceso.

A través de nuestra estrategia, gestionamos la seguridad de la información dentro de la Compañía, salvaguardando de manera eficiente datos importantes, tanto financieros como confidenciales, y minimizando el riesgo de acceso ilegal o no permitido por parte de Terceros. Con el fin de asegurar la correcta implementación de nuestra estrategia y el Sistema de Gestión de la Seguridad ISO 27001, hemos establecido un mecanismo de comunicación entre las operaciones, el cual nos permite gestionar nuestras necesidades y enviar alertas de manera oportuna.

¹ No incluye Serbia.

Actualmente,
53%
de nuestras operaciones
están certificadas en la norma
ISO 27001,
mientras que el resto continúa
trabajando para obtener la certificación.

Nuestras operaciones actualmente certificadas en ISO 27001 son:

- México: Telcel, Telmex, Global Hitss, Telvista, Scitum, TRIARA y Red Uno.
- Brasil
- Colombia
- Chile
- Perú
- Europa¹
- Estados Unidos (Claro Enterprise Solutions)

Todos nuestros procesos de operaciones están alineados con la norma ISO 27001 y otras normas internacionales que garantizan el correcto funcionamiento de las acciones encaminadas a la protección de la información. También contamos con otras certificaciones como PCI DSS, SOC 1 Tipo II, SOC 2 Tipo II, Nivel V HSHA-WCQA y Eco-Data Centers, por mencionar algunos de ellos.

El 68% de nuestras operaciones cuentan con un equipo de inteligencia para hacer frente a posibles amenazas cibernéticas.

Entre muchos de los logros en materia de seguridad de la información conseguidos por nuestras subsidiarias durante este año, podemos mencionar:

- La implementación y operación del Marco de Ciberseguridad, Modelos Funcionales, Tecnológicos y de Procesos para los servicios de Ciberseguridad en **Claro Colombia** que fortalece el alcance de certificaciones actuales, requerimientos legislativos y regulatorios, estándares internacionales y marcos de la industria.
- En **Claro Perú** el fortalecimiento de las opciones de Monitoreo de Seguridad acorde a la nueva realidad (Controles de Seguridad para conexiones VPN y Detección de uso de cuentas de usuario fuera de direcciones IP regulares) que evitaron daños económicos por acciones de robo de identidad, así como la definición del esquema de Seguridad de Trabajo Remoto y soporte inicial.
- En **Claro Puerto Rico** se estableció una política 5G específica para la seguridad y protección de los activos de información propiedad de Claro o cualquier información que se maneje en la red de Claro en sus diferentes entornos o clientes comerciales.

- **Telmex** recibió el reconocimiento como el Mejor Proveedor de Servicios de América Latina por parte de Hewlett Packard Enterprise.

- Creación de la Oficina CISO con una estructura organización que centraliza las funciones de seguridad de **Telcel** y **América Móvil**.

Durante 2020, no tuvimos incidentes de seguridad de la información que derivaran en sanciones en ninguna de nuestras operaciones, sin embargo, se presentó un incidente de usurpación de identidad de correo electrónico en **AMCO** y otro de cifrado de activos de información en **Claro Chile**. Derivado de lo anterior, hemos implementado y verificado en todas nuestras operaciones las siguientes medidas preventivas:

- Desarrollo de lista blanca de correo electrónico para que sólo se puedan recibir correos de fuentes confiables y verificadas.
- Capacitación para fortalecer la cultura de seguridad de la información.
- Evaluación de madurez de seguridad de la información.
- Restricción de acceso de equipo externo o personal a redes corporativas.
- Implementación de herramientas EDR (Endpoint Detection and Response), como refuerzo de antivirus.

A través de SCITUM, subsidiaria de Telmex ofrecemos servicios de resiliencia en ciberseguridad a nuestros clientes.



GESTIÓN DE LA PRIVACIDAD

La protección de los datos personales y la privacidad en las comunicaciones constituyen uno de los principales desafíos para las empresas de telecomunicaciones. En América Móvil prestamos especial atención a estos temas. Contamos con una Política de Privacidad¹, la cual establece los lineamientos para la protección de datos personales, así como para la privacidad en las comunicaciones.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Hemos establecido los lineamientos necesarios para el uso adecuado de la información personal y las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que todas nuestras operaciones, empleados, subcontratistas y Terceros autorizados deben cumplir.

Con el fin de asegurar que los empleados de América Móvil cumplan estrictamente con los lineamientos de esta política, llevamos a cabo campañas de comunicación y concientización continuas para asegurar su comprensión integral.



Nuestras operaciones cuentan con lineamientos de seguridad de la información y protección de datos personales que se apegan a las disposiciones legales aplicables. Sin embargo, la exigencia de los titulares por una mejor privacidad ha dado lugar a la expedición de normativas más estrictas que tienen por objeto regular el tratamiento legítimo de la información personal para garantizar la privacidad y el derecho de cada persona a decidir sobre sus datos personales. Por este motivo, hemos reconocido la necesidad de elevar nuestro estándar de protección, a través de la formalización de un Programa de Privacidad que será implementado en el primer semestre de 2021.

Este año, hicimos la gran labor de diseñar dicho Programa con el fin de incorporar las mejores prácticas y estándares más altos de privacidad en la industria; a fin de acreditar de forma diligente nuestra responsabilidad frente a las distintas obligaciones previstas en la normatividad aplicable y velar por la reputación de la Empresa, como una entidad comprometida con la privacidad y protección de datos personales. Estamos convencidos que un Programa de Privacidad fuerte proporcionará una ventaja competitiva para nuestra Empresa.

Nuestro Programa de Privacidad se basa en cinco aspectos fundamentales:

1. Creación de un Equipo de Privacidad con personal experto de cada región en las leyes y mejores prácticas de protección de datos personales.
2. Evaluación de Riesgos de Privacidad para identificar amenazas, disminuir nuestro nivel de exposición y mejorar los controles para reducir su probabilidad e impacto.
3. Implementación de políticas homogéneas en nuestras operaciones, que garanticen el cumplimiento de los más altos estándares internacionales. Trabajamos para modificar nuestra Política de Privacidad y Protección de Datos por una más sólida.
4. Implementación de un programa de capacitación integral y una estrategia de comunicación coordinada.
5. Monitoreo continuo de nuestras subsidiarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos de privacidad.



Nuestra Política de privacidad de datos personales está disponible [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



El 30 de junio de 2020

CLARO CHILE RECIBIÓ EL CERTIFICADO DE CUMPLIMIENTO
en materia de prevención de delitos Ley 20.393.

las autoridades competentes con fines de investigación, procuración de justicia, prevención de delitos o cumplimiento legal.

Sólo se permite la entrega de información a las autoridades competentes, previa solicitud mediante un mandamiento o requerimiento (escrito o por medio electrónico), debidamente fundado y motivado, de la autoridad competente y/o mediante resolución judicial en los términos que establezcan las leyes vigentes en los países donde operamos.

Asimismo, según sea requerido por la ley y por una autoridad competente, en determinados casos podemos estar obligados a bloquear, dar de baja o eliminar determinados contenidos en Internet. No obstante, en todo caso, revisamos y analizamos debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y garantizar el respeto de los derechos humanos de nuestros usuarios.

Es importante señalar que, no en todas las jurisdicciones en las que operamos pueden existir las mismas garantías para limitar el acceso a información a las autoridades y en determinados supuestos estaremos legalmente obligados a cooperar con instancias de seguridad y justicia del gobierno sin la obligación de notificar de forma previa al usuario de esta práctica. No obstante, en todo caso, revisamos y analizamos debidamente cada solicitud con el objeto de cumplir con la ley y velar por la privacidad de los titulares de nuestros servicios siempre que esto sea legal y materialmente posible.

TELCEL

En el último trimestre del año, se concluyó exitosamente la evaluación por parte de un Tercero, sobre el cumplimiento de la ISO27001:2013 y la regulación en materia de Protección de Datos Personales en México. Se espera la emisión del Certificado de Protección de Datos a inicios de 2021, para iniciar la inscripción en el Registro de Esquemas de Autorregulación (REA) de las autoridades mexicanas (Instituto de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales - INAI). Dicha inscripción trae aparejados beneficios como:

- Confianza de parte de los consumidores de productos y/o servicios.
- Prestigio de contar con una certificación reconocida por el Gobierno Mexicano.
- Apego a estándares y normas internacionales.
- Atenuación de sanciones.
- Demostración de cumplimiento ante la autoridad.

PRIVACIDAD EN LAS COMUNICACIONES

Nuestros protocolos de privacidad en las comunicaciones son fundamentales para mantener la confianza de nuestros clientes y asegurar el cumplimiento de la regulación aplicable.

Las subsidiarias de América Móvil que prestan servicios de telecomunicaciones, por razones de colaboración con las autoridades de seguridad nacional y procuración de justicia, se encuentran obligadas como concesionarias autorizadas, a localizar líneas y entregar su ubicación en tiempo real; conservar, registrar y entregar información específica sobre los servicios de sus usuarios; y ponerla a disposición de



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 estamos comprometidos con la protección de los derechos y la libertad de expresión. Por esta razón, nuestras políticas prohíben la interferencia en las comunicaciones de nuestros clientes, así como escuchar, manipular o monitorear las conversaciones y la interferencia en la transmisión de datos o la revelación de su existencia o contenido; y, sólo se permite la entrega de información a las autoridades competentes en los casos que la legislación exija y conforme a los requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada una de las operaciones que integran el Grupo.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, en América Móvil se han definido procedimientos estrictos en materia de seguridad, así como criterios específicos para la verificación de validez de cada solicitud que se recibe por parte de la autoridad.

En 2020, las subsidiarias de **América Móvil** recibieron 594,244 requerimientos de información de nuestros usuarios por parte de las autoridades. En el 92% de los casos se entregó la información requerida, previa verificación de su apego a la legislación local aplicable. El 8% restante no fue procesado debido a que no provenía de las autoridades competentes o bien, no cumplía con los requisitos establecidos en la ley.

(418-1) Países / Regiones	Órdenes de autoridad recibidas ¹	Órdenes de autoridad procesadas ²
Centroamérica ³	40,500	39,180
Cono Sur ⁴	311,282	302,101
Norteamérica y el Caribe ⁵	128,541	105,113
Europa ⁶	33,026	32,441
Región Andina ⁷	80,895	68,647
Total	594,244	547,482

¹ Aquellas debidamente dirigidas e ingresadas por oficialía de partes y/o por medio electrónico (correo, herramienta, plataforma o sistema) a la compañía.

² Aquellas determinadas procedentes en virtud de que estaban: 1) fundadas y motivadas; 2) provenían de la autoridad competente; 3) fueron sustentadas por la autorización judicial correspondiente, de acuerdo a lo señalado por la legislación vigente; y, 4) precisaron la persona o personas que serán sujetas a la medida; la identificación del lugar o lugares donde se realizará, si fuere posible; en su caso, el tipo de comunicación a ser intervenida; su duración; el proceso que se llevará a cabo y las líneas, números o aparatos que serán intervenidos y, la denominación de la empresa concesionaria del servicio de telecomunicaciones a través del cual se realiza la comunicación objeto de la intervención.

³ Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.

⁴ Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

⁵ Telcel, Telmex, TracFone, Claro Enterprise Solutions, Claro Puerto Rico y Claro República Dominicana

⁶ Bulgaria, Croacia, Eslovenia, Macedonia y Serbia. Los datos excluyen a las operaciones de Austria y Bielorrusia.

⁷ Colombia, Chile, Ecuador y Perú.

Durante los días 9 a 12 de agosto 2020, usuarios de todos los proveedores de Internet en Bielorrusia se vieron afectados por una restricción del servicio. **A1 Bielorrusia** reveló públicamente que la afectación se debió a la indisponibilidad de los servicios de red que proporcionan las empresas propiedad del Estado, a través de las cuáles se transmite el tráfico desde y hacia Bielorrusia, y sin los cuáles **A1 Bielorrusia** no puede proporcionar sus servicios.

A partir del mes de agosto y hasta el final del año, se ordenó a todos los operadores reducir la capacidad de su red móvil en Minsk por algunos periodos de tiempo. Como en todos los países en los que operamos, **A1 Bielorrusia** cumplió con los requerimientos de las autoridades y comunicó de forma transparente, en todos los casos, las decisiones del gobierno bielorruso.

A1 Telekom Austria Group promueve la libertad de Internet y el respeto a los derechos humanos a través de nuestra membresía a diversas asociaciones. Adicionalmente, la empresa reembolsó a todos nuestros usuarios de servicios móviles la cantidad proporcional a su pago mensual en compensación por los limitados servicios de Internet.



Para conocer más sobre la regulación a la que estamos sujetos, en cada país en dónde operamos, en materia de privacidad de las comunicaciones y colaboración con autoridades de justicia, dé 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

RESPUESTA ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

Nos preparamos constantemente para contingencias y desastres naturales mediante el desarrollo de protocolos de respuesta ante situaciones de emergencia, así como planes de continuidad y recuperación del negocio, que nos permiten anticipar y restablecer los servicios afectados tan pronto como sea posible.

Este año fortalecimos nuestros protocolos de gestión en momentos de crisis, así como los lineamientos corporativos de continuidad del negocio, con el fin de alinear nuestras operaciones hacia las mejores prácticas internacionales y así estar preparados ante cualquier eventualidad.

Además, participamos en la iniciativa de la GSMA y colaboramos con las autoridades y otras empresas de nuestra industria para compartir mejores prácticas y fortalecer nuestros protocolos de respuesta ante emergencias. A fin de estar preparados para enfrentar contingencias y desastres, clasificamos los eventos como predecibles o impredecibles.

Contamos con protocolos para responder a incidentes causados por fenómenos naturales que ayudan a minimizar los daños a nuestra infraestructura causados por eventos meteorológicos de gran magnitud, a la vez que nos aseguramos de contar con los recursos humanos y materiales necesarios para restablecer el servicio lo antes posible.

Aplicamos estos protocolos en todas las áreas susceptibles de enfrentar fenómenos naturales. Los planes incluyen medidas preventivas y correctivas.

EVENTOS PREDECIBLES

- METEOROLÓGICOS**: Huracanes
- CUMBRES**: Visitas presidenciales
- SOCIALES**: Elecciones, embotellamientos, manifestaciones, descontento social

EVENTOS IMPREDECIBLES

- GEOLÓGICOS**: Erupciones de volcanes, sismos
- TECNOLÓGICOS**: Incendios, explosiones, riesgos químicos
- METEOROLÓGICOS**: Tormentas, tornados, incendios forestales, inundaciones
- OTROS**: Vandalismo, terrorismo, crisis humanitarias





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



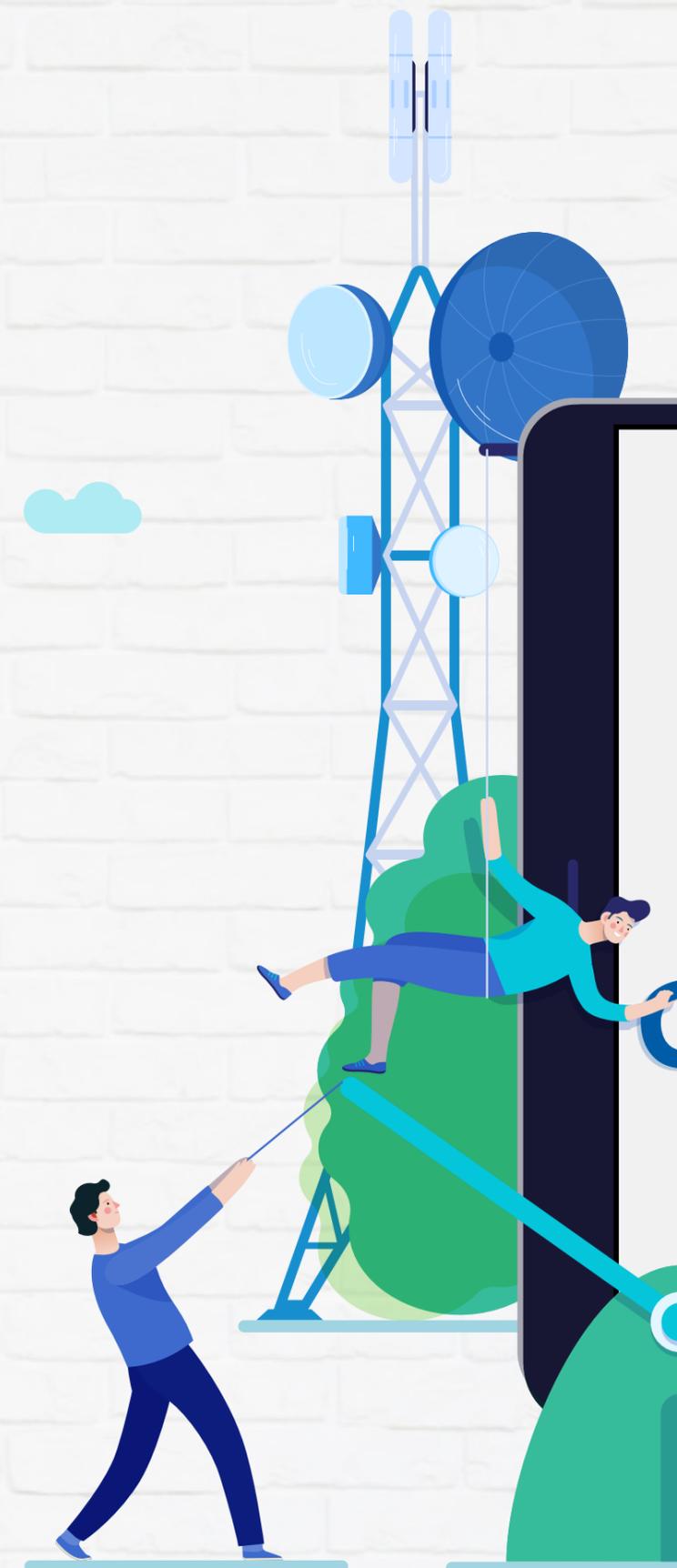
SEGURIDAD DE RADIOBASES

Las antenas que hacen posible la operación de las redes de telecomunicaciones y el funcionamiento de los dispositivos móviles intercambian información de voz y datos a través de radiofrecuencias. Las radiofrecuencias utilizadas por las tecnologías móviles han sido ampliamente analizadas desde hace décadas, incluidas las emitidas en las frecuencias usadas en la actualidad por las tecnologías 5G.

La Comisión Internacional para la Protección de Radiaciones No Ionizantes (ICNIRP) ha realizado numerosos estudios científicos, basados en evidencia y ha establecido los lineamientos para frecuencias usadas en las telecomunicaciones móviles. Sobre este tema, en marzo de 2020 los lineamientos de la ICNIRP fueron actualizados concluyendo que no se identifican efectos adversos a la salud por las radiofrecuencias de telefonía móvil.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), agencias de salud pública y grupos de expertos a nivel mundial, han concluido que los lineamientos establecidos por la ICNIRP protegen de cualquier riesgo de salud a toda la población, incluyendo a niños.

En América Móvil, nos mantenemos al tanto de las investigaciones científicas más recientes sobre el tema y adoptamos los lineamientos y recomendaciones internacionales sobre los límites de exposición a campos electromagnéticos para todas nuestras tecnologías, a fin de proteger a nuestros colaboradores, usuarios y el público en general.





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

COVID-19

PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

Nuestra prioridad ha sido siempre y continuará siendo la inversión en capacidad y la modernización de infraestructura para asegurar que nuestra red es robusta y confiable. Esto ha sido fundamental para poder seguir brindando conectividad a nuestros usuarios, clientes y audiencias clave, ante contingencias en el pasado y asegurar así, la resiliencia de las comunidades donde operamos.

Asimismo, en América Móvil y nuestras subsidiarias siempre hemos mantenido una disciplina financiera estricta, resultado del aprendizaje de crisis económicas previas, suscitadas principalmente en América Latina, y la emergencia por COVID-19 no fue la excepción. Enfocamos nuestras acciones e inversiones hacia las necesidades más apremiantes en diferentes frentes, con un sentido estratégico. Los bajos niveles de apalancamiento sumados a una cultura de austeridad, nos permiten mayor flexibilidad ante cambios inesperados en nuestro entorno.

Como empresa comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través del desarrollo de soluciones apoyadas en la conectividad, en 2020 tuvimos uno de los mayores retos que hemos vivido con la llegada de la pandemia.

Siguiendo las recomendaciones de la OMS, en América Móvil emprendimos diversas acciones preventivas para proteger la salud y bienestar de nuestros colaboradores, socios de negocio y clientes, mientras garantizamos la continuidad de nuestro servicio.

Nuestro enfoque sustentable nos llevó a trabajar de la mano de nuestros socios de negocio y aliados, así como de autoridades y organizaciones civiles, para sumar capacidades y experiencias que, en conjunto, tuvieran un mayor impacto, más allá de la emergencia.





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

FASE DE RESPUESTA Y ADAPTACIÓN

Nuestras primeras acciones estuvieron enfocadas en dar continuidad a nuestras operaciones y de esta forma, garantizar la calidad de nuestros servicios de comunicación y conectividad, esenciales para el desarrollo de las actividades en los campos económicos, sociales, educativos y primordialmente los especializados en la salud.

1. NUESTRA GENTE

La prioridad de América Móvil fue garantizar la seguridad laboral de nuestros empleados, manteniendo sus puestos de trabajo y niveles de sueldo. Además, dentro de esta fase de respuesta y adaptación, la seguridad y protección de nuestros colaboradores tuvo un lugar primordial. Ellos son quienes hacen posible la atención de las necesidades de comunicación de nuestros usuarios, tanto a nivel personal como de negocios, quienes dan vida a la empresa y la hacen fuerte en momentos difíciles como el que planteó la crisis sanitaria actual, así como su impacto social y económico.

Proteger la salud y bienestar de nuestros colaboradores

Desde el inicio de la contingencia sanitaria, establecimos protocolos de salud, protección y prevención en las operaciones y centros de trabajo, a fin de contar con condiciones óptimas para el desarrollo de nuestras actividades, esenciales para la vida de las personas y la sociedad en general.



De esta forma, en los centros de trabajo establecimos medidas especiales de higiene, como filtros de acceso con toma de temperatura, adecuación de jornadas de trabajo para contar con el mínimo de personal en las instalaciones, sana distancia, el uso de caretas y cubrebocas para que el personal operativo y de ventas pudiera realizar sus actividades de forma segura y confiable, así como pruebas aleatorias para identificar a personal con COVID-19.

Adicionalmente, se cancelaron los viajes nacionales e internacionales y todo tipo de eventos; se suspendieron visitas por parte de proveedores, distribuidores y clientes; y las reuniones en lugares de trabajo se adaptaron en formato virtual.

Una herramienta clave en la prevención y cuidado de la salud de nuestro personal y sus familiares fue la **Aplicación Monitor** de Fundación Carlos Slim (*App Monitor FCS*), a través de la cual fue posible que recibieran recomendaciones para evitar los riesgos de contagio, así como monitorear sus síntomas diarios para identificar el momento oportuno de recibir atención médica y evitar complicaciones, en caso de contagio. Además, se habilitó a un equipo de médicos para dar seguimiento y atender los casos de contagio de colaboradores y sus familiares.



Nuestra prioridad:
**MANTENER EL TRABAJO,
INGRESOS Y BENEFICIOS
DE NUESTROS
COLABORADORES.**

Esquemas de trabajo para personal operativo

Una de nuestras prioridades fue dar certeza al equipo de colaboradores sobre su estabilidad laboral y económica. Por lo que, además del establecimiento de los diferentes protocolos y medidas de seguridad implementados y su constante comunicación, llevamos a cabo estrategias como: la reconfiguración de las funciones del personal que no podía desempeñar su trabajo de forma presencial debido al cierre de instalaciones, así como la habilitación de equipos sustitutos que pudieran alternar funciones en situaciones en las que, por presentarse algún contagio, era necesario poner en cuarentena al personal completo de algún centro de atención.

Asimismo, desde el inicio de la contingencia, enviamos a casa a cerca del 30% de colaboradores operativos pertenecientes a grupos vulnerables, como mujeres embarazadas y personas con alguna enfermedad de riesgo, entre otros, garantizándoles su sueldo y fuente de trabajo.



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

Esquemas de trabajo para personal de oficinas

En el caso de nuestro personal de oficinas, llevamos a cabo una transición hacia esquemas de trabajo a distancia con el apoyo de la tecnología, además de acelerar accesos remotos a los sistemas y plataformas de la empresa, lo que en conjunto permitió que contaran con todas las herramientas necesarias para el desarrollo óptimo de sus funciones como si se encontraran en las instalaciones.

El regreso de nuestros colaboradores ha sido paulatino, sujeto a las condiciones de salud que se viven en cada país. En general, se han implementado horarios escalonados, señaléticas para sana distancia, redistribución de espacios de oficina, acrílicos en espacios de trabajos contiguos, limpieza continua de todas las superficies y desinfección total de áreas de trabajo que presentaron casos COVID-19.

100% de nuestros empleados tomó el curso virtual de "Nueva Normalidad"

desarrollado en colaboración con Fundación Carlos Slim, enfocado en educar en las medidas de prevención de contagio.

Conformación de Brigadas en los centros de trabajo

A fin de monitorear el estado de salud de los trabajadores en los centros de trabajo, vigilar el cumplimiento de las medidas generales de prevención necesarias y brindar el apoyo respectivo, se seleccionó a un grupo de empleados para integrar las Brigadas de Aseguramiento y Cumplimiento.

22% de los empleados

de América Móvil formaron parte de las Brigadas de Aseguramiento y Cumplimiento.

Los brigadistas fueron capacitados de manera continua por **Fundación Carlos Slim**. Dentro de la primera etapa, los brigadistas debieron tomar, como todos los empleados, el curso de "Nueva Normalidad Laboral - Colaboradores" y de manera adicional la capacitación de "Nueva Normalidad Laboral - Supervisores y Brigadistas".

El primer curso informó de manera general sobre las medidas de prevención que deberían atender los empleados y tutoriales del correcto lavado de manos, el uso y retiro de equipo de protección personal, entre otras prácticas preventivas. Mientras que la capacitación de brigadistas se enfocó en la explicación de sus funciones, los requerimientos para llevar a cabo el monitoreo en los centros de trabajo y el cómo proceder ante diferentes situaciones.

Fortalecimiento emocional y de competencias para el trabajo

Un equipo del área de Recursos Humanos especializado en procesos de bienestar desarrolló una serie de contenidos y actividades para ayudar a todo nuestro personal y sus familias a paliar las condiciones de confinamiento e incertidumbre prevaleciente durante la contingencia sanitaria. Además, brindaron apoyo y diversas recomendaciones que ayudaron a los colaboradores a enfrentar adecuadamente las emociones propias de procesos de cambio y de crisis, como los generados por esta pandemia.

Más de **41 mil brigadistas** cursaron la capacitación de "Nueva Normalidad Laboral - Supervisores y Brigadistas".

La capacitación a distancia fue clave para apoyar los cambios que emprendimos en las dinámicas de trabajo. Por un lado, el trabajo desde casa requirió de conocimientos y habilidades distintas que fueron desarrolladas con el apoyo de contenidos y cursos especiales.

Por otro lado, la reconversión de funciones del personal operativo que no pudo continuar trabajando durante el confinamiento, requirió de entrenamiento para aprender de una forma ágil conocimientos distintos para el desempeño de sus nuevas funciones.



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



2. NUESTROS CLIENTES

El objetivo durante la crisis sanitaria fue mantener la conectividad sin interrupciones, buscando garantizar en todo momento la calidad y confiabilidad de nuestra red y de las soluciones digitales que brindamos a nuestros clientes.

Cercanía con nuestros clientes

Ante la compleja situación que enfrentamos durante la contingencia sanitaria, mantuvimos contacto con nuestros clientes empresariales y proveedores para atender sus inquietudes y comunicarles las medidas adoptadas por la empresa, para asegurar continuidad de las operaciones y del servicio que les brindamos.

Apoyamos aquellas Pequeñas y Medianas Empresas, que tuvieron que parar operaciones o disminuyeron sus ventas, con planes especiales que les permitieran continuar sus negocios. La suspensión de nuestros servicios hubiera significado el cierre definitivo de muchas de ellas, por lo que apostamos por brindarles soporte con una visión hacia la recuperación a mediano y largo plazo.

Siempre conectados, especialmente en contingencias

Mantener la comunicación en tiempos de crisis y emergencia es vital para nuestros usuarios y toda la población, por ello, activamos planes de ayuda, paquetes y ofertas especiales dirigidos principalmente a poblaciones vulnerables.

Frente a la migración de la demanda de los servicios de conectividad de las áreas corporativas y comerciales hacia las zonas residenciales, reconfiguramos la capacidad de nuestra red para adaptarnos a las nuevas necesidades de los usuarios.

3. NUESTRA CADENA DE VALOR

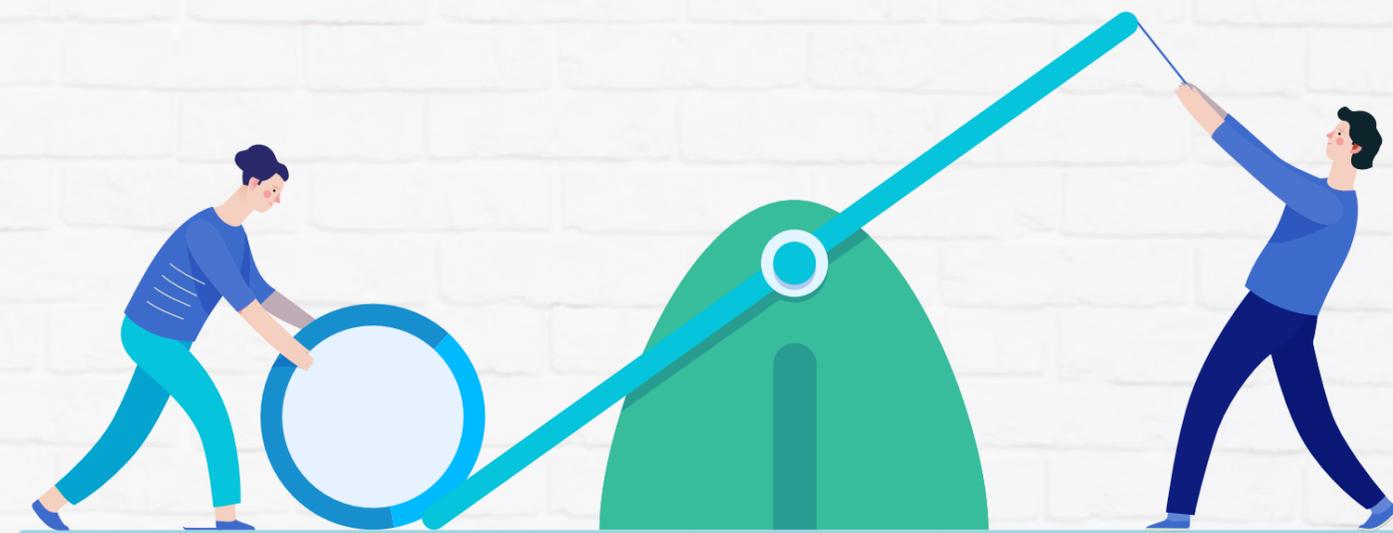
Solidaridad con nuestros distribuidores

Nuestros distribuidores han sido una pieza clave en la consolidación de mercado de la Compañía. Mantenemos con ellos una continua y cercana coordinación que nos ha permitido de forma conjunta responder oportunamente a las necesidades de nuestros usuarios ante la emergencia sanitaria.

En este marco de colaboración compartimos con nuestros distribuidores los protocolos y prácticas de protección y prevención que desarrollamos en la empresa. Asimismo, ampliamos los tiempos de pago de distribuidores como medida de soporte por las bajas ventas en los primeros meses de la pandemia.

Colaboración con nuestros proveedores

El desabasto por el cierre temporal de empresas y de fronteras entre países afectó las cadenas de suministro globales y se espera que los efectos sean aún mayores en 2021. Asegurar la continuidad del negocio en la cadena de valor ha sido uno de nuestros mayores retos, para lo cual la colaboración, comunicación y respuesta de nuestros proveedores es clave. Adicionalmente, debido a la prioridad que supone el traslado de vacunas, adaptamos nuestra planeación y logística de compra para incorporar diferentes medios de transporte y asegurar entregas en tiempo y forma.





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

4. APOYO A LA COMUNIDAD

Colaboración con autoridades de salud

La pandemia generó riesgos y efectos en todos los ámbitos de la vida de las personas, generando incertidumbre y especulación, especialmente en redes sociales. Ante este reto, en colaboración con **Fundación Carlos Slim** y sumando a las autoridades de salud habilitamos sitios web para proporcionar información confiable sobre COVID-19.

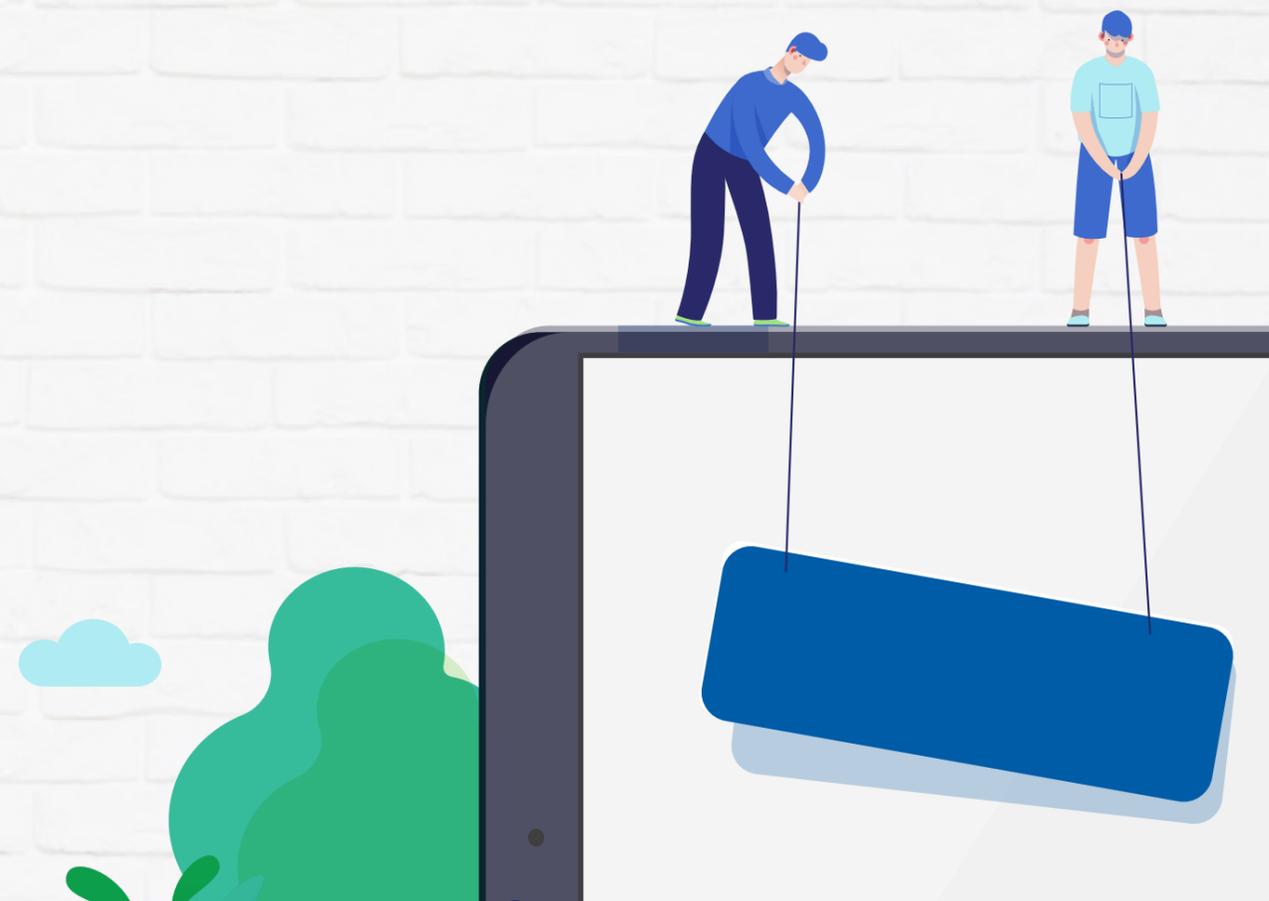
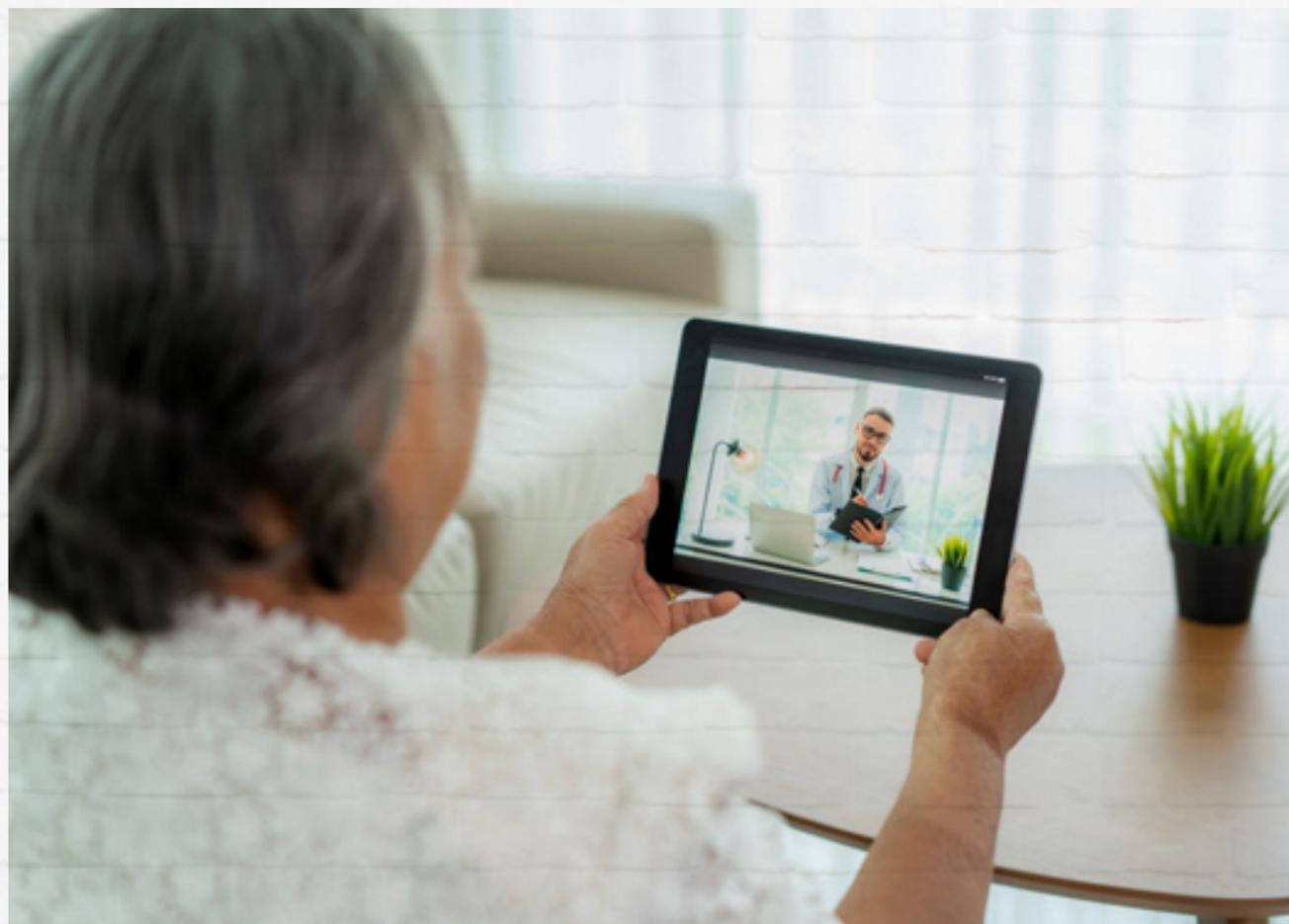
Prevención de riesgos de contagio

La **App Monitor FCS** diseñada inicialmente como herramienta para la prevención y cuidado de la salud de nuestro personal y sus familiares, fue abierta a toda la población con la finalidad de que pudiera contar con sus funcionalidades para registrar la presencia de síntomas y factores de riesgo, así como de monitorear síntomas diarios para identificar el momento oportuno de recibir atención médica y evitar complicaciones.

Soporte a los servicios de salud

Ante la necesidad de contar con una mayor capacidad para atender los crecientes casos de contagios en México, aportamos recursos para apoyar la construcción de la Unidad Temporal COVID-19 ubicada en el Centro Citibanamex en la Ciudad de México: un recinto que alberga espacio para hospitalización anticipada a fin de evitar la progresión a la gravedad de la enfermedad.

La Unidad Temporal COVID-19 tuvo una capacidad de 854 camas para pacientes que requieran oxigenoterapia, 36 espacios de terapia intermedia y 54 terapia intensiva, así como espacios para desempeño del cuerpo médico y de laboratorio.





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

Compartiendo DESARROLLO

(203-1, 203-2)

Nuestro propósito es seguir siendo un catalizador del desarrollo y de la inclusión en los países donde tenemos presencia, contribuyendo a la construcción de un mundo mejor, en alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Estamos convencidos de que, encontrar una solución a la pobreza es clave para impulsar el crecimiento económico y con ello, generar mayores oportunidades en la región.

En 2020, América Móvil invirtió cerca de

397 millones

de pesos (20 millones de dólares)

en acciones de ciudadanía corporativa y

contribuciones filantrópicas,

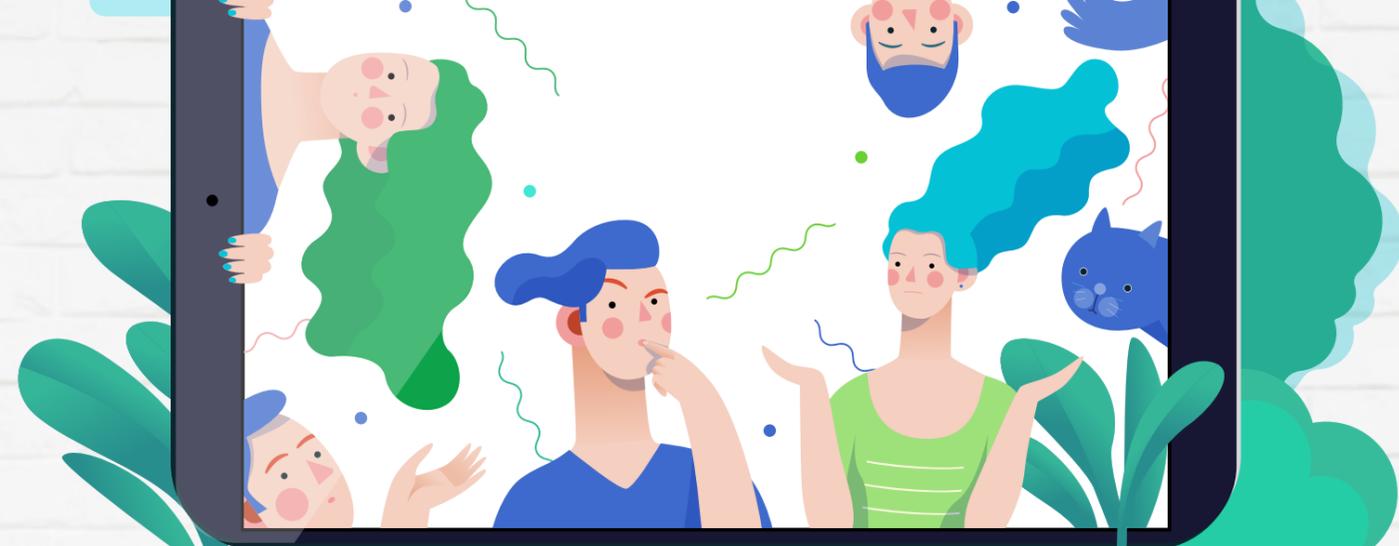
de los cuales el 75% fue donado en especie, incluyendo la donación de servicios.



REDUCCIÓN DE LA BRECHA DIGITAL

Dada la huella que tiene América Móvil en América Latina y Europa, tenemos la oportunidad de generar un gran impacto en la reducción de la brecha digital y así mejorar la calidad de vida de las personas. El acceso a Internet es fundamental para cerrar brechas dentro de nuestras comunidades en materia de género, edad, discapacidad, entorno rural/urbano, reduciendo la disparidad de ingreso y de oportunidades para las personas.

La emergencia por COVID-19 aceleró la adopción digital a nivel mundial, no obstante, algunas regiones aún enfrentan considerables desafíos en términos de acceso, uso y desarrollo de habilidades digitales. La contingencia provocó que aquellas personas que no estaban presentes en el mundo digital quedaran aisladas del mundo físico, aumentando el desempleo y la pobreza, profundizando las carencias en relación con salud y educación. De modo que la conectividad hoy más que nunca juega un papel fundamental, no solo en reducir la desigualdad sino en facilitar la recuperación económica post COVID-19.



Por esta razón, en América Móvil hemos definido una estrategia que atienda esta realidad a través de incrementar la cobertura y avanzar en la modernización tecnológica para facilitar el acceso a Internet en comunidades rurales¹. Asimismo, fomentamos la adopción digital en grupos que, si bien cuentan con cobertura, por alguna razón aún no la aprovechan. Finalmente, proveemos capacitación para el desarrollo de habilidades digitales y promovemos plataformas que acercan la educación a todas aquellas personas que cuentan con conectividad independientemente de su edad, género, situación socioeconómica, ubicación, escolaridad, etc.



¹ Comunidades de menos de 5 mil habitantes.

- 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



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

ACCESO A INTERNET

En América Móvil, comprometidos con las comunidades en donde operamos, invertimos continuamente en la expansión y modernización de nuestra red, lo que nos permite proporcionar Internet y servicios digitales a un mayor número de personas.

INCREMENTO DE POBLACIÓN CUBIERTA AL 2020

TECNOLOGÍA	PERSONAS
UMTS (3G)	5,080,406
LTE (4G)	15,460,912
5G	36,858,421

A la fecha, nuestra red
pasa por aproximadamente
81 millones
de hogares.

Las siguientes son las iniciativas y programas más relevantes que realizamos para dar acceso a Internet durante 2020:

Con la intención de socializar la tecnología 5G y contribuir a la disminución de la brecha digital, **Claro Brasil** acordó, con la Central Única das Favelas (CUFA) y el Instituto SP Pro-Saber, desplegar la tecnología en la comunidad de Paraisópolis, en São Paulo. En la sede de la CUFA, familias, jóvenes y niños pueden acceder a Internet y aplicaciones de telemedicina y educación a distancia. Mientras que, en el Instituto, los adolescentes pueden hacer uso de computadoras para realizar sus trabajos escolares.

Adicionalmente, se llevó a cabo el primer Hackaton 5G, promovido por **BeOn**, el centro de innovación de **Claro Brasil**. El hackathon es un maratón de desarrollo que tiene como objetivo reunir a personas con diferentes conocimientos con el desafío de crear nuevas soluciones, productos y servicios. En la primera edición, la atención estuvo centrada en los desafíos causados por la pandemia COVID-19, principalmente en iniciativas que ayudan a los brasileños en los campos de la salud, la educación o la digitalización de las pequeñas empresas.

En **Claro Honduras** contamos con el programa “Internet es Todos-Conexión al mundo”, a través del cual proporcionamos acceso de banda ancha a Internet en instalaciones educativas, incluyendo escuelas públicas, academias y bibliotecas,

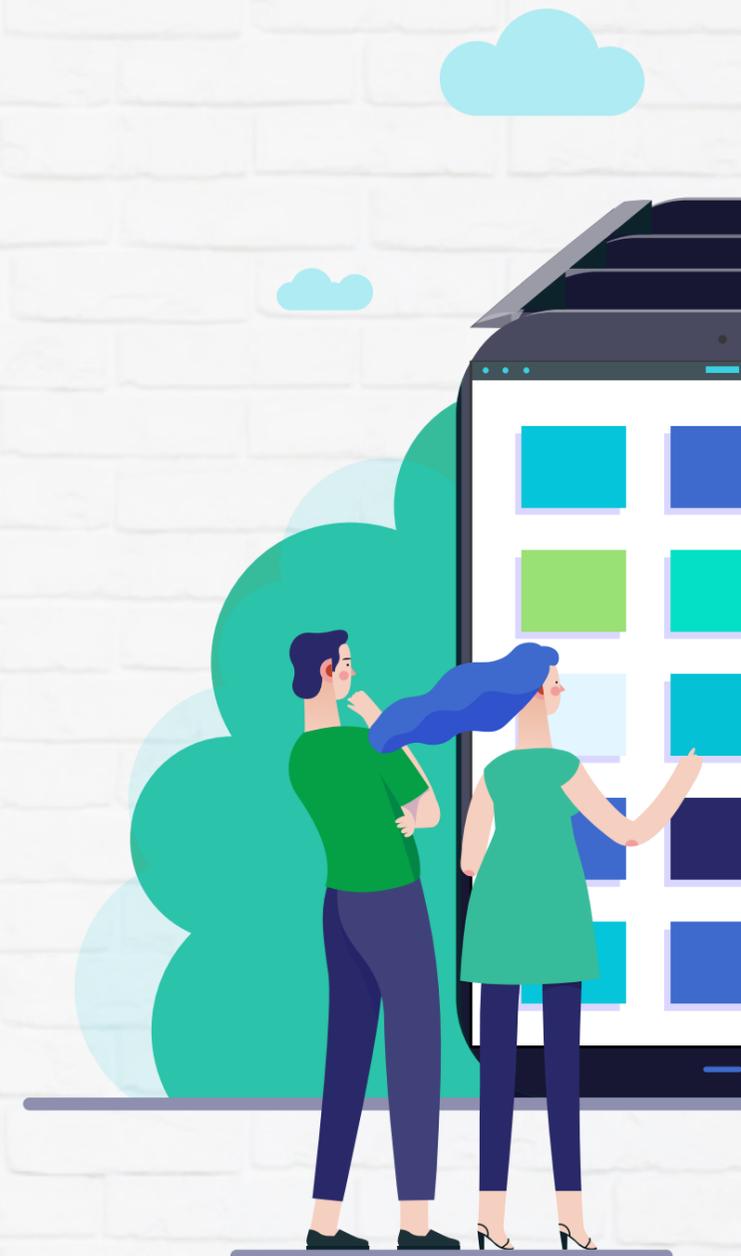
así como centros comunitarios y centros públicos de acceso remoto. Gracias a este proyecto, desde su inicio se ha beneficiado a más de 74,587 personas.

Desde el año 2000, **Claro Guatemala**, en alianza con Fundamex, la Embajada de México y el Club del Rotario, brinda conectividad a Internet al Centro Educativo Rotario Benito Juárez, el cual ofrece educación para niños con alto coeficiente intelectual en situación de pobreza. Este proyecto beneficia a 890 niños.

Claro Ecuador contribuye al desarrollo de los egresados de bachillerato en la Isla Galápagos, brindando equipamiento tecnológico y conectividad para el “Infocentro” ofreciendo acceso al conocimiento y conectividad satelital a través de la red Claro a cerca de 2 mil personas de la comunidad desde su apertura en 2017.

A inicios de la pandemia, **Claro Colombia** colaboró con el gobierno para brindar beneficios de conectividad a la población. Habilitó el acceso a la plataforma “Aprender Digital” sin el consumo de datos (zero rating) de los usuarios de planes prepago por hasta 71 mil 214 pesos colombianos.

También proporcionó mensajes de texto gratuitos; dio datos gratis a usuarios móviles prepago; entregó computadoras y otros dispositivos en diferentes regiones, y desplegó el servicio de Internet en instituciones educativas, entre otras medidas.





CONTENIDO
DEL INFORME



MENSAJE
DEL DIRECTOR



PERFIL DE
LA EMPRESA



ACTUALIZANDO
LA SUSTENTABILIDAD



CONECTANDO
CON PRINCIPIOS



ACTIVANDO
LA SEGURIDAD



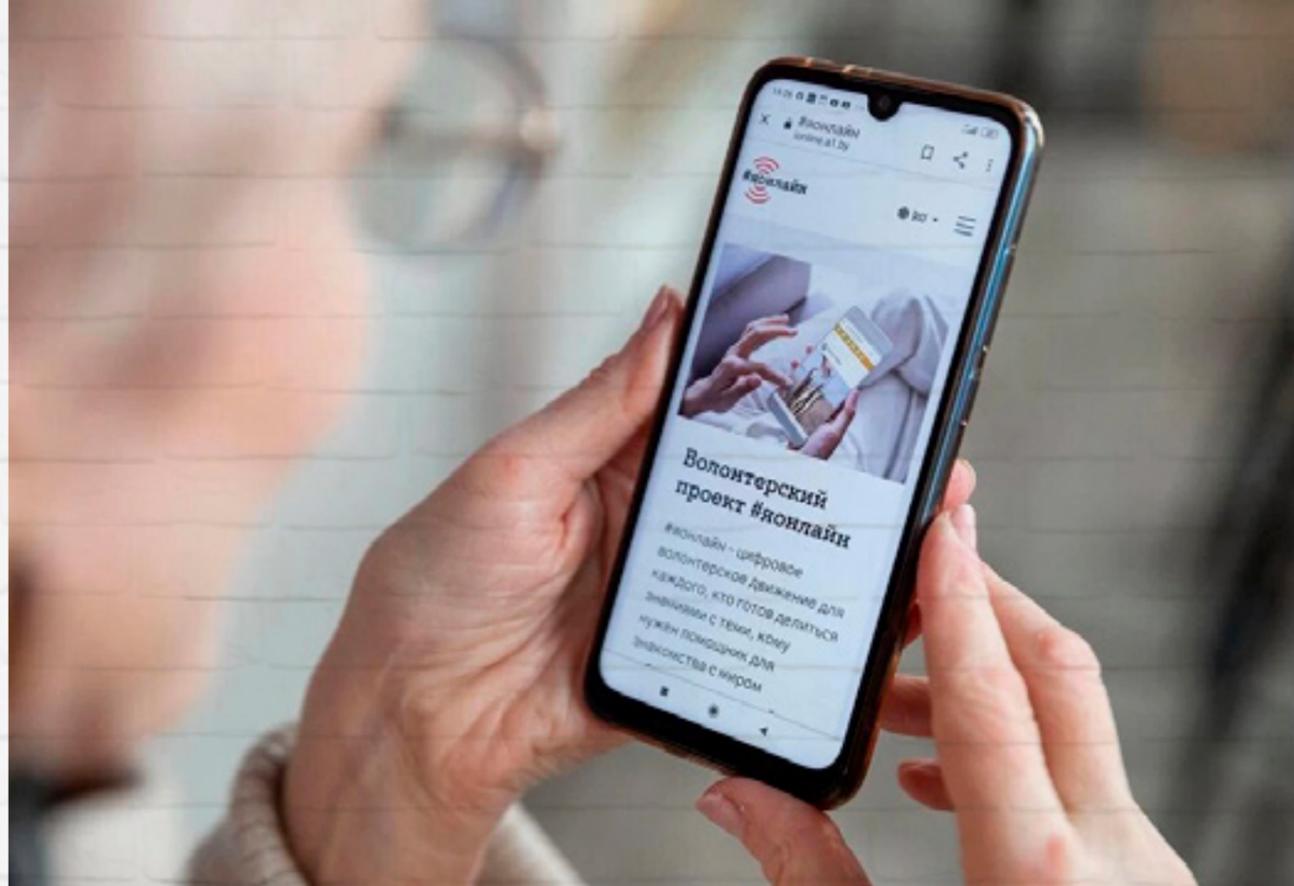
COMPARTIENDO
DESARROLLO



SUBIENDO LA
CALIDAD DE VIDA



ANEXOS



USO DE INTERNET, ADOPCIÓN DIGITAL

A lo largo de toda la Empresa, invertimos en diferentes actividades que ayudan a acercar el Internet a todos e incluir en la era digital a las mujeres, los adultos mayores, familias de bajos ingresos, personas en lugares remotos y personas con discapacidad, entre otros grupos vulnerables. Las actividades llevadas a cabo este año incluyen talleres sobre educación y sensibilización sobre la seguridad en Internet, la gestión ambiental y el uso de las redes sociales, entre otros.

Las siguientes son las iniciativas y programas más relevantes que realizamos para promover el uso de Internet durante 2020:

- En Europa, la iniciativa de alfabetización de los medios de comunicación “**A1 Internet para todos**” está ayudando a los niños, jóvenes, adultos y personas de la tercera edad a participar activamente y beneficiarse personalmente de la transformación digital que se está expandiendo cada vez más a nuevos ámbitos de la economía y la sociedad. Desde el inicio del programa en 2011, han sido beneficiadas más de 200 mil personas.
- En **Claro Paraguay** hemos establecido “**28 Telecentros Claro**” en todo el país. Se trata de centros digitales en instituciones de educación pública donde se capacita a personas de bajos recursos en el uso de Internet y en plataformas como “Capacítate para el Empleo”, beneficiando a cerca de 50 mil personas.
- Más de 418 empleados de **Claro Argentina** se ofrecieron como voluntarios en el “**Claro + VOS por los chicos**”, el cual beneficia a jóvenes estudiantes de comunidades de bajos ingresos proporcionándoles conectividad, durante el 2020, nos desafiamos a diseñar una nueva propuesta para acompañar a las nueve entidades que ya forman parte del programa y trabajar bajo tres ejes de acción: Emergencia, Conectividad y Cultura.
- En octubre de 2020, **A1 Bielorrusia** lanzó la campaña **#ionline** con el objetivo de apoyar activamente a los principiantes de Internet, especialmente a la generación de adultos mayores en sus primeros pasos por el mundo digital, con un movimiento de voluntariado digital donde los familiarizan con las tecnologías móviles.
- **A1 Eslovenia** donó más de mil módems y más de mil tarjetas SIM a la Asociación Eslovena de Amigos de la Juventud, para ayudar a los niños y sus padres con capacidades financieras limitadas a acceder a Internet para casos de uso como educación en el hogar durante la pandemia.

En diciembre 2020, a través del programa **Escuelas Conectadas**, **Claro Colombia** conectó a 11 instituciones educativas y garantizar que más de 22 mil estudiantes, educadores y personal directivo tengan acceso a internet gratuito en sus instalaciones. La apuesta de la compañía para el año 2021 es conectar cada semana una institución educativa nueva hasta el mes de diciembre, llegando así a más de 60 escuelas conectadas.

Claro Dominicana ofrece a las universidades una propuesta de valor basada en el servicio de Internet, con la finalidad de poner a disposición de los estudiantes y docentes de escasos recursos el acceso a la conectividad de Internet, permitiendo así la educación virtual y continuidad de las actividades de formación y docencia académica con un **Plan especial para Universidades**.

La “**Biblioteca Digital Telmex**” es una iniciativa educativa integral gratuita dotada de tecnología de punta, a través de la cual establecemos un puente en el proceso de enseñanza-aprendizaje mediante actividades creativas de clase mundial para el desarrollo de niños, jóvenes y adultos, lo que les permite sobresalir en su desempeño académico y profesional. La **Biblioteca Digital Telmex** proporciona equipos y acceso a Internet en escuelas y espacios públicos orientados a la educación, ofreciendo también el préstamo de equipos de cómputo para ser utilizados en actividades de alfabetización digital local, capacitación laboral, desarrollo humano y emprendimiento con el uso de tecnologías. Desde su creación cerca de 43 millones de usuarios han sido beneficiados.



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

USO DEL INTERNET - EDUCACIÓN DIGITAL, INICIATIVAS DE EDUCACIÓN Y HABILIDADES PRODUCTIVAS

En América Móvil estamos comprometidos con utilizar nuestra tecnología y recursos para reducir la brecha digital y ayudar a transformar la vida de las personas, contribuyendo a la eliminación de barreras a la educación, la capacitación y la salud en todo el mundo. En colaboración con Fundación Carlos Slim, ofrecemos contenidos y herramientas educativas de alta calidad a todas las personas con acceso a conectividad, independientemente de su edad, género, ubicación, ingresos o formación educativa.

Fundación Carlos Slim, desarrolló la plataforma aprende.org, que reúne las diversas iniciativas de educación y habilidades productivas que hemos promovido durante todos estos años para facilitar su acceso a los usuarios. No obstante, cada una de estas iniciativas mantiene acceso mediante su portal propio.



APRENDE

Plataforma de aprendizaje, abierta y sin costo, que pone al alcance de todas las personas diversos contenidos educativos modernos y de calidad mundial en diferentes áreas del conocimiento. En su versión móvil, la aplicación **App-prende** concentra los contenidos más destacados que Fundación Carlos Slim promueve en temas de capacitación, empleo, educación, cultura y salud.

Ofrecemos navegación gratuita en la plataforma a través de nuestras redes en México, Panamá y República Dominicana. Estamos seguros de que, a través de la educación, podemos promover el desarrollo en las comunidades donde operamos.

EDUCACIÓN INICIAL

Fortalece las competencias de los adultos responsables de la crianza y educación de los niños, a través de orientación, capacitación y acompañamiento, para transformar de manera significativa su visión y acción hacia ellos y así potenciar sus habilidades afectivas, físicas, cognitivas y sociales a partir de un enfoque de derechos humanos.





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



PRUÉBAT

Provee educación mínima suficiente y necesaria para el siglo XXI y desarrolla habilidades de lenguaje, matemáticas, digitales, científicas y tecnológicas. Ofrece apoyo académico para estudiantes, profesores y padres de familia con acceso a simuladores digitales con contenido interactivo y evaluaciones para todos los grados escolares de educación media y media superior.



KHAN ACADEMY EN ESPAÑOL

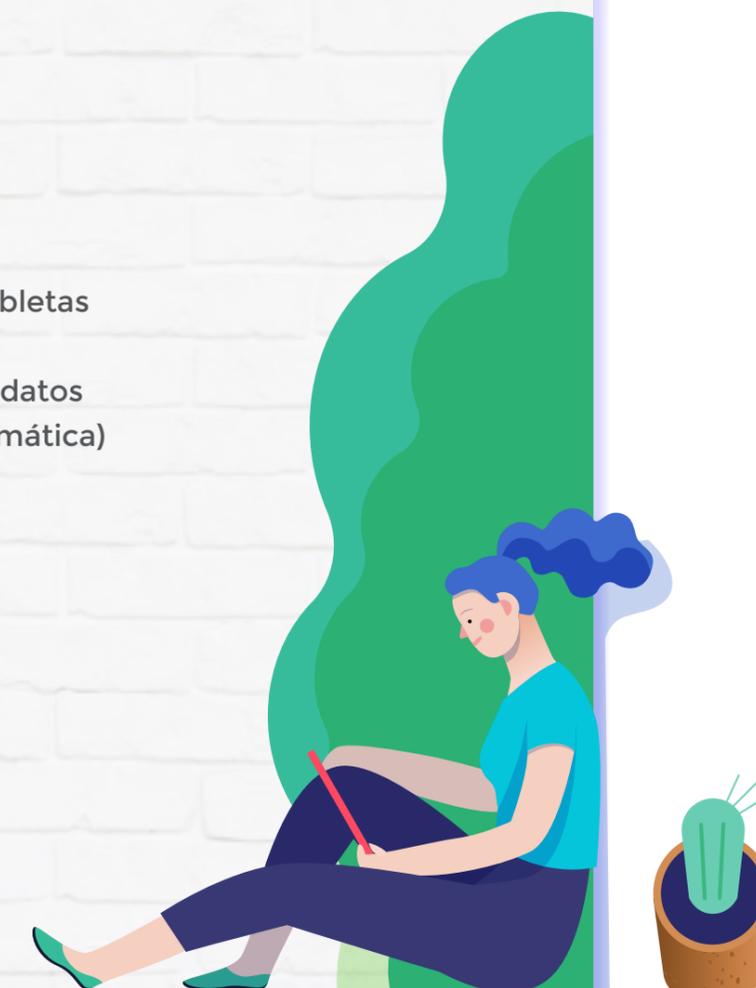
Plataforma en línea que ofrece ejercicios de práctica, videos instructivos y un tablero de aprendizaje personalizado en materias como matemáticas, ciencias, finanzas, economía e informática. Esta plataforma fue creada en 2006 por Salman Khan y, hoy en día, se utiliza en varios espacios educativos de todo el mundo.

CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

Iniciativa creada para contribuir al desarrollo de competencias productivas en los países donde operamos, a través de capacitación en línea gratuita para todos los sectores que permitan aumentar los ingresos y calidad de vida de las personas, mejorando su elegibilidad para un nuevo empleo o bien, brindándoles herramientas para emprender un negocio propio.

El programa ofrece capacitación, certificación y oportunidades laborales, así como diplomados y recursos en línea para la autoevaluación en el dominio de competencias. Los cursos que hoy tienen mayor demanda son:

- Técnico en informática
- Auxiliar contable
- Asesor de belleza
- Representante telefónico
- Cocinero
- Reparador de celulares y tabletas
- Agente de ventas digital
- Administrador de bases de datos
- Técnico en informática (Ofimática)
- Técnico en redes de datos





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

Nuestro objetivo para 2020 establecido en nuestra estrategia de “Sustentabilidad Inteligente”, consistió en aumentar en un 20% el número de usuarios de nuestras plataformas de aprendizaje, manteniendo un promedio de al menos 2.5 cursos por usuario. El objetivo incluye las plataformas **Aprende, Capacítate para el Empleo, PruébaT y Khan Academy** en Español.

Este año no sólo logramos el objetivo que nos habíamos fijado, sino que lo superamos aumentando en 178% el número de usuarios de 2018 a 2020, con un promedio de 4.46 cursos por usuario. La plataforma **Aprende.org** presentó un crecimiento sin precedentes, ya que permitió a nuestros usuarios hacer frente a los desafíos económicos y educativos que impuso la contingencia sanitaria en nuestras comunidades, mediante la capacitación en línea.

RESULTADOS APRENDE.ORG¹

Programas	Total de usuarios	% de Mujeres	% de Hombres	Países / Territorios	Hits	Cursos/ Lecciones /Clases impartidas	Variedad de cursos	Variedad de clases/Video-lecciones adaptadas	Escuelas / Colegios registrados
Capacítate para el empleo	7,510,682	53.40%	46.60%	194	2,392,730,978	23,911,671	361	-	-
Aprende.org	3,448,893	53.42%	46.58%	194	198,303,958	-	4,562	-	-
PruébaT ¹	5,447,799	35.44%	31.48%	173	237,168,900	65,804,424	-	15,921	42,780
Khan Academy	17,279,648	60.89%	39.11%	188/240	309,330,300	52,916,650	-	4,896	-
Aprende Total	33,687,022			194/240	3,137,534,136	142,632,745		20,817	42,780

Promedio de cursos por usuario **4.46**

¹ En el caso de PruébaT, el 19.38% de los usuarios no registraron género.

También implementamos iniciativas y programas que ayudan a entender el uso del Internet, dentro de las iniciativas y programas más destacables de este tipo durante 2020 se encuentran:

- En **Claro Chile** contamos con el programa “**Aula Móvil ONU Mujeres**”, el cual este año viaja por todo el país apoyando a mujeres jefas de familia, emprendedoras o con necesidad de reconvertirse laboralmente, entregando contenidos básicos sobre el uso de programas, Internet y marketing digital, beneficiando a 173 mujeres.
- **Ementores** es una plataforma digital en la que se les enseña a los adultos a cargo de menores de edad, a que puedan ejecutar una crianza respetuosa, segura y responsable en torno al uso de las tecnologías de la información, desarrollada por **Claro Costa Rica** en conjunto con la Fundación Paniamor. Esta iniciativa ayuda a prevenir y responder ante la violencia y el abuso sexual en línea de niñas, niños y adolescentes.

- El programa de “**Escuela Dual**” (*Dupla Escola*) es una iniciativa que ofrece educación secundaria integrada con el curso técnico y vocacional en telecomunicaciones para estudiantes en Río de Janeiro. Este programa forma jóvenes técnicos en telecomunicaciones que más tarde son empleados por **Claro Brasil**. Actualmente hay más de trescientos jóvenes inscritos en este programa.
- **Claro por Colombia** es una actividad de voluntariado que realizan los empleados de **Claro y Global Hitss** y sus familias, en la que aportan su tiempo, experiencia y conocimientos para generar un impacto social en poblaciones en riesgo o vulnerabilidad. A través de ella, promueven el acceso a la tecnología, la alfabetización digital, la mejora de las habilidades digitales de los usuarios, mediante el uso de las plataformas de **Fundación Carlos Slim**. En 2020, para enfrentar los retos del COVID-19, las actividades de voluntariado fueron virtuales y beneficiaron a comunidades vulnerables.

- En noviembre de 2020, **A1 Bielorrusia** lanzó la escuela de tecnología digital “**A1 Rozumer**”, un proyecto educativo para los hijos de los empleados de la empresa, en la cual, durante 6 semanas los profesores (empleados de A1) compartieron con más de 100 niños de entre 8 y 15 años, su conocimiento único de las tecnologías modernas utilizadas en A1, incluidas las innovaciones, la comunicación móvil, las estaciones base y los proyectos sociales.

La característica principal de la escuela consiste en el hecho de que todas las clases se llevan a cabo de forma remota (mediante retransmisiones en directo en una plataforma especialmente diseñada); todos los miembros se comunican en chats personalizados y reciben asignaciones de tareas desde un Chatbot.

- **A1 Croacia**, desarrolló una **Aplicación de protección en Internet para los padres de familia** y organizó un evento para crear conciencia sobre las amenazas que los niños enfrentan en línea. La aplicación fue lanzada en marzo de 2019, seguida de una campaña de comunicación.
- En Macedonia por tercer año consecutivo se implementó el programa “**Internet Seguro**” que educa a los niños sobre el uso seguro de Internet y la protección de datos.



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

CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

Entre los principales logros de nuestras subsidiarias con respecto este programa, podemos mencionar:

Claro Guatemala: Por restricciones debido al COVID-19 el laboratorio de computación del centro educativo Maranatha sólo estuvo abierto de enero al 15 de marzo de 2020. En ese período se atendieron a 123 alumnos. Adicionalmente, se realizó una donación de computadoras para la capacitación a las personas de la comunidad, así como refuerzo escolar para los alumnos que asisten a la jornada regular del Maranatha.

Claro Dominicana y Fundación Carlos Slim, a través de **Capacítate para el Empleo** ofrecen un mejor camino para alcanzar los sueños de los jóvenes dominicanos, al darles la posibilidad de inscribirse y concluir uno o más de los **280 cursos técnicos** ofrece la plataforma de manera gratuita.

En 2020, ya se cuenta con más de **544 mil** dominicanos inscritos en esta plataforma, lo que representa un crecimiento de usuarios registrados del **42% contra 2019.**

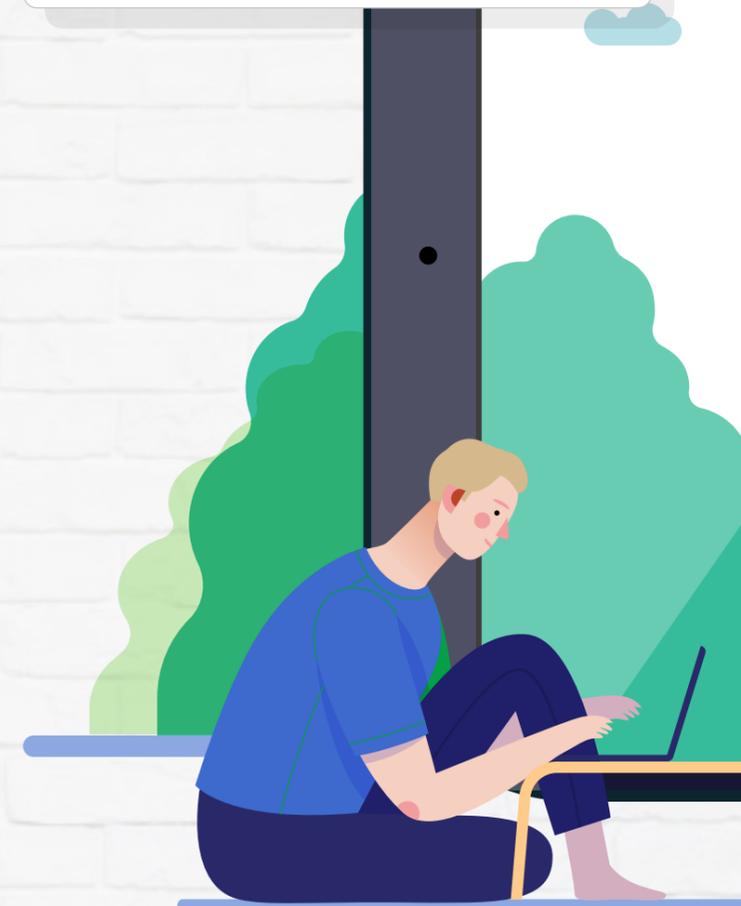
Algunos empleados de **Claro Dominicana**, que buscan ocupar puestos de mayor rango al interior de la empresa, también toman cursos gratuitos relacionados con la tecnología. La plataforma ha sido exitosa en el país gracias a campañas de concientización publicadas por Claro Dominicana en TV, prensa, redes sociales, sitios web y publicidad externa en algunos eventos o spots. Además, la plataforma ha sido promovida en eventos especiales como: “Simposio de Emprendimiento Social, Alianzas para Crear Impacto”, organizados por el Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes y el Ministerio de Educación, Ciencias y Tecnología de la República Dominicana; así como el taller de “Tendencias” del Sistema Nacional de Empleo de la República Dominicana y la “Prestación de Servicios Integrados” organizado por el Ministerio de Empleo de República Dominicana, entre otros eventos.

“Claro por Colombia” posicionó a la plataforma **Capacítate para el Empleo** como una solución basada en la tecnología para los problemas de cobertura y acceso a la capacitación para el empleo y el emprendimiento. Esto ha permitido que todos los colombianos (especialmente aquellos en condición de vulnerabilidad) puedan acceder a contenidos de calidad desde cualquier parte del país para ser capacitados, certificados y mejorar su perfil ocupacional.

En 2020, más de 600 mil colombianos se inscribieron en **Capacítate para el Empleo**, logrando un aumento del 87% en la cantidad de usuarios respecto al cierre de 2019, así como un promedio de 342 cursos por usuario. El 48% de los usuarios eran mujeres y el 52% hombres.

En **Claro Ecuador**, durante 2020, año en el que la educación a distancia se convirtió en una prioridad para docentes y alumnos, la plataforma **Capacítate con Claro** aumentó 83% en nuevos usuarios contra el año previo. Esto como resultado de consolidar la presencia de la plataforma en varios colegios privados, logrando que miles de los estudiantes entre 12 y 17 años utilicen la plataforma como una herramienta de estudio orientada a fortalecer los conocimientos académicos, sumado al trabajo realizado con ONGs, fundaciones y municipios.

En 2020, este programa benefició a más de **300 mil** personas donde **1,441 familias** fueron beneficiadas teniendo acceso a oportunidades de educación, capacitación, empleo y emprendimiento.





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

PRUÉBAT

Buscando fortalecer la excelencia académica y la calidad de la educación en Colombia, en 2020, a través de una alianza entre el Ministerio Nacional de Educación y Fundación Carlos Slim con el apoyo del programa Claro por Colombia, implementamos la estrategia “Evaluación para Avanzar” que incluye la aplicación de la prueba “Supérate con el Saber” a través de la plataforma PruébaT. Bajo esta iniciativa en 2020, Claro Colombia registró 976,997 usuarios en PruébaT. Entre ellos, 883 mil estudiantes, más de 63 mil docentes y educadores, 8 mil directivos y 21 mil padres de familia, quienes realizaron más de 173 mil lecciones educativas.



PROMOCIÓN DEL EMPRENDIMIENTO Y LA INNOVACIÓN EN LA COMUNIDAD

Uno de los enfoques de América Móvil para contribuir al desarrollo de las comunidades es apoyar a las instituciones y organismos destinados a promover el emprendimiento y la innovación a través del apoyo a los proyectos más vanguardistas en telecomunicaciones, servicios y el uso de tecnologías móviles.

Desde de 2011, Claro Brasil desarrolló “Campus Móvil”, el cual es un proyecto destinado a promover la educación, la innovación y el espíritu emprendedor en jóvenes universitarios que deseen crear, desarrollar e iniciar proyectos con impacto social. Los participantes seleccionados son asesorados constantemente por especialistas en innovación que les ayudan a mejorar sus proyectos. También participan en un evento de telecomunicaciones en São Paulo que cuenta con un maratón de programación, conferencias y talleres impartidos por expertos. Este programa ha beneficiado a más de 3 mil personas en todo el país.



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

VOLUNTARIADO Y PROYECTOS DE DESARROLLO

En América Móvil hacemos un esfuerzo significativo para contribuir al desarrollo de la sociedad y de nuestras comunidades. Lo logramos por medio de iniciativas propias o uniendo esfuerzos con varias organizaciones, instituciones gubernamentales y asociaciones.

Seleccionamos las iniciativas con mucho detenimiento, teniendo en cuenta su impacto potencial, el número de personas que participarán y los beneficios que aportarán.

Más de mil personas fueron beneficiadas gracias a la Red de Voluntarios de Telmex que incluyó los programas **Sonrisas**, **Narración y Círculos de Lectura** y **Aplazamiento del Deterioro del Adulto Mayor**, las cuales buscan apoyar la educación básica y disminuir el rezago educativo en México, impactar en el bienestar emocional y psicológico de los niños que se encuentran en hospitales y casas hogar, fomentar en los niños el interés en la lectura y comprensión de ella, y finalmente atender a los adultos mayores mediante actividades de estimulación motora, lúdicas y de apreciación musical.

En 2020 el programa **Conexión Voluntaria en Claro Brasil**, brindó a los empleados más autonomía para el trabajo voluntario. A través de una plataforma en línea, los voluntarios pueden participar en acciones presenciales y virtuales. Además, las organizaciones no gubernamentales de todo el país pueden registrar sus requerimientos directamente en la plataforma.

El programa tiene dos pilares principales:

- “**Juntos Somos Uno**”, el cual consta de acciones colectivas que movilizan a un gran número de voluntarios en esfuerzos conjuntos. Organizados en comités, los voluntarios trabajan en fechas predefinidas o en situaciones de emergencia.
- “**Contigo**”, el cual consiste en acciones individuales. A través de la plataforma, los voluntarios crean sus perfiles, describen sus habilidades y explican su disponibilidad y la audiencia con la que se identifican. Por otro lado, las instituciones enumeran las actividades para las que necesitan ayuda.

VOLUNTARIADO



En 2020, contamos con la participación de

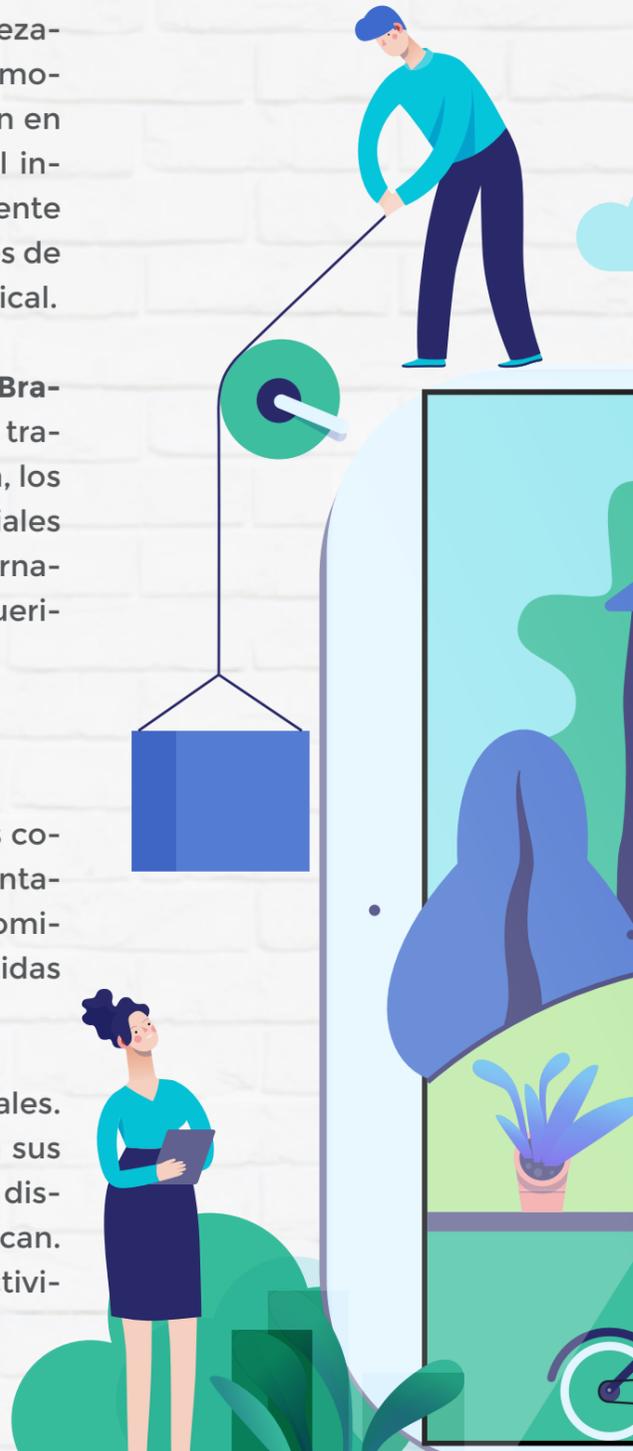
12,352 voluntarios,
de los cuales el **74%** participó en diferentes esfuerzos durante su jornada laboral.



Invertimos un total de

9,964 horas

en los esfuerzos de voluntariado, de los cuales el **52%** se llevaron a cabo durante la jornada laboral normal.





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



PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL

(413-1)

En América Móvil buscamos tener un impacto positivo en las comunidades donde operamos. Por esta razón, llevamos a cabo varios programas sociales y apoyamos a organizaciones e instituciones que implementan proyectos, cuyos objetivos están alineados con los nuestros.

Algunos de los programas y proyectos más relevantes que llevamos a cabo a lo largo del año son:

- **Telcel** cada año se suma a la recaudación de fondos para el Teletón, a través del cual se apoya a niñas, niños y adolescentes que tienen una discapacidad, cáncer o autismo. En 2020, **Telcel** donó más de 500 mil dólares.
- A través de la “**Iniciativa (Red)**”, contribuimos a la lucha contra la transmisión vertical del VIH de madre a hijo, con el objetivo de reducirla a cero en los próximos años. Cuando el programa comenzó en 2011, nacían 1,200 bebés al día con VIH. Hoy en día, esta cifra se ha reducido a 400.

- En alianza con la Fundación *Best Buddies*, desde hace más de seis años **Claro por Colombia** adelanta un programa de inclusión laboral que ofrece oportunidades de empleo formal a personas en condición de discapacidad intelectual, reconocidos como **Amigos del Alma**, además este proyecto potencia sus habilidades, conocimientos y opciones de desarrollo personal mediante un programa de formación a la medida de sus necesidades.
- **Claro Nicaragua** está contribuyendo activamente al proyecto “*Teen Smart International*”, el cual proporciona educación gratuita en temas de salud, inteligencia emocional, prevención de abuso sexual y acoso, así como asesoría en línea, a través de la plataforma educativa jovensalud.net.

Esta iniciativa facilita un diagnóstico integral de la distorsión de edad-grado en el país y ayuda a identificar cuándo un estudiante tiene dos o más años de rezago en la escuela, con el fin de ofrecer un conjunto de recomendaciones para el desarrollo de políticas educativas que promuevan el acceso, la permanencia y el aprendizaje de estos estudiantes.

Además de las tasas de deserción escolar y de reprobación, el sitio ofrece estadísticas por género, raza y ubicación que muestran la relación entre el atraso escolar y la desigualdad que hay en Brasil. Con una inversión de más de 96 mil dólares, este año 5,563 personas se beneficiaron directamente de esta iniciativa.

- La estrategia UNICEF *Distortion Age Series*, es una iniciativa de UNICEF llevada a cabo junto con el Instituto Claro y otros aliados, cuyo fin es reducir la deserción escolar en Brasil estimulando la producción de tecnologías educativas y brindando apoyo técnico y pedagógico a las redes educativas. El sitio web proporciona información nacional, estatal, municipal y de flujo educativo tomada del Censo Escolar.





PERFIL DE LA EMPRESA



ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD



CONECTANDO CON PRINCIPIOS



ACTIVANDO LA SEGURIDAD



COMPARTIENDO DESARROLLO



SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA



ANEXOS

Subiendo la CALIDAD DE VIDA

En América Móvil trabajamos constantemente para empoderar a nuestros clientes y consumidores a través de la conectividad y la innovación, permitiéndoles aprovechar los beneficios del mundo digital. En consecuencia, centramos nuestros esfuerzos en ofrecer productos y servicios de última generación que influyan directamente en la calidad de vida de nuestros clientes y de la sociedad en general.





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

Este año, en el mundo se experimentó una transformación digital acelerada, ya que para poder continuar muchas de las actividades de la vida cotidiana durante la contingencia, se recurrió al mundo en línea. Es posible que muchos de los comportamientos de este nuevo estilo de vida, formen parte de la nueva normalidad post COVID-19.

Sumado a esto, grupos de inversionistas y organizaciones no gubernamentales han abogado porque en este periodo de recuperación, las inversiones se enfoquen en esfuerzos que ayuden a reducir el impacto ambiental de la actividad económica en el mundo. En esta labor, la industria de telecomunicaciones juega un papel fundamental, al facilitar que, a través de soluciones de conectividad, Internet de las cosas, inteligencia artificial y sistemas basados en la nube, otras industrias puedan evitar la generación de emisiones de carbono a la atmósfera.



En América Móvil

**REDOBLAMOS
ESFUERZOS PARA
OPERAR CON EL
MENOR IMPACTO
POSIBLE AL AMBIENTE**

mientras contribuimos a evitar la generación de emisiones en otras industrias y ayudamos a nuestros usuarios a reducir su huella ambiental.





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

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

En América Móvil operamos y tomamos decisiones con el más alto sentido de responsabilidad hacia el medio ambiente. Es por eso, que desarrollamos políticas y procedimientos que nos permiten enmarcar y canalizar todos los esfuerzos hacia el mismo objetivo: ser siempre lo más ecoeficientes posible, bajo un enfoque de mejora continua.

Estamos comprometidos a cumplir con los estándares ambientales y las regulaciones aplicables en todas nuestras operaciones. También compartimos las mejores prácticas en regulación ambiental en toda la organización.

Nuestro objetivo es empoderar a las personas a través de la conectividad y trabajar constantemente, dentro de la Empresa y junto con nuestra cadena de valor, para garantizar que operamos de manera eficiente y respetuosa con el medioambiente.

Para lograrlo, centramos nuestros esfuerzos en dos ejes principales:

1. Minimizar la huella ambiental de nuestras operaciones, servicios y productos a lo largo de todo su ciclo de vida.
2. Compensar nuestras externalidades ambientales para que la huella de la Empresa se acerque cada vez más a cero.

Nuestro compromiso con esta estrategia se centra en tres frentes fundamentales: protección y conservación de los ecosistemas, preparación para el cambio climático y la promoción de una economía circular. Asimismo, los fundamentos de nuestra política son la formación y promoción de una cultura de protección del medioambiente con todos los grupos de interés y el desarrollo de sistemas robustos de gestión ambiental, con objetivos claros y ambiciosos a corto, mediano y largo plazo.



En 2020, durante la “Semana de la Sustentabilidad”

brindamos capacitación en nuestra Política de Medio Ambiente a

más de

100
colaboradores



de las áreas de sustentabilidad, operaciones y, en general, responsables de la gestión ambiental y energética,

incluyendo gerentes y subdirectores en todas nuestras subsidiarias.





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

AMBICIÓN EMPRESARIAL DE LAS NACIONES UNIDAS PARA 1.5°C

Este año, SBTi validó el compromiso que América Móvil estableció al sumarse a la Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5°C (*UN Business Ambition for 1.5°C*) en donde ratificamos nuestro compromiso con la reducción de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) para contribuir a controlar y mitigar el cambio climático en nuestro planeta:



América Móvil se compromete a reducir sus emisiones de GEI de alcance 1 y 2 en un **52%, así como nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un **13.5%** para 2030, con respecto a los niveles de 2019.**

Además, asumimos el compromiso de lograr que nuestras operaciones sean carbono neutral hacia el 2050.

Este año, se crea el Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía liderado por el Director de Operaciones Móviles a nivel global, para desarrollar e implementar la estrategia de descarbonización de la Compañía, incluyendo: la colaboración con la industria para la alineación de socios comunes en nuestra cadena de valor, sensibilizar y comprometernos con nuestros clientes, distribuidores y proveedores locales, así como continuar identificando las oportunidades de reducción y eficiencias para lograr estos objetivos, junto con nuestros equipos de operaciones en todas las subsidiarias.



ENERGÍA

(302-1)

La industria de las telecomunicaciones es un sector de alto consumo energético. Por esta razón, uno de nuestros mayores esfuerzos de gestión ambiental consiste en hacer que nuestras operaciones sean más ecoeficientes cada año.

Uno de nuestros objetivos de sustentabilidad para el año 2020, incluido en nuestra estrategia de “Sustentabilidad Inteligente”, fue que el 50% de la energía que utilizamos provenga de fuentes limpias, así como promover la eficiencia en las operaciones. Este año no sólo logramos el objetivo si no que lo superamos con un 54%.

Durante 2020, nuestro consumo de energía en todas nuestras operaciones fue de 6.3 millones de megavatios/hora (MWh).

CONSUMO DE ENERGÍA POR PAÍS O REGIÓN (MWH CONSUMIDOS)

País / Región	2019	2020
México ¹	2,319,492	2,341,444
Brasil	1,379,276	1,383,779
Colombia ²	430,472	462,572
Cono Sur	469,088	448,511
Región Andina	233,771	280,991
Centroamérica	382,472	408,184
El Caribe	258,289	267,046
Estados Unidos	8,642	9,572
Europa	714,388	763,111
Total	6,195,890	6,365,209

¹ Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss y Transfer.

² Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.



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

ENERGÍAS RENOVABLES

Una de nuestras prioridades es usar cada vez más energía proveniente de fuentes renovables, principalmente eólicas y solares, en todos los mercados en los que sea posible. Durante 2020, el 17% de nuestras subsidiarias sostuvieron contratos de compra de energía y/o autogeneraron energía renovable.

Desde 2014, nuestra subsidiaria **AI Telekom Austria Group** opera la red al **100%** con energías renovables.

El grupo **AI** opera dos grandes granjas fotovoltaicas propias. Una en Bielorrusia, la cual produce alrededor de **27 millones de kWh por año** desde 2016, y una en Austria, la cual produce más de **125 mil kWh de electricidad al año** desde 2013.



Desde 2016, **Claro Brasil** inició la implementación de acuerdos de compra de energía limpia, así como el desarrollo plantas de autogeneración eléctrica. Dichos proyectos permitieron que, en 2020, el 40% de su consumo eléctrico no generara ningún tipo de emisión de contaminantes. En la actualidad, **Claro Brasil** cuenta con 52 unidades de autogeneración eléctrica (42 fotovoltaicas, 7 hidroeléctricas y 3 de biogás), los cuales integran 420 mil paneles solares y suministran energía hasta por 55% del consumo de los sitios móviles.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE

Cada año, utilizamos diferentes combustibles para abastecer nuestra flota de automóviles y centrales eléctricas con el fin de permitir que nuestras radiobases ofrezcan conectividad a los consumidores en zonas remotas sin acceso a la electricidad.

Durante 2020, consumimos casi 47 millones de litros de gasolina, 46.5 millones de litros de diésel y 56 mil litros de biodiesel. Además, dado que algunas de nuestras operaciones requieren gas LP, etanol y gas natural. En 2020, consumimos cerca de 630 mil litros de gas LP, 4 millones de litros de bioetanol y 1.3 millones de metros cúbicos de gas natural.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR REGIÓN O PAÍS

País / Región	Gasolina (lts)	Diésel (lts)	Biodiesel (lts)	Gas LP (lts)	Bioetanol (lts)	GNC (m ³)	Gas Natural (m ³)
México ¹	36,325,831	8,811,651	56,324	390,866	0	0	0
Brasil	4,293,890	1,235,717	0	0	4,200,069	0	1
Colombia ²	670,699	9,677,401	0	0	0	0	0
Cono Sur	57,376	1,935,514	0	0	0	0	12,184
Región Andina	400,826	2,030,672	0	2,387	0	0	0
Centroamérica	1,057,182	7,074,257	0	296	0	0	0
El Caribe	3,053,450	10,235,916	0	88,440	0	0	0
Estados Unidos	0	199,147	0	0	0	0	68
Europa	867,053	5,303,503	0	148,973	0	3	1,316,545
Total	46,726,306	46,503,777	56,324	630,962	4,200,069	3	1,328,798

¹ Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss y Transfer.

² Incluye: Claro Colombia y Global Hitss en Colombia.





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

EMISIONES

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

Constantemente monitoreamos las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero de nuestras operaciones con el fin de desarrollar proyectos que nos permitan mitigarlas y cada año, ser más ecoeficientes y respetuosos con el medioambiente.

Trabajamos en conjunto con nuestras subsidiarias en la definición de proyectos que nos permitan alcanzar las metas que nos hemos establecido bajo los siguientes ejes:

1. Privilegiar, en la medida de lo posible, el uso de energía renovable o en su defecto migrar hacia fuentes de energía más limpias;
2. Incentivar el desarrollo de proyectos de energía sustentable mediante la compra de certificados de atribución de energía limpia o renovable.
3. Modernizar los equipos para incorporar tecnología más eficiente en términos técnicos y ambientales; y,
4. Trabajo con la cadena de valor para reducir emisiones asociadas a la producción y transporte de bienes y servicios que usamos en la operación.

Durante 2020, nuestras emisiones totales de gases de efecto invernadero sumaron 9,215,887 toneladas de CO₂e, casi 289 mil toneladas de CO₂e de emisiones directas de efecto invernadero (alcance 1) y 6.4 millones de toneladas de CO₂e de emisiones de alcance 3.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS O REGIÓN¹

País / Región	Emisiones Directas Alcance 1 (Ton CO ₂ e)	Emisiones Indirectas Alcance 2 (Ton CO ₂ e)	Emisiones Alcance 3 ² (Ton CO ₂ e)	Fuera de los alcances ³	Emisiones totales (Ton CO ₂ e)
México ⁴	120,096	1,032,042	1,553,182	46,239	2,751,558
Brasil	14,584	452,874	312,938	4,139	784,535
Colombia ⁵	29,737	74,243	261,390	417	365,787
Cono Sur	9,826	174,193	308,743	2,848	495,610
Región Andina	13,776	173,450	429,722	2,663	619,612
Centroamérica	28,848	110,660	2,007,485	1,808	2,148,801
El Caribe	43,090	206,863	161,034	2,306	413,293
Estados Unidos	79	4,519	1,359,586	0	1,364,184
Europa	28,651	224,218	18,663	973	272,506
Total	288,688	2,453,063	6,412,754	61,391	9,215,887



- 3% EMISIONES DE ALCANCE 1**
(emisiones directas - consumo de combustible y refrigerantes).
- 27% EMISIONES DE ALCANCE 2**
(emisiones indirectas - consumo de electricidad).
- 70% EMISIONES DE ALCANCE 3**
(producidas fuera de nuestro control, pero como parte de nuestra cadena de valor).

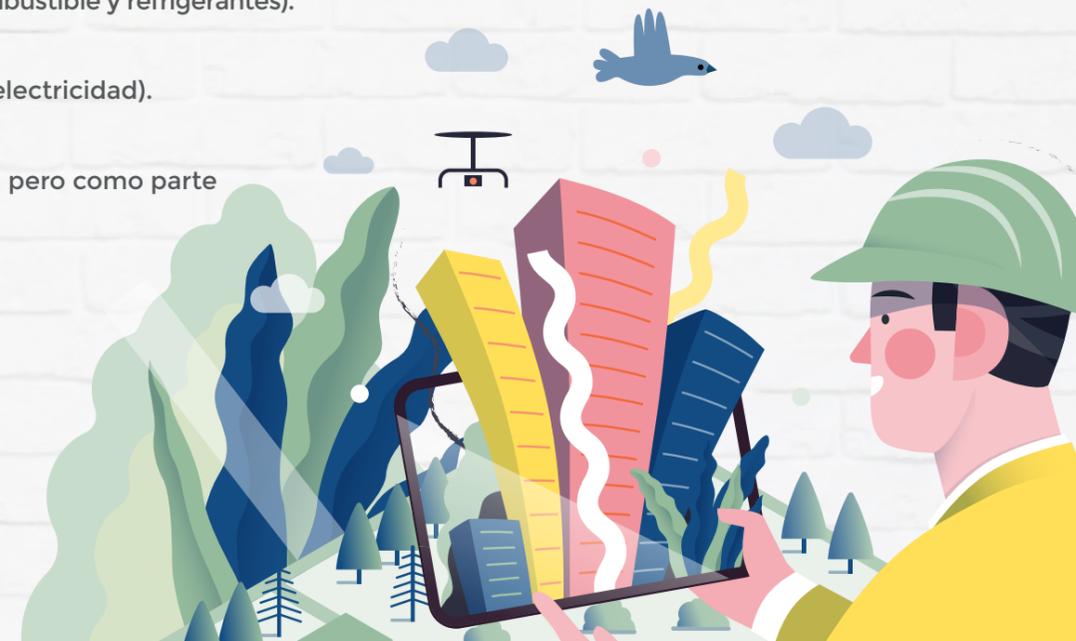
¹ En 2020, incrementamos el alcance de nuestros cálculos para incluir otros negocios de América Móvil que no se habían incluido anteriormente en nuestros reportes. Asimismo, migramos nuestra información a la plataforma Accuvio, e incluimos nuevas actividades de alcance 3 para desarrollar un cálculo más preciso de nuestra huella.

² Alcance 3 incluye las siguientes categorías: bienes de capital, viajes de negocio, transportación de empleados, tratamiento de "fin de vida" a bienes vendidos, actividades asociadas a energía y combustibles (no incluidas en alcance 1 o 2), compra de bienes y servicios, uso de bienes vendidos, residuos, transporte y distribución ("downstream").

³ Incluye gases refrigerantes.

⁴ Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss y Transfer.

⁵ Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.





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 REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES, EL CONSUMO DE ENERGÍA Y EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE

(302-4, 302-5)

A nivel corporativo, así como en nuestras filiales, se llevan a cabo varias iniciativas de eficiencia y reducción considerando las necesidades específicas de la operación.

Este año trabajamos en las siguientes:

1. Por tecnología o actualización de equipos:

América Móvil está avanzando hacia la transformación de sus servicios, redes y operaciones aprovechando las capacidades clave de redes definidas por software y la virtualización de funciones de red (NFV). El objetivo de esta transformación es brindar beneficios en cuanto a nuevos servicios, permitir mayores ingresos y reducir costos gracias a las eficiencias impulsadas por la virtualización y la automatización.

La virtualización de la red proporciona una serie de beneficios a las operaciones de América Móvil, que incluyen:

- Reducción de costos en la compra de hardware y equipos de red para lograr un ahorro de CAPEX de hasta un 30%.
- Al reducir el equipo central, se logran eficiencias en espacio y refrigeración hasta en un 60% y un ahorro de consumo de energía hasta en un 40%.

- Tiempo de implementación más rápido mediante virtualización y optimización hasta en un 30%.
- Permitir que la red esté lista para nuevas tecnologías como internet de las cosas (IoT), 5G e Industria 4.0.

2. Por infraestructura de TI

América Móvil está haciendo la transición a modelos de servicio en la nube, una de las principales herramientas para la transformación digital de los servicios de red y tecnologías de la información en sus operaciones. La adopción de estos servicios está generando beneficios en la optimización de procesos, reducción de costos, aumento de la productividad, agilidad en la operación y mejora en la generación de nuevos productos y servicios.

Utilizando como base los servicios en la nube, América Móvil está desarrollando sus plataformas tecnológicas en arquitecturas de microservicios y siempre con un enfoque en la nube. Esta evolución permite una mayor densificación de la infraestructura, optimizando el consumo de recursos informáticos.

Los beneficios de evolucionar a servicios en la nube representan:

- Reducción de costos en la adquisición de hardware de al menos el 40% del presupuesto asignado.
- Agilidad en el despliegue de nuevos servicios mediante la automatización de procesos.
- Reducción del 80% en las métricas de tiempo medio de recuperación (MTTR) y tiempo medio de identificación (MTTI) a través de la consolidación y estandarización de la tecnología.
- Eficiencia operativa a través de la estandarización y automatización de sus procesos comerciales.
- Innovación a través de la adopción de nuevas tecnologías de código abierto que son el principio de los servicios en la nube.

En México, **Telmex** redujo el parque vehicular en un total de 505 unidades; además, se redujo el consumo de 6 millones de litros de gasolina y 61 mil litros de diésel debido a la disminución en la movilidad por la pandemia por COVID-19. Por otro lado, se redujo el consumo eléctrico en 700 instalaciones debido a la ejecución de proyectos de confinamiento de áreas, adecuaciones de ductos en aire acondicionado y redistribución del personal;

además, en los data centers Triara se optimizaron áreas, lo que permitió el apagado de aire acondicionado de confort y de luces. Finalmente, en 3 instalaciones se generaron 63,660kwh de energía solar para autoconsumo y se apagaron 1,055 equipos de telecomunicación de banda ancha por consolidación en equipos más nuevos y de mayor capacidad.





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 **Claro Colombia**, durante 2020 se realizaron los siguientes proyectos de eficiencia energética:

- Implementamos sistemas de generación fotovoltaica con almacenamiento en 19 sitios móviles, estos operan en un 80% con la energía de los paneles solares.
- Conectamos a la red eléctrica 7 sitios que anteriormente operaban con planta eléctrica de combustible.
- Mejoramos en el desempeño referente al consumo de energía en el data center Triara en 1.6 del indicador de *Power Usage Effectiveness* - PUE.

Realizamos seguimiento a las emisiones originadas por terceros en el transporte de materiales adquiridos a proveedores, junto con el transporte de materias primas y productos realizados por externos. Los vehículos de transporte utilizados alcanzaron un total de 460 toneladas de CO₂ en 2020. Esto nos permitió evitar que se generaran 4.368 toneladas de CO₂ en alcance 3.

Además, para aumentar nuestro aporte en la disminución de emisiones generadas, desde el **Proceso de Logística Inversa** aumentamos el número de equipos remanufacturados, lo que implicó menor generación de emisiones provenientes de la manufactura y transporte de distribución física internacional.



En Europa, **A1 Telekom Austria Group** utiliza conceptos logísticos innovadores, así como videoconferencias e implementa soluciones digitales que permiten formas de trabajo flexible y móvil en un intento por reducir el número de kilómetros recorridos por su flota de vehículos. También utiliza modelos de propulsión sustentables como vehículos eléctricos, híbridos y de gas.

En 2020, el grupo aumentó su eficiencia energética en 22% respecto de 2019 medido en MWh / terabyte, esta mejora se debió en un incremento del 34% en la cantidad de datos cursados mientras que el consumo eléctrico aumentó en 5%. Además, tenemos el objetivo de que las operaciones de **A1 Telekom Austria Group** sean carbono neutral para el 2030, al reducir nuestra huella de carbono y migrar gradualmente hacia fuentes de energía renovables.

Asimismo, en 2020 en Austria se continuó expandiendo el proyecto piloto “centrales telefónicas ecoeficientes”. Este año se equiparon 75 centrales adicionales con tecnología de refrigeración de bajo consumo, así como con sistemas fotovoltaicos.

En **Claro Dominicana**, está programada la instalación de la solución con cabinas de energía para el ciclado encendido del generador, en 10 sitios.

En **Claro Dominicana**, se completó el reemplazo de equipos de aire acondicionado en 12 localidades, por equipos de alta eficiencia.





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 **Claro Perú**, se desarrollaron proyectos que lograron un impacto importante en la reducción de emisiones, como:

1. Reducción del consumo de energía (kWh):
 - Renovación de equipos de aire acondicionado y sistemas de energía.
 - Ajuste de la temperatura de trabajo de equipos de aire acondicionado de 23°C a 27°C.
 - Apagado de equipos obsoletos.
2. Implementamos la conexión a la red eléctrica en sitios que anteriormente operaban con planta eléctrica de combustible.

En **Claro Guatemala** se realizó la conexión de sitios a la red eléctrica para reducir el tiempo de uso de las plantas eléctricas de combustible, logrando una reducción de más de 9 mil litros de diésel al año.

En **Claro El Salvador** se llevó a cabo la sustitución de aires acondicionados obsoletos por equipos más eficientes, logrando una reducción de 32,609 kWh al año.

En **Claro Nicaragua** se identificaron 11 sitios donde la red eléctrica tenía una alta intermitencia, lo cual ocasionaba que las plantas eléctricas de combustible funcionaran por más tiempo. En estos sitios se pusieron en funcionamiento equipos de paneles solares logrando un ahorro de más de 89 mil litros de diésel. También renovamos aires acondicionados obsoletos, logrando una reducción de más de 150 mil kWh al año.

En **Claro Panamá** y en **Claro Honduras** se compraron vehículos de diésel correspondientes al 20% de la flota total; con los que, al tener un sistema de inyección y combustión más eficiente con relación a los vehículos anteriores, se redujo el consumo de combustible.

En la región del Cono Sur, donde operamos como **Claro Argentina**, **Claro Uruguay** y **Claro Paraguay**, trabajamos en diversas iniciativas para el uso eficiente de la energía, por ejemplo, se inició con el proyecto de ajuste de temperatura de refrigeración en los gabinetes exteriores de 960 sitios, con lo que se espera reducir el consumo de energía hasta en un 19%.

Asimismo, con la implementación de sistemas enfriamiento inteligente en 20 cabinas, logramos un ahorro de energía del 60 - 70% sobre el uso de aires acondicionados.

Además, en algunos sitios se implementaron soluciones híbridas de energía renovable con paneles solares y eólicos sin conexión a la red eléctrica, lo que nos permitió un ahorro del 90% de litros de combustible en estos sitios.





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

RESIDUOS

(306-2, 301-3)

Dentro de las prioridades que nos hemos establecido en materia de huella ambiental, se encuentra la mejora en la gestión integral de residuos y la promoción de la economía circular centrándonos en los siguientes ejes, tanto a nivel local como a nivel global:

1. Cuantificar la magnitud del reto que representan los residuos electrónicos en nuestras operaciones.
2. Generar objetivos adecuados en materia de acopio y reciclaje de celulares.
3. Reducir la generación de residuos electrónicos en la operación.
4. Promover el reciclaje en nuestra cadena de valor.
5. Minimizar la disposición y las emisiones generadas, así como la gestión inapropiada de residuos en cualquier sección de nuestra cadena.
6. Contribuir a la creación de nuevos empleos asociados al reúso y reciclaje de residuos.
7. Promover en nuestra cadena de valor una cultura de economía circular.

Privilegiamos la reparación y reúso de los equipos electrónicos tanto en equipo de red como en equipo de cómputo y de tecnologías de la información, así como en el caso de equipo entregado a clientes, por ejemplo, módems y decodificadores. Una vez que éstos son obsoletos o dejan de ser funcionales, se entregan a proveedores certificados para su reciclaje. Adicionalmente, en muchas de nuestras subsidiarias, tenemos programas de acopio de celulares y electrónicos, a través de los cuales buscamos promover mayor conciencia y una cultura del reciclaje de electrónicos en la comunidad.

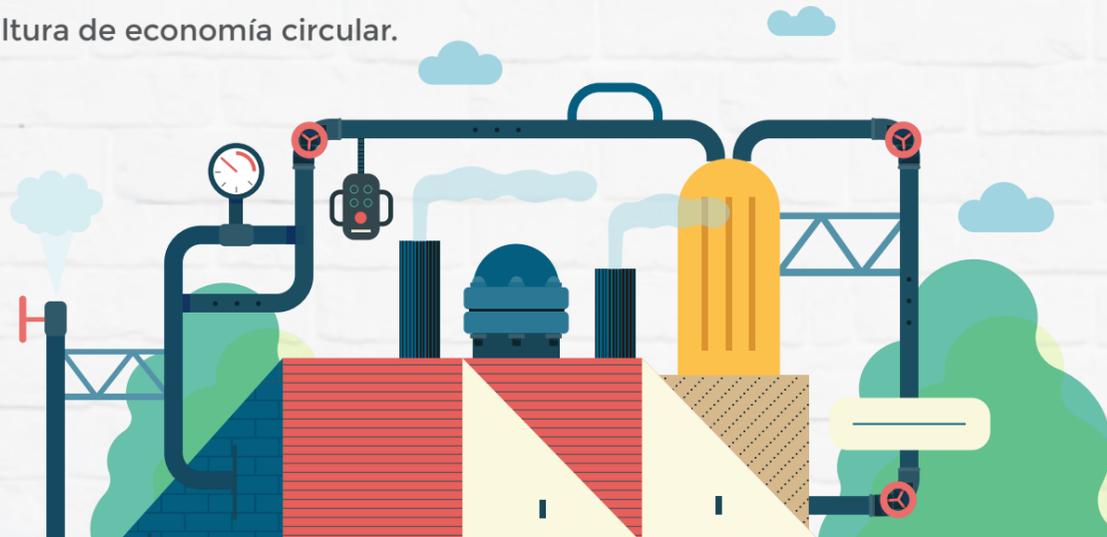
En 2020, reutilizamos 571 toneladas y reciclamos más de 15 mil toneladas de electrónicos a través de diferentes proveedores.

RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN POR PAÍS O REGIÓN

País / Región	Reciclado (Ton)	Reutilizado (Ton)	Relleno Sanitario (Ton)	Incinerado (Ton)	Total 2020
México ¹	3,390	20	418	0	3,828
Brasil	2,688	3	0	0	2,691
Colombia ²	1,695	0	157	13	1,865
Cono Sur	1,601	5	875	0	2,481
Región Andina	597	0	0	2	599
Centroamérica	1,696	0	0	0	1,696
El Caribe	942	496	2,509	0	3,948
Estados Unidos	53	47	466	0	566
Europa	2,949	0	608	942	4,499
Total	15,611	571	5,033	957	22,173

¹ Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss y Transfer.

² Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.





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

PROMOCIÓN DE LA ECONOMÍA CIRCULAR A TRAVÉS DE LA CORRECTA DISPOSICIÓN DE TELÉFONOS MÓVILES Y ACCESORIOS

América Móvil ocupa una posición estratégica dado que somos el vínculo entre las empresas fabricantes de dispositivos móviles y los consumidores finales, lo que conlleva una gran responsabilidad.

Es por ello, que buscando fomentar una economía circular, ofrecemos a nuestros consumidores medios a través de los cuales puedan disponer correctamente de los dispositivos que ya no utilizan, mismos que se envían a empresas especializadas u organizaciones que reutilizan la mayor parte de los componentes y disponen adecuadamente cualquier material que no pueda ser reciclado o reutilizado.

Algunas de las iniciativas llevadas a cabo por nuestras filiales son:

En México, durante 2020, dentro del “Programa Verde” de GSMA y ANATEL, Telcel reunió más de 87 mil equipos y más de 482 mil accesorios a través de alrededor de 500 contenedores que hemos colocado en nuestras tiendas y oficinas corporativas; para que nuestros clientes y empleados puedan disponer adecuadamente de sus viejos teléfonos celulares y otros dispositivos electrónicos usados. La Empresa lleva a cabo permanentemente campañas de sensibilización a través de redes sociales, para fortalecer la cultura del reciclaje y para alentar a todos nuestros grupos de interés a unir esfuerzos para lograr una economía circular.

Además, través del programa de reacondicionamiento de módems de Telmex, en 2020, evitamos la generación de 623 toneladas de residuos electrónicos, que se han reincorporado a nuestra operación.

Desde hace más de 11 años, en Claro Colombia hemos impulsado un modelo de economía circular que nos ha permitido disminuir el impacto de nuestra huella de carbono y proteger el medio ambiente. Esto ha sido posible, a través de nuestro **Proceso de Logística Inversa**, el cual nos permite reingresar los materiales y equipos que se han instalado en el territorio nacional para la prestación de los servicios fijos y móviles, dándoles un correcto manejo ambiental. Así disminuimos la contaminación y la emisión de gases a la atmósfera, a la vez que generamos ahorros e ingresos adicionales por la venta de residuos electrónicos con correcta disposición final.



Con este proyecto que incluye la recuperación y remanufactura de equipos, en 2020, alcanzamos un ahorro en la utilización de agua de más de 729 mil metros cúbicos que equivale a 292 piscinas olímpicas, y que representa un aumento en la eficiencia del 48% con respecto al año 2019. Además, garantizamos que el 100% de los Centros de Atención y Ventas (CAVs) a nivel nacional estén habilitados para recibir los equipos que voluntariamente son entregados por nuestros clientes. Así evitamos la distribución de nuestros bienes en mercados ajenos a la naturaleza de Claro Colombia.

Otros resultados de la gestión 2020, fueron:

1. 3,289 recolecciones de estaciones base. Fortalecimos el proceso de transporte y aumento de la capacidad de recolección de elementos desmontados en estaciones de base para la operación móvil.

2. 1,602,374 unidades recolectadas a clientes de infraestructura propia.
3. 140 urnas reciclables instaladas en todos los centros de atención a clientes para la recolección de equipos celulares.
4. 72% de ahorro en el uso de agua al aumentar la capacidad productiva de los proveedores de remanufactura de equipos, pasando de 100 mil a 165 mil unidades mensuales.
5. 729,890 metros cúbicos, que equivalen a 292 piscinas olímpicas, ahorrados en la utilización de agua en procesos de manufactura de equipos nuevos.
6. 1,353,256 kg de residuos entregados al gestor ambiental para su proceso de disposición final.



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

Para 2030, **A1 Telekom Austria Group** se ha establecido el objetivo de promover la economía circular en la Empresa y acopiar alrededor de 50 mil dispositivos obsoletos cada año para su reciclaje. En 2020, se recolectaron alrededor de 85 mil dispositivos en todo el Grupo.

Adicionalmente, nuestras filiales en de **A1** en **Austria** y **Bulgaria** reutilizan los dispositivos que son devueltos por los usuarios, que siguen siendo funcionales y se encuentran tecnológicamente equipados para su reutilización. Cuando los equipos ya no se pueden utilizar, son desarmados separando sistemáticamente sus componentes por categoría de residuo, (placas de circuito, cobre, hierro, estaño, etc.) para ser debidamente reciclados.

En **Claro Perú**, durante el 2020, a través de nuestro **Proyecto Yo Reciclo, Yo Soy Claro**, hemos acopiado más de 47 toneladas de residuos para su posterior tratamiento, reutilización y reciclaje, promoviendo la conciencia en nuestra sociedad sobre el cuidado del medioambiente y la correcta eliminación de Residuos de Equipos Eléctricos y Electrónicos (RAEE)".

Aun cuando el agua no es un insumo material para nuestra operación, buscamos usarla de manera responsable. En América Móvil utilizamos agua principalmente para consumo humano, pero en algunos casos se usa para sistemas de refrigeración de centros de datos, a través de sistemas de ciclo cerrado de alta eficiencia. En 2020, América Móvil tuvo un consumo de 2.3 millones de metros cúbicos de agua. Todas las descargas de agua de la Empresa cumplieron con las regulaciones de las regiones donde operamos.





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



BIODIVERSIDAD

(304-2, 304-3)

Uno de los pilares de nuestra Política Ambiental es la protección y conservación de los ecosistemas, por ello hemos establecido alianzas con gobiernos locales y asociaciones cuyos objetivos están alineados con los nuestros. Como empresa de telecomunicaciones, somos capaces de generar un impacto positivo en el medio ambiente mediante la integración de tecnologías móviles en la protección de las especies.

Destinamos más de **871 mil dólares** a los diferentes programas de biodiversidad y conservación que lleva a cabo la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel dando como resultado numerosos beneficios sociales y ambientales, generación de nuevas oportunidades de empleo, educación ambiental, ecoturismo, reforestación y cohesión comunitaria, entre otros.

PROGRAMA DE CONSERVACIÓN PARA LA MARIPOSA MONARCA

Desde 2003, la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel ha implementado un “Programa de Conservación para la Mariposa Monarca” cuyo objetivo es preservar esta especie en México, incluyendo su migración e hibernación. El programa ha tenido éxito, entre otras cosas, en la erradicación de la tala clandestina, la creación de negocios comunitarios sostenibles, la protección y restauración de los bosques, el desarrollo de una estrategia económica que proporciona a las comunidades oportunidades de negocio alternativas vinculadas a la conservación forestal, y la publicación de artículos científicos considerados como la base técnica para la gestión de la Reserva.

Los principales logros del programa incluyen:

- Establecimiento de 3 módulos para la transformación sostenible de la madera, cuya capacidad de tala es de 3 mil metros cúbicos. Estos módulos producen 6 millones de pesos para las comunidades agrícolas que los poseen.
- Apoyo para cultivar más de 500 mil plantas en 6 viveros adscritos a la Comisión Forestal del Estado de Michoacán (COFOM), alcanzando la meta bianual de 1 millón de árboles.
- Respaldo del programa de reforestación de la Protectora de Bosques (PRO-BOSQUE), con 534 mil plantas de pinos de zonas altas.

La Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel **organizó un día de reforestación, en el que participaron los empleados y familiares de América Móvil,** así como la comunidad y los habitantes de El Rosario.





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 PROTECCIÓN DE JAGUARES

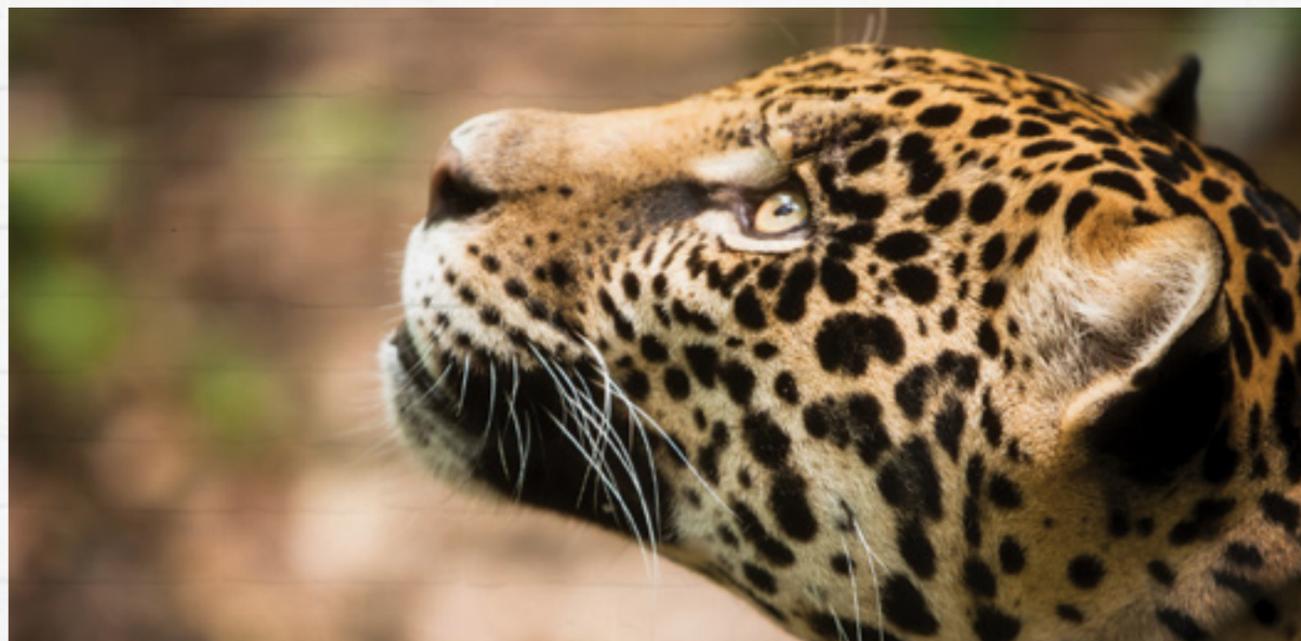
Durante 16 años hemos llevado a cabo el “Programa de Protección de Jaguares” en asociación con la Alianza Nacional para la Conservación de Jaguares y la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel. El objetivo del programa es promover y patrocinar proyectos que contribuyan a la política ambiental y establezcan un vínculo entre los diferentes sectores de la sociedad para asegurar la preservación de los jaguares, sus presas y sus hábitats en México.

Durante 2020, dimos seguimiento a cuatro jaguares y un puma en el ejido Laguna Om; lo que no ha permitido estudiar las diferencias en su comportamiento.

Continuó el monitoreo de fototrampeo a nivel de piso y en árboles en el ejido Laguna Om. Mediante este monitoreo se registraron 11 especies de aves, 17 especies de mamíferos y 1 reptil, *Crocodylus moreletii*, el primer registro documentado desde el 2016.

Los principales logros del año son:

- Desarrollo de la “Conservación Asegurada | Estándares para Jaguar (JAGS+)”, donde un grupo de expertos en conservación de jaguares reflejan las mejores prácticas para la gestión y conservación de las áreas críticas donde habitan estas especies, así como el mantenimiento, aseguramiento y recuperación de poblaciones de jaguares.
- Desarrollamos la aplicación de escritorio “Conservación Asegurada | Estándares para Jaguar (JAGS+)” para facilitar la captura de información y evidencia de sitios que buscan dicha acreditación.
- Lanzamiento de la “Estrategia de Conservación de Jaguar de WWF”, la cual busca asegurar una red de paisajes prioritarios que garanticen la permanencia y recuperación de jaguares, sus hábitats y los servicios ecosistémicos que éstos proveen, contribuyendo así al desarrollo sustentable de las personas y comunidades que coexisten con esta especie.



CONSERVACIÓN DE ESPECIES MARINAS EN EL MAR DE CORTÉS

En 2020 celebramos el duodécimo aniversario del “Programa de Conservación de Especies Marinas Prioritarias en el Mar de Cortés”. Este programa, en el que colaboramos con la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel, es el único en el Golfo de California que se centra en 15 especies marinas que están en peligro de extinción, divididas en tres grandes grupos: ballenas, tortugas marinas y tiburones.

El trabajo realizado en el marco de este programa incluye la integración de expertos y líderes de grupo en investigación y conservación, promoviendo la ciencia en la región y el manejo adecuado de las especies y sus hábitats, a través de tres pilares estratégicos: ciencia e investigación, conservación y gestión, y educación ambiental y comunicación.

En 2020 pudimos identificar una disminución del 20% en las lesiones causadas por barcos de avistamiento de tiburones ballena en la Bahía de La Paz.

Gracias al análisis de los datos GPS de las 143 embarcaciones en la temporada de observación del tiburón ballena 2019-20, se estableció que al menos en alguna ocasión todas las pangas excedieron la velocidad permitida (13km/h) y que en diciembre y enero la flota excedió la velocidad aproximadamente el 20% del tiempo.



Alianza

FUNDACIÓN
TELMEX telcel



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



Alianza
FUNDACIÓN
TELMEX telcel

Entre los logros más relevantes del año se encuentran:

- Se han liberado un total de 12,756 crías de tortuga golfina al mar en la playa del Campamento Tortuguero.
- Monitoreo de 120 de ballenas jorobadas; registrando 17,354 fotos de ballena jorobada en las costas de Colima, Jalisco y Revillagigedo, que nos permiten estudiar su fidelidad al sitio y movimientos entre zonas de reproducción.
- Propuesta de zona de protección de tiburones martillo de 1 millón de hectáreas, concebida gracias a el marcaje satelital de 131 individuos de 17 especies de tiburones.
- Definición del Estero San José como hábitat crítico de la tortuga carey en peligro de extinción.



PROGRAMA LA NATURALEZA EN TU ESCUELA

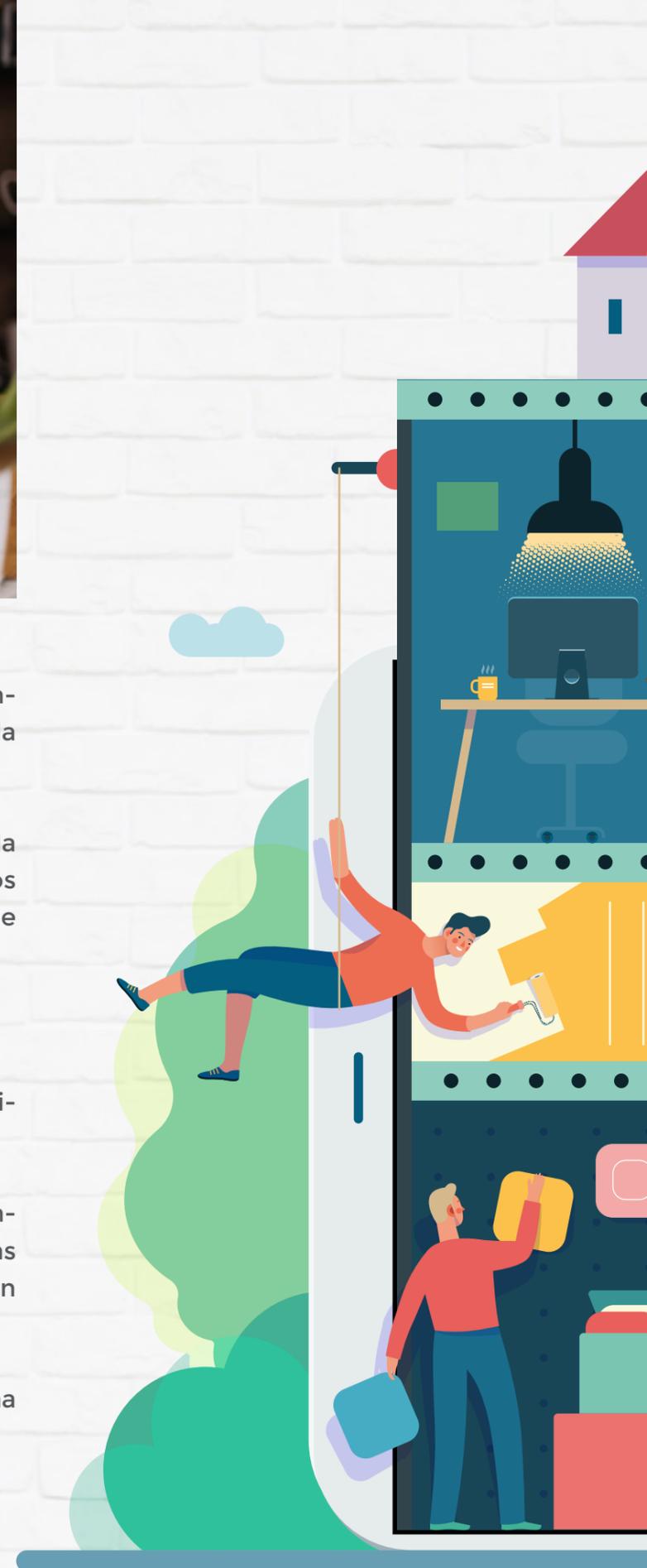
Este exitoso programa de la Alianza WWF - Fundación Telmex Telcel ha estado operando desde 2014. Su objetivo es crear conciencia entre los estudiantes mexicanos sobre la necesidad de proteger las especies vulnerables y sus hábitats.

Como parte del programa de concientización ambiental, durante 2020 se convocó a la creación y difusión de la conservación de la mariposa monarca y la importancia de los polinizadores, el jaguar, y las especies marinas prioritarias del Mar de Cortés a través de dos etapas del programa de Educación Ambiental de **La Naturaleza en tu Casa**.

En el programa participaron estudiantes mexicanos y sus familias desde casa con:

- 200 obras plásticas con el tema mariposa monarca y 153 plantas para jardines polinizadores.
- 126 obras plásticas familiares de 630 personas con el tema jaguar.
- 1,200 pinturas y dibujos con el tema tortugas marinas, tiburón ballena, tiburón blanco, ballena jorobada y manta gigante que generaron más de 3.5 millones de visitas a la página de lanaturalezanosllama.com y más de 15 millones de interacciones en redes sociales.

En conjunto, todas las participaciones generaron más de 6.5 millones de visitas a la página de lanaturalezanosllama.com y más de 21 millones de interacciones en redes sociales.





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)

La pandemia por COVID-19 aceleró la transformación digital, no sólo en relación a la forma en la que nos comunicamos, sino también en materia de Internet de las Cosas.

Además del trabajo remoto, la educación a distancia y las videoconferencias, se identificaron nuevos casos de uso a muchas de las soluciones existentes, durante la crisis.

Las soluciones de Telemetría y los datos de las redes fueron empleados para analizar la movilidad de la población y para entender la efectividad de las cuarentenas y otras medidas de contención.

Los sensores conectados y las cámaras se han utilizado para monitorear la cantidad de personas admitidas en espacios cerrados; y los sistemas de automatización de los edificios fueron utilizados para controlar que se tenga ventilación regular a fin de reducir los riesgos de contagio.

América Móvil ha continuado sus esfuerzos para hacer posibles estos nuevos casos de uso, al proveer Servicios de Conectividad Administrada hechos a la medida para satisfacer las necesidades de las soluciones de IoT. Más allá de acelerar el despliegue de 5G, la cobertura de NB-IoT y LTE-M, estamos facilitando nuevos casos de uso de bajo consumo energético y la adopción de esta tecnología está avanzando de forma importante.

En 2020, América Móvil co-fundó el 5G Future Forum y participa activamente en el desarrollo y la facilitación del ecosistema para servicios habilitados para MEC. Proporcionar capacidades informáticas con ultra baja latencia y una infraestructura de altos niveles de seguridad y resiliencia impulsará aún más la adopción de casos de uso como máquinas autónomas, vehículos, drones, juegos, realidad virtual y muchos más.

Del 1ero al 3 de diciembre, 2020 se llevó a cabo una nueva edición del simposio Mobile360, en su versión virtual titulada GSMA Thrive Latin America, en el cual América Móvil fue una vez más el Patrocinador Anfitrión. Durante este encuentro, el debate y las discusiones se llevaron a cabo alrededor de los desafíos, oportunidades, tendencias, cambios y avances a los que se enfrenta nuestra industria gracias a la evolución tecnológica y a la creciente demanda de una transformación digital en todas las ciudades del mundo.





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 LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, LA EFICIENCIA Y LA SUSTENTABILIDAD

El cambio climático y las emisiones de gases de efecto invernadero se han convertido en el mayor desafío de nuestros tiempos. Mientras en América Móvil hacemos nuestra parte al interior como individuos y como empresa, también contamos con el potencial de facilitar que millones de clientes en todas las industrias logren operaciones más eficientes y sostenibles utilizando innovadoras tecnologías de la información.

En América Móvil, cada año crece más del 30% el número de conexiones para dispositivos de Internet de las cosas (IoT), así como las comunicaciones de máquina a máquina (M2M).

Hoy, gracias a las aplicaciones de IoT, la transmisión de datos en tiempo real por medio de sensores remotos contribuye

a una toma proactiva de decisiones, en prácticamente todas las industrias que van desde transporte, manufactura, agricultura, atención médica hasta ciudades, edificios, energía y servicios inteligentes.

Los requerimientos de servicios de telecomunicaciones e infraestructura están evolucionando, al tiempo que surgen nuevos casos de uso y más industrias implementan tecnologías de IoT. En los primeros días, las soluciones M2M simplemente utilizaban una tarjeta SIM en un teléfono móvil adaptado para transmitir datos del sensor a través de SMS. Esto ha cambiado drásticamente desde entonces. Hoy en día, los dispositivos IoT se diseñan de acuerdo a su propósito y se fabrican por millones a través de complejos procesos logísticos y cadenas de suministro globales. Al ser los datos el principal medio de transmisión, la seguridad de la información es una de nuestras preocupaciones más grandes.

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE CONECTIVIDAD PARA PROVEEDORES LOCALES Y GLOBALES DE SOLUCIONES IOT Y FABRICANTES DE EQUIPOS ORIGINALES (OEM¹)

América Móvil proporciona servicios de conectividad administrada para proveedores de soluciones y fabricantes de productos conectados, como automóviles conectados, soluciones de seguimiento de flotillas y activos, medidores inteligentes, sensores ambientales y muchos más. Los servicios de conectividad administrada se basan en la infraestructura 2G, 3G y 4G existente de los operadores de redes móviles, pero éstos proporcionan muchas más funcionalidades para administrar de forma segura la conectividad y automatizar el ciclo de vida de un producto conectado, desde el proceso de fabricación hasta la activación, el monitoreo continuo y la terminación.

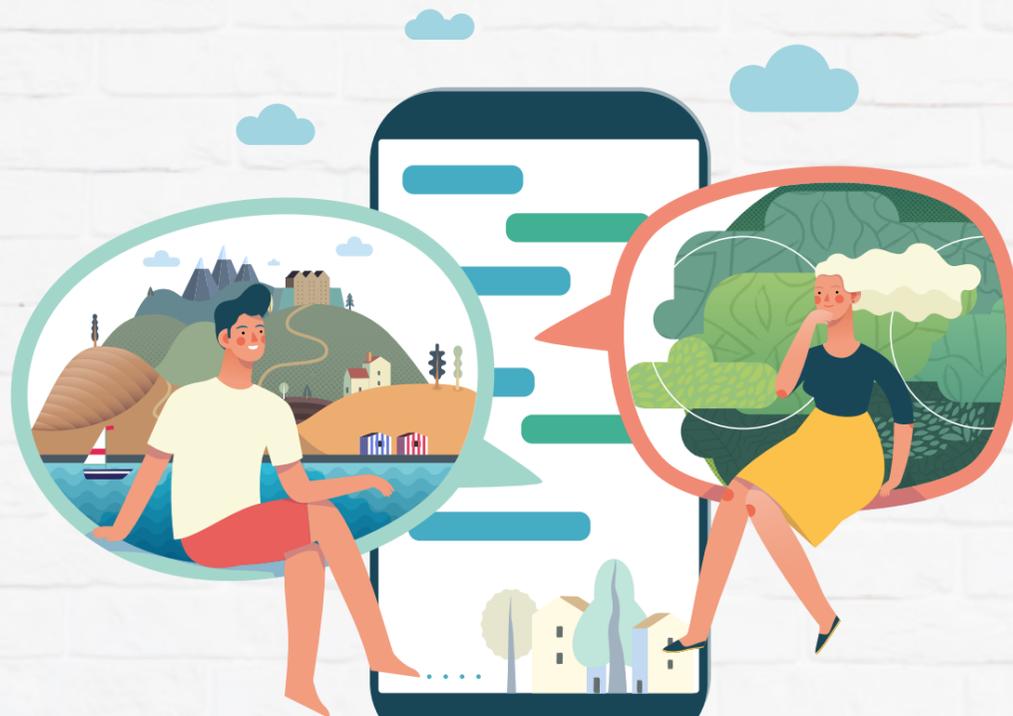
Desde 2019, América Móvil comenzó el despliegue de la arquitectura de su HUB IoT, que permite a sus clientes de IoT acceder y utilizar la red de cualquier subsidiaria dentro del territorio de América Móvil bajo una Plataforma Unificada de Gestión de Conectividad y un punto de integración único. Al utilizar tecnologías eSIM (tarjeta SIM virtual) que permiten el

uso remoto de un dispositivo en cualquier país después de su manufactura, los productores de equipos tienen la posibilidad de usar un mismo lote de SIMs para su uso en cualquier país.

Para los fabricantes de productos conectados y los proveedores de soluciones IoT, lo anterior significa que pueden crear un producto para el mercado global y asignarle el perfil de comunicación adecuado de cada país una vez que el producto es importado y vendido en su mercado de destino. Esto simplifica enormemente la cadena de suministro y reduce los costos de cada dispositivo.

Nuestro Hub ya está siendo comercializado. Nos hemos aliado con 6 plataformas globales y muchos fabricantes de equipos originales ya están gestionando sus SIMs a través de nuestro HUB.

Junto con la infraestructura tecnológica, América Móvil ha implementado una unidad de negocio global de IoT. Con soluciones a la medida y procesos simplificados multinacionales de IoT, los clientes ahora pueden recibir servicios y soporte para todos los países dentro del territorio de América Móvil a partir de un único punto de contacto.



¹ OEM Original Equipment Manufacturer, son fabricantes de equipo original de IoT.



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



LTE PRIVADA PERMITE CASOS DE USO DE IOT EN ÁREAS REMOTAS, EN ALTAMAR E INCLUSO BAJO TIERRA

En situaciones donde el uso de la infraestructura de red pública no es adecuado o las redes públicas no están disponibles, América Móvil ha colocado redes LTE privadas que se basan en infraestructura total o parcialmente dedicada a clientes específicos.

Las áreas de aplicación son la minería subterránea, plataformas de perforación en altamar o áreas agrícolas remotas donde las redes públicas no llegan. Las redes LTE privadas también se utilizan en escenarios donde los criterios de seguridad y calidad requieren una configuración de componentes de red personalizada o dedicada, como centrales eléctricas o instalaciones de fabricación sensibles.

Los clientes con redes LTE privadas cuentan con todos los beneficios de una red estándar global, como la disponibilidad de equipos de red, dispositivos de bajo costo y personal capacitado, así como una configuración de red totalmente dedicada, personalizada y optimizada para las necesidades de los clientes.

América Móvil proporciona redes LTE privadas, que son adaptadas a las necesidades del cliente y se ofrecen a través de soluciones llave en mano, desde la planificación, implementación y operación de la red, hasta aplicaciones de IoT totalmente integradas, que se ejecutan sobre nuestra red.

Con las redes LTE privadas, América Móvil permite a sus clientes monitorear continuamente sus instalaciones y activos, así como optimizarlos para una mayor eficiencia y sustentabilidad.

CONSTRUCCIÓN DE INFRAESTRUCTURA PARA UN FUTURO SOSTENIBLE

América Móvil ha implementado la siguiente generación de redes de amplia cobertura y bajo consumo de energía (LPWAN) para dispositivos IoT: NB-IoT y LTE-M. Estas tecnologías permitirán que los dispositivos operen con un muy bajo consumo de energía, una mejor recepción de red y, a costos mucho más bajos. LPWAN habilitará una nueva categoría de dispositivos que impulsará aún más el crecimiento de las conexiones de IoT.

En 2019, se llevaron a cabo las primeras pruebas no comerciales. En 2020, trabajamos en la habilitación de esta nueva tecnología y esperamos próximamente el lanzamiento comercial.





SERVICIOS DE SALUD

Los servicios de salud se encuentran entre las áreas en las que la tecnología y las telecomunicaciones pueden tener un impacto importante en la calidad de vida de las personas. Siendo conscientes de ello, en América Móvil asignamos recursos a proyectos que permitirán a las personas de las comunidades donde operamos disfrutar de estos beneficios.

En Austria, la “Red de Datos Médicos” (*Medical Data Network*) conecta en tiempo real a médicos, hospitales, laboratorios y otras instituciones médicas compartiendo entre sí, información actualizada. Este programa proporciona infraestructura para algunas áreas del sistema austriaco a través de tarjetas electrónicas.

La “*terminal e-care*”, -cama de hospital multimedia-, ayuda al hospital con varios procesos de atención médica para el personal de enfermería. Actualmente, las farmacias austriacas están interconectadas y la prescripción médica electrónica (*e-medication*), garantizan la seguridad del paciente en la toma segura de sus medicamentos, y proporcionan una mayor visibilidad de los medicamentos prescritos y entregados.



El enfoque principal en 2020 fue agregar servicios en relación con COVID-19, los más destacables son:

- Desarrollo y suministro del portal de detección para las pruebas de antígenos COVID en todo el país.
- Administración del número de líneas de prueba y horas de servicio.
- Autorregistro y reserva a través del portal web.
- Integración de Call Center para reservas de franjas de horario.
- Interfaz de administración para puntos de revisión (*screening-stations*).
- Registro e ingreso ad-hoc.
- Registro de resultados y notificación por correo electrónico y SMS.
- Análisis e informes para la administración de atención médica, el gobierno federal y local.

Se han otorgado 2,500 tabletas para el registro de la vacunación aproximadamente, mismas que han sido distribuidas a los equipos móviles de vacunación para comunidades y centros de salud.

En México, Fundación Carlos Slim, desarrolló la **App Monitor FCS**, una herramienta diseñada inicialmente para el cuidado de la salud de nuestro personal y sus familiares; sin embargo, pronto se puso a disposición de a toda la población, con la finalidad de que más personas pudieran aprovechar sus funcionalidades para registrar la presencia de síntomas y factores de riesgo, así como para identificar el momento oportuno de recibir atención médica y evitar complicaciones. Más aún, nuestro equipo de **Global Hitss** integró a la plataforma una solución de IoT que registra distancia y fechas de contacto entre colaboradores, a través del uso de pulseras o del bluetooth de sus teléfonos celulares, contribuyendo a la continuidad operativa, a la tranquilidad de los colaboradores y al monitoreo de posibles brotes de COVID-19. Además, ofrecemos a nuestros clientes corporativos: servicios de consultoría; asistencia técnica; servicios de evaluación clínica; inteligencia de salud, ofreciendo análisis de datos para toma de decisiones; servicios de telemedicina (consultas médicas a distancia); gestión de instalaciones, mediante cámaras térmicas y sensores de conteo para asegurar que no se superen el aforo máximo en locales; entre otros.



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

INNOVACIÓN

En América Móvil constantemente buscamos ampliar nuestra oferta de servicios de valor agregado y productos digitales, con el fin de ofrecer soluciones que mejoren la vida de nuestros usuarios. Vemos en la innovación, no sólo la posibilidad de identificar nuevas formas de ingreso, sino también la forma de mejorar la eficiencia de nuestras operaciones y contribuir a reducir la huella ambiental de la sociedad.

Es así que, nuestro Centro de Innovación Digital surge como facilitador entre la Empresa y posibles socios tecnológicos y startups, además de proveer de análisis de tendencias e inteligencia de mercado a nuestras operaciones.



Nuestras subsidiarias están trabajando en innovación y mejora continua y han logrado avances importantes, entre los que destacan:

CLARO COLOMBIA

Hoy más que nunca, la innovación y los procesos de transformación digital son parte de nuestra vida cotidiana y de la competitividad de las empresas. Es por eso, que la gestión de Claro Colombia en materia de innovación tiene dos ejes principales:

1. Promover el intraemprendimiento corporativo orientado, por una parte, a generar destrezas mediante el entrenamiento de líderes de innovación dentro de la Empresa con capacidad de prestar apoyo a las actividades en las diferentes áreas. Desarrollamos mecanismos para fomentar la cultura y la práctica de la innovación, con el propósito de implementar ideas innovadoras enfocadas a identificar oportunidades y desafíos, solucionar problemas y desarrollar nuevos productos y servicios.
2. Monitoreo estratégico para generar mejora en procesos, incremento en ingresos y ahorro en costos.



Los principales beneficios de la innovación para Claro Colombia son:

- Desarrollar habilidades de innovación.
- Mejorar las destrezas laborales y la apropiación de conocimientos, habilidades y confianza que faciliten la innovación.
- Acceder a ecosistemas internacionales de innovación y profesionales calificados, a partir de los cuales encontremos nuevas maneras de resolver retos en la organización.
- Usar los recursos disponibles para identificar nuevos modelos de negocio que cierren la brecha de innovación en los siguientes 5 años, capacitando a nuestro talento para enfrentar los próximos desafíos.

Claro Colombia invierte permanentemente en modernizar la infraestructura, capacidad, productos y servicios para que estén a la altura del desafío que plantea la transformación digital y el cierre de la brecha de acceso y adopción digital. Estas inversiones nos permiten estar mejor preparados para capitalizar las oportunidades que nos presenta la evolución tecnológica, como la red 5G, el IoT, los nuevos servicios basados en la nube, la inteligencia artificial, entre otros.



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



ECUADOR

Creamos un Servicio de Internet Asequible de 5MB por \$9.99 dólares para promover la adopción de Internet en grupos vulnerables en las ciudades de Guayaquil, Quito, Ibarra, Machala y Manta.

Principales indicadores de innovación:

- 150 sesiones en la metodología de pensamiento inventivo sistemático “*Sistematic Inventive Thinking*” (SIT) en las diferentes unidades de negocio.
- Proyectos y soluciones concretas para mejora en procesos, incremento en ingresos y ahorro de costos.
- Procesos de co-creación con clientes para el desarrollo de nuevos modelos de negocio.
- Contratación de 5 startups para procesos de vigilancia estratégica y tecnológica sobre los Campos de Juego definidos en los ecosistemas nacionales e internacionales: PlugandPlay Tech Center Silicon Valley, Endeavor, Hubbog, iNNpuls, entre otros.

PREMIO A LA INNOVACIÓN CLARO COLOMBIA 2020

Como respuesta al compromiso de potenciar la innovación al interior de **Claro Colombia**, en 2020 realizamos la primera versión del Premio a la Innovación **Claro Colombia**. Un escenario en el que el talento de la compañía participó con 320 propuestas y soluciones, de las cuales fueron seleccionadas 54 distribuidas en las siguientes categorías:

- 10 propuestas de ahorro de costos.
- 9 propuestas enfocadas en incrementos de ingresos.
- 35 propuestas para mejora en procesos.

Cada una de estas propuestas recibió acompañamiento por parte de un experto internacional, para acotar el alcance, beneficios e implementación; y presentarlas ante un jurado conformado por miembros internos y Terceros expertos en innovación.

Desarrollamos nuevos productos a través de la metodología ágil y *Design Thinking*, que priorizan la experiencia del cliente, entregando valor en menor tiempo y acelerando la fecha de lanzamiento. Los principales beneficios que encontramos en la aplicación de metodología ágil para el desarrollo de ofertas y promociones, es la velocidad para implementarlas en el mercado, que ha pasado de 4 semanas a 4 días.





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

A1 TELEKOM AUSTRIA GROUP

Conscientes de la relevancia que tiene la innovación y el desarrollo de nuevas soluciones en nuestro negocio, la estrategia de Innovación de **A1 Telekom Austria Group** se centra en 3 pilares:

1. Startups - Facilitar la integración de la innovación externa en la organización a través de la colaboración con startups y el apoyo al ecosistema de startups de la Comunidad Europea.
2. Expandir el portafolio de productos y servicios digitales - Desarrollar alianzas con compañías de todo el mundo para complementar nuestro portafolio de productos y adoptar un enfoque de desarrollo de negocio basado en datos.
3. Intraemprendimiento "Intrapreneurship" - Proporcionar libertad y apoyo financiero a nuestros empleados para explorar nuevos caminos de desarrollo de negocio.

Entre sus casos de éxito destacan:

COMUNICACIÓN PARA MAESTROS, PADRES Y EMPLEADOS

SchoolFox y **KidFox** son *apps* para dispositivos inteligentes y computadoras, que facilita la comunicación entre, padres, alumnos y maestros para organizar de forma segura y eficiente el día a día en la escuela o la guardería. El número de usuarios de la aplicación creció 600% de 2019 a 2020, y se convirtió en una de las principales herramientas de educación digital en la contingencia sanitaria.



DATA ANALYTICS EN MOVIMIENTO

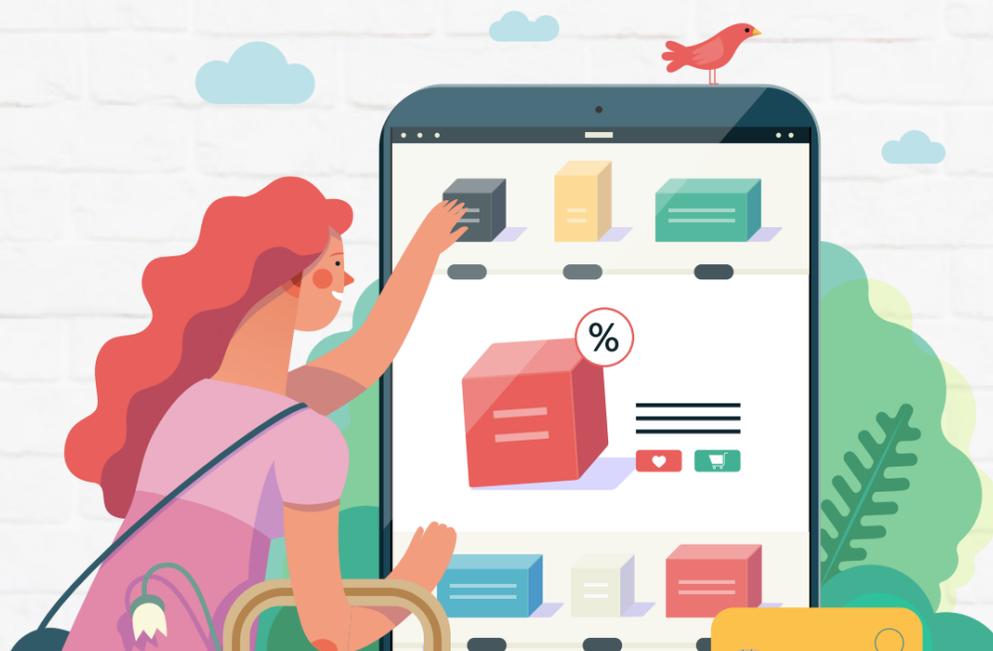
Con Invenium, ofrecemos servicios de inteligencia de mercado a clientes corporativos sobre estadísticas de flujo y frecuencia de visitantes en determinadas ubicaciones y eventos, a partir del análisis de movilidad de personas que inferimos de los datos móviles anonimizados de nuestros clientes.

canal de contacto híbrido, apoyándolos en los procesos de compra digital, renovaciones, etc. a través de una video-consulta personal y la presentación del producto en tiempo real, con el fin de mejorar las posibilidades de venta en línea. El desempeño de las ventas de "A1 Live Shop" es similar o incluso superior al rendimiento de un centro de atención a clientes tradicional.

TIENDA VIRTUAL "A1 LIVE SHOP"

En alianza con Whisbi, A1 desarrolló una innovadora solución de comunicación comercial que genera interacciones personalizadas y mejora la experiencia del cliente en nuestro sitio web y tienda en línea. "A1 Live Shop" proporciona a los clientes un

Actualmente la tienda virtual se ha implementado en 6 de nuestras operaciones europeas: Austria, Croacia, Slovenia, Macedonia, Bielorrusia y Serbia. Además, tenemos la licencia exclusiva para ofrecer la solución de tienda virtual como producto a nuestros clientes corporativos.





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



MÓDULO DE PAQUETERÍA “A1 PAKET STATION”

Esta solución ofrece 46 módulos de casilleros en distintos espacios públicos o en zonas residenciales de Austria, que los usuarios pueden reservar a través de una App operada por A1 para recibir entregas de paquetería. De este modo, los usuarios pueden recoger su paquete las 24 horas al día y los 7 días de la semana; los operadores logísticos evitan múltiples intentos de entrega; las tiendas departamentales ofrecen una opción sencilla de recolección de los productos comprados en línea; e incluso, los usuarios individuales pueden rentar casilleros para transferir bienes entre privados o para almacenar objetos personales.

Actualmente tenemos alianzas con 2 proveedores logísticos que generan 5 mil transacciones al mes. Se busca tener dos nuevas alianzas de operadores logísticos y aumentar 35 módulos más en 2021, en colaboración con las autoridades del Municipio de Viena.

CASOS DE USO 5G

A1 está ofreciendo tecnologías para generar soluciones de comunicación orientadas al cliente, con el apoyo de centros de investigación y proyectos conjuntos con instituciones nacionales e internacionales. En alianza con 5G Playground Carinthia, A1 ofrece a establecimientos educativos y de investigación, empresas y startups, la oportunidad de probar en vivo, productos y aplicaciones en torno al 5G y el Internet de las cosas, y desarrollarlos hasta el punto de madurez del mercado.

Actualmente trabaja en cuatro casos de uso:

- Swarm inteligencia de drones.
- Robótica industrial en 5G.
- Realidad virtual.
- Ciudad inteligente.

A1 UWE IDEAS

De manera interna, A1 cuenta con un programa de gestión de ideas llamado UWE Ideas (User Wissen's Einfach), que significa “el usuario simplemente lo sabe” en el que cada empleado puede contribuir de manera valiosa a la mejora de procesos en la Empresa a través de una plataforma digital en alguno de los siguientes temas: 1) reducción de costos; 2) aumento en ventas; 3) mejora de la experiencia del cliente, y 4) optimización de procesos.

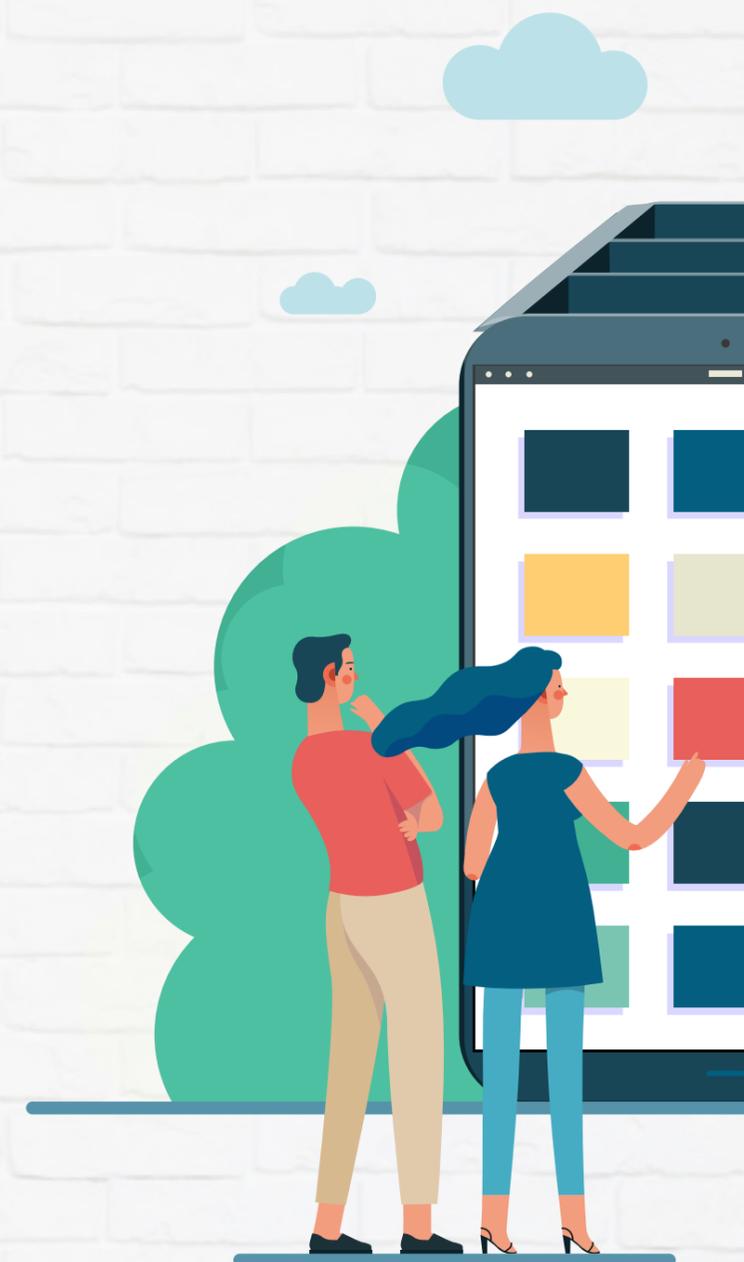
El objetivo es mejorar el desempeño de A1 de una manera más eficiente. En segunda instancia, las áreas responsables analizan la idea y si es viable, se implementan. Durante el 2020 tuvo un rendimiento de 230 ideas.

A1 GUARD

A1 Bulgaria desarrolló una aplicación especial que busca proteger a personas mayores y vulnerables de llamadas fraudulentas. El servicio es totalmente gratuito para todos los usuarios y puede ser utilizado por un número principal y hasta 5 números protegidos.

A1 SHOP

A1 Croacia ofrece teléfonos móviles para personas con discapacidad auditiva, así como teléfonos con pantalla más grande y más adaptables para personas mayores y personas con discapacidad visual. En 2020, hemos vendido 10.249 teléfonos móviles.





CLARO BRASIL

Desde hace algunos años en **Claro Brasil**, utilizamos técnicas de innovación digital como *design thinking*, *human centred design*, desarrollo ágil, scrum, kanban, entre otros. Esto permitió la evolución de los productos digitales de forma rápida y con importantes resultados de negocios. Recientemente, hemos evolucionado hacia un modelo de intraemprendimiento corporativo al agregar elementos de la cultura de *Working Backwards* de Amazon (*Press Releases* y *Six Pagers*).

BEON CLARO

En Brasil en los últimos años se generó un entorno empresarial favorable a la innovación, para capitalizar esta oportunidad: en 2020, creamos **beOn Claro**, buscando posicionarnos a través de esta marca como un hub de innovación, con la misión de promover ésta dentro y fuera de **Claro Brasil**. Invitamos a participar en esta iniciativa a nuestros clientes, academia y emprendedores, para desarrollar productos y servicios que resuelvan de forma creativa problemas u oportunidades en empresas y/o usuarios.

Para lograrlo, establecimos cuatro pilares:

1. Innovación abierta:

Tiene como objetivo generar alianzas entre **Claro Brasil** y diversos actores del ecosistema de innovación, para desarrollo de nuevas tecnologías, productos, servicios y nuevos modelos de negocio bajo una perspectiva de mediano y largo plazo. A continuación enlistamos algunos ejemplos de proyectos que hemos desarrollado bajo este pilar:

- a. **Campus Mobile**, programa cuya misión es fomentar la innovación y el emprendimiento en el ecosistema de universidades brasileñas. Los participantes son estudiantes recién graduados que son seleccionados con base en proyectos y que reciben orientación de especialistas para mejorarlos. Los proyectos se dividen en seis categorías: diversidad, educación, juegos, salud, ciudades inteligentes y granjas inteligentes.
- b. **beOn Claro Hackathon**, se trata de una competencia tipo maratón que busca formentar el desarrollo de nuevas iniciativas.
 - *Hackathon Claro-AI Watson* - El primer evento se llevó a cabo de manera interna para producir prototipos utilizando Watson en los productos digitales de **Claro**.
 - *Ideathon do Bem* - Con la pandemia se eligieron 5 objetivos de desarrollo sostenible ("ODS") de Naciones

Unidas, que junto con clientes corporativos y equipos internos, hacen propuestas de impacto que incidan en estos temas, utilizando las tecnologías de **Claro**.

- *Hackathon Claro-API* - Evento interno para crear nuevas nuevas interfaces de programación de aplicaciones "*Application Programming Interfases*" (APIs) para exportarlas al mercado o utilizarlas para mejorar sus servicios.
- c. **Programa de aceleración con Plug and Play** - en 2019 cerramos la asociación con Plug and Play, una de las mayores aceleradoras del mundo, donde nos convertimos en miembros fundadores del programa *Food (seed to table)* en Brasil. Nuestro objetivo es evolucionar la relación con las startups de un modelo de proveedor innovador a un modelo de asociación o alianza y la creación de propiedad intelectual conjunta, escalando y monetizando estas oportunidades.
 - d. **Programa beOn Claro Meetup** - Encuentros mensuales para compartir experiencias y conocimientos con el ecosistema de innovación y emprendimiento.
 - e. **Programa beOn ScaleUp** - En asociación con Israel Trade & Investment nos acercamos al ecosistema de startups israelí, para fomentar el desarrollo de innovación en el país.

2. Desarrollo de Producto:

Utilizando el concepto de Primero en su Clase "*First of A Kind*", buscamos soluciones donde validamos el nuevo desarrollo de producto con Claro Brasil como primer cliente y mas tarde, lo ofrecemos en el mercado de clientes corporativos (*Business to Business, B2B*). Para ello promovemos entornos de co-creación:

- a. **beOn LAB 5G** - Junto con importantes clientes corporativos, (universidades, industrias, financieras, gobierno, entre otras) y startups llevamos a cabo un programa para identificar casos de uso, con potencial de desarrollo de producto apoyándonos en nuevas tecnologías.
- b. **beOn Data Lab** - Estamos construyendo una plataforma digital que permite el proceso de desarrollo de nuevos productos basados en datos.

3. Financiamiento:

El objetivo de este pilar es identificar incentivos financieros y fiscales para fomentar la innovación en Brasil y aplicarlos a la inversión en nuevos proyectos.

4. Proyectos:

El objetivo es formar equipos con capacidad de ejecución sobre nuevas tecnologías (inteligencia artificial, blockchain, edge computing, realidad virtual, etc.) que puedan proponer y desarrollar nuevos productos de mediano y largo plazo, en colaboración con entidades externas (centros de innovación, academia o startups).



PERFIL DE LA EMPRESA



ACTUALIZANDO LA SUSTENTABILIDAD



CONECTANDO CON PRINCIPIOS



ACTIVANDO LA SEGURIDAD



COMPARTIENDO DESARROLLO



SUBIENDO LA CALIDAD DE VIDA



ANEXOS

Anexos

INFORMACIÓN Y CONTACTO

(102-53)

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>





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

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

- The Foundation for the Global Compact
- Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCiET)
- Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)

BULGARIA

- Bulgarian Red Cross
- BCause Foundation
- Bulgarian Donors' Forum
- National Foster Care Association
- Bulgarian Business Leaders Forum

CROACIA

- UN Global Compact
- Croatian Business Council for Sustainable Development

AI TELEKOM AUSTRIA GROUP

- 5GAA - 5G Automotive Association e. V.
- Next Generation Mobile Networks Alliance
- respACT
- ETNO
- UN Global Compact

CHILE

- Asociación de empresas de telefonía móvil (ATELMO)
- Instituto chileno de administración racional de empresas (ICARE)
- Cámara de integración chileno - mexicana (CICMEX)
- Sociedad de fomento fabril (SOFOFA)
- Asociación de operadores de televisión por suscripción (Acceso TV)
- Cámara chilena de infraestructura digital
- Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA)
- Asociación chilena de empresas de tecnologías de la información (ACTI)

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 de Comunicaciones y Tecnología (COMTEC)
- Asociación Dominicana de Empresas FINTECH (ADOFINTECH)
- Asociación Nacional de Empresas Industriales de Herrera (ANEIH)
- 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 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)
- Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)
- Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP)
- Fundación Dominicana de Desarrollo, Inc. (FDD)
- Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)
- Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)

AUSTRIA

- Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency

ARGENTINA

- Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM)
- Cámara Argentina de Internet (CABASE)
- Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)
- Cámara de Sociedades
- Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)
- Asociación GSM (GSMA)
- Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASiET)
- Cámara Argentina de Comercio (CAC)
- Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA)

COLOMBIA

- Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia - ANDESCO
- Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
- Cámara de Comercio Colombo Mexicana
- Asociación de Empresarios de Colombia (ANDI)
- Asociación de la Industria Móvil de Colombia - ASOMOVIL
- Asociación GSM - GSMA
- Cámara de Comercio Colombo Americana - AMCHAM
- Cámara de Comercio Electrónico - CCE
- Probarranquilla

BRASIL

- Associação Brasileira de TV por Assinatura
- Associação Brasileira de Recursos Telecom
- Associação Nacional de Operadores de Celulares
- Conselho de Desenvolvimento Econômico e SocialC
- Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (SindiTeleBrasil)
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)

COSTA RICA

- Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación
- Cámara de Infocomunicación y Tecnología
- Cámara de Comercio Americana Costarricense
- Cámara de Industria y Comercio Costa Rica -México
- Alianza de Empresas para el Desarrollo



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

ECUADOR

- Cámara de Comercio de Quito
- Cámara de Comercio de Guayaquil
- Cámara Binacional de Comercio Ecuador - México
- Cámara de Industrias de Guayaquil
- Cámara Ecuatoriano Británica de Guayaquil
- Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETTEL)

EL SALVADOR

- Cámara Americana de Comercio de El Salvador
- Asociación Nacional de la Empresa
- Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
- Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones

GUATEMALA

- Cámara de Comercio de Guatemala (CCG)
- Cámara de Industria de Guatemala (CIG)
- Gremial de Telecomunicaciones (De enero a mayo 2020, dejamos de ser socios en mayo)
- Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana (CAMEX)
- Fundación de Empresarios Mexicanos (FUNDAMEX)

GLOBAL HITSS

- CANIETI (Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información)
- AMITI (Asociación Mexicana de la Industria de la Tecnología e Información)
- CANACO (Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de la Ciudad de México)

HONDURAS

- Cámara de Comercio e Industrias de Siguatepeque
- Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa
- Cámara de Comercio e Industrias de Puerto Cortes
- Cámara de Comercio e Industrias de Progreso Yoro
- Cámara de Comercio e Industrias de Roatan
- Cámara de Comercio e Industrias de Tela

MÉXICO

- Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)
- Capítulo Mexicano de la Cámara Internacional de Comercio
- Consejo Coordinador Empresarial
- Confederación patronal de la República Mexicana

NICARAGUA

- Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua
- Cámara Minera de Nicaragua
- Cámara de Urbanizadores de Nicaragua
- Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)
- Unión Nicaragüense de Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE)
- Cámara Empresarial Mexicana Nicaragüense
- Cámara Nicaragüense de Internet y Telecomunicaciones
- Cámara de Industria y Comercio Nicaragüense - Costarricense

MACEDONIA

- Red Cross

PANAMÁ

- Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Panamá
- Cámara de Comercio Industrias y Agricultura de Chiriqui
- Cámara de Comercio Veraguas

PARAGUAY

- Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPY)
- Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO)
- Cámara de Anunciantes del Paraguay (CAP)
- Federación de la Producción, la Industria y el Comercio (FEPRINCO)
- Red Paraguaya de Empresas Inclusivas (RPEI)

PERÚ

- Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEXPERÚ)
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria (CO-NARP)
- Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- Asociación GSMA
- Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
- Sociedad Nacional de Industrias (SNI)

PUERTO RICO

- Asociación de Industriales
- Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo
- Alianza Puertorriqueña de Telecomunicaciones
- Asociación de Condóminos y Acceso Controlado

ESLOVENIA

- Forum EMS
- Green Network Slovenia

TELCEL

- Asociación Mexicana de Internet

URUGUAY

- Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información

ESTADOS UNIDOS - TRACFONE

- Democratic Attorney General Association (DAGA)
- Democratic Governors Association (DGA)
- Democratic Legislative Campaign Committee (DLCC)
- Republican Attorney General Association (RAGA)
- Republican Governors Association (RGA)
- Republican Legislative Campaign Committee (RLCC)
- Republican Lieutenant Governors Association (RLGA)

ESTADOS UNIDOS - CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS

- Columbia University, Center for Technology Management

SERBIA

- UN Global Compact
- Co-founder of the Business Leaders Forum Serbia
- National Alliance for Local Economic Development (NALED)
- AmCham Serbia

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

(102-55)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REFERENCIA
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016			
102-1	Nombre de la organización	5, 8	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios*	8	
102-3	Ubicación de la sede	8	
102-4	Ubicación de las operaciones	5, 8	
102-5	Propiedad y forma jurídica	48	
102-6	Mercados servidos	8	
102-7	Tamaño de la organización	12, 61	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	61	
102-9	Cadena de suministro	79	
102-10	Cambios sugnificativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo ningún cambio significativo en la cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución	79	
102-12	Iniciativas externas	2, 19, 41	
102-13	Afiliación a asociaciones	139	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 22	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	16, 51	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	51	
102-18	Estructura de gobernanza	36, 48	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	36, 48	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	36	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	21	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	48	
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	48	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	48	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	48	Adicional, puede consultar la Forma 20F en: https://www.americamovil.com/Spanish/relacion-con-inversionistas/informes-financieros/reportes-anuales/default.aspx

*Del total de nuestros ingresos en 2020, el 0.06% proviene de contenido de entretenimiento para adultos.




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



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 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016			
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	36, 48	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	21	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	21	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	36	
102-35	Políticas de remuneración	66	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	66	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	39	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	61	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	39	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	39	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	39	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	12	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	2	
102-47	Lista de temas materiales	21	
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	138	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	141	
102-56	Verificación Externa	2, 147	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO, 2016			
201-1	Valor económico directo generados y distribuido	12	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	22	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS, 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	10, 103	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	103	



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	79, 80	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	51, 56	
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 302: ENERGÍA, 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	117	
302-4	Reducción del consumo energético	120	
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	120	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
GRI 304: BIODIVERSIDAD, 2016			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	126	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	126	
GRI 305: EMISIONES, 2016			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	119	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	119	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	119	
GRI 306: RESIDUOS, 2020			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	123	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL, 2016			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
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	79	
GRI 401: EMPLEO, 2016			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	61, 64	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	66	



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 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2018			
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	74	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	75	
403-9	Lesiones por accidente laboral	73	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	68	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	68	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	61, 62, 65	
405-2	Ratio del salarios base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres	66	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL, 2016			
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	79	
GRI 409: TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO, 2016			
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	79	
GRI 410: PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD 2016			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	51	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	113	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	79	
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	79	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	95	
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativa en los ámbito social y económico	52	
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
	Países que cuentan con Certificado en Sistema de Gestión de Seguridad	78, 92	



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

MATERIALIDAD FINANCIERA: JUNTA DE NORMAS DE CONTABILIDAD DE SUSTENTABILIDAD (SASB POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

América Móvil cubre los temas más relevantes para las partes interesadas de la compañía, como se explica a detalle en la sección de materialidad de este informe. Sin embargo, esta sección cubre específicamente la alineación con la Materialidad Financiera de los Servicios de Telecomunicaciones de SASB y sus métricas contables, como se explica en la siguiente tabla.

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)

Tema	Código	Métrica contable	Unidad de Medida	Respuesta de la Compañía
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	GigaJoules	22,914,754
		(2) Porcentaje de electricidad de la red	%	86%
		(3) Porcentaje de energía renovable	%	14%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	(1) Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes	NA	Ver página 93
	TC-TL-220a.2	(2) Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Número	No disponible
	TC-TL-220a.3	(3) Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	Tipo de cambio del informe	Ver página 53
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	Ver página 95
(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.		Número	No disponible	
(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.		%	Ver página 95	
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de incidentes de datos.	Número	Ver página 92
		(2) Porcentaje que involucra información personal identificable.	%	0
		(3) Número de clientes afectados.	Número	0
TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros	NA	Ver página 30	
Gestión del fin de vida de los productos	TC-TL-440a.1*	(1) Materiales recuperados de la operación y a través de programas de acopio	Toneladas Métricas	Ver páginas 123 - 125
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados	%	3%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados	%	70%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en vertederos (%)	%	23%

*Información referente a la suma de residuos de la operación y materiales acopiados.



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

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)

Tema	Código	Métrica contable	Unidad de Medida	Respuesta de la Compañía
Comportamiento competitivo e internet abierta	TC-TL-520a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales asociados a las regulaciones del comportamiento anticompetitivo.	Tipo de cambio del informe	0
	TC-TL-520a.2**	(1) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos propios y asociados comercialmente.	Megabits por segundo	14.08
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	14.08
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero rating y las prácticas relacionadas.	NA	Ver páginas 26, 27
Gestión de los riesgos sistémicos derivados de las interrupciones tecnológicas	TC-TL-550a.1	(1) Frecuencia media de interrupción del sistema (red fija y móvil)	Disrupciones por usuario	7.60%
		(2) Duración media de la interrupción del cliente (red fija y móvil)	Horas por usuario	0.35 hr. (21 min.)
	TC-TL-550a.2	Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	NA	Ver páginas 10-12
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	Número	287
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	Número	81
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones)	Número	29.8
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	89,902

**Información a diciembre 2020 de la red móvil de México. No hacemos distinción entre contenido propio, asociado y no asociado.

CARTA DE VERIFICACIÓN

(102-56)



Av. Ejército Nacional 843-B Tel: +55 5283 1300
Antara Polanco Fax: +55 5283 1392
11520 Mexico, D.F. ey.com/mx

Informe de Verificación Limitada Independiente

Al Consejo de Administración de América Móvil S.A.B de C.V.:

Alcance del trabajo

Hemos efectuado una verificación limitada independiente de los contenidos de información e indicadores de desempeño en el Anexo A y presentados en el Informe de sustentabilidad (el "Informe") de América Móvil S.A.B de C.V ("América Móvil" o la "compañía") correspondiente al ejercicio 2020, basados en los criterios de reporte establecidos por los Estándares GRI, (los "Criterios").

La preparación del Informe es responsabilidad de la Administración de América Móvil. Asimismo, la Administración de América Móvil también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo, de la definición del alcance del Informe y de la gestión y control de los sistemas de información que hayan proporcionado, así como la información reportada.

Nuestro trabajo ha sido efectuado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento ISAE 3000, emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) del International Federation of Accountants (IFAC). Este estándar exige que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA).

Estándares y procedimientos de verificación

Los procedimientos de verificación efectuados se centraron en lo siguiente:

- Entrevistas con las personas responsables de la información para el entendimiento de las actividades realizadas y los procesos utilizados para la recopilación de información.
- Revisión de la adecuación de la estructura y contenidos del Informe de acuerdo con lo señalado en los Estándares GRI.
- Entendimiento de los procesos utilizados para la compilación y consolidación de los datos cuantitativos y cualitativos, así como la trazabilidad de estos.

- Revisión de la documentación soporte, por medio de análisis.
- Re-cálculos, así como muestreos para tener mayor certidumbre de los indicadores reportados.

Cabe mencionar que el alcance de esta revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable. Por lo tanto, la seguridad proporcionada también es menor. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Conclusiones

Basado en nuestro trabajo descrito en este informe, nada ha llamado la atención que nos haga creer que los contenidos de información e indicadores de desempeño seleccionados no se presentan, en todos los aspectos materiales, en conformidad con los criterios preestablecidos.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés del Consejo de Administración de América Móvil S.A.B de C.V., de acuerdo con los términos de nuestra Carta Compromiso.

Mancera, S.C.

Integrante de Ernst & Young Global Limited

Saúl García Arreguín

Socio

Ciudad de México a 31 de mayo de 2021



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

Anexo A: Anexo de los contenidos de información verificados

Indicadores de desempeño

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información ¹	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
IP ²	Consumo energético dentro de la organización	México	c.	2,332,806	MWh de energía eléctrica
				35,498,262	Litros de gasolina
				8,796,427	Litros de Diésel
				390,866	Litros de gas L.P.
		Brasil		1,383,779	MWh de energía eléctrica
				4,293,890	Litros de gasolina
				1,235,717	Litros de Diésel
				4,200,069	Litros de bioetanol
				0.522	m ³ de gas natural
				462,572	MWh de energía eléctrica
Colombia	670,699	Litros de gasolina			
	9,677,401	Litros de Diésel			
	118,394	Toneladas de CO ₂ equivalente			
IP ²	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	México	a.	14,584	Toneladas de CO ₂ equivalente
		Brasil		29,737	Toneladas de CO ₂ equivalente
		Colombia		1,028,105	Toneladas de CO ₂ equivalente
IP ²	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	México	b, c.	452,874	Toneladas de CO ₂ equivalente
		Brasil			

¹ La cobertura de la información revisada correspondió a las operaciones de Telmex y Telcel en México y a Claro para Brasil y Colombia.

² indicador propio de América Móvil basado en GRI.



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

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información ¹	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
		Colombia		74,243	Toneladas de CO ₂ equivalente
IP ²	Toneladas de residuos generadas	Mexico	-	3,373	Toneladas generadas de residuos reciclados
				20	Toneladas generadas de residuos reutilizado
				36	Toneladas generadas de residuos recuperado
		Brasil		2,688	Toneladas generadas de residuos reciclados
				3	Toneladas generadas de residuos reutilizados
		Colombia		1,695	Toneladas generadas de residuos reciclados
				13	Toneladas generadas de residuos incinerados
IP ³	Número de accidentes por género ³	México	-	157	Toneladas generadas de residuos relleno sanitario
				818	Número total de accidentes (hombres)
		Brasil		253	Número total de accidentes (mujeres)
				110	Número total de accidentes (hombres)
		Colombia		6	Número total de accidentes (mujeres)
				50	Número total de accidentes (hombres)
23	Número total de accidentes (mujeres)				
IP ³	Multas por incidentes de ciberseguridad	México, Brasil, Colombia	-	0	Número de multas recibidas por incidentes de ciberseguridad

³ Accidentes que causaron días perdidos.

ANEXO A TABLA DE IMPUESTOS

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Argentina	AMX ARGENTINA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Argentina	ARRENDADORA MOVIL ARGENTINA S.A.	Otras
Argentina	ERTACH S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Argentina	IDEAS MUSICALES S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Argentina	METRORED HOLDINGS S.A.	Titular de acciones
Argentina	MIXPLAY S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Argentina	RODECORD S.A.	Otras
Argentina	TELMEX ARGENTINA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Argentina	U.T.E. ERTACH S.A. Y PRIMA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	A1 DIGITAL INTERNATIONAL GMBH	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	A1 TELEKOM AUSTRIA AG	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	CABLE RUNNER AUSTRIA GMBH	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	CABLE RUNNER AUSTRIA GMBH & CO KG	Otras
Austria	KROATIEN BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBH	Titular de acciones
Austria	MK LOGISTIK GMBH	Otras
Austria	MOBILKOM BELARUS BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBN	Titular de acciones
Austria	MOBILKOM BETEILIGUNGS GMBH	Titular de acciones
Austria	MOBILKOM BULGAREIN BETEILIGUNGSVERWALTUNG GMBH	Titular de acciones
Austria	MOBILKOM CEE BETEILIGUNGSVERWALTUNGS GMBH	Titular de acciones
Austria	MOBILKOM MAZEDONIEN BETEILIGUNGSVERWALTUNGS GMBH	Titular de acciones
Austria	PAYBOX BANK AG	Servicios financieros regulados
Austria	PAYBOX SERVICE GMBH	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	TELEKOM AUSTRIA AG	Servicios de administración gestión o apoyo

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Austria	TELEKOM AUSTRIA PERSONALMANAGEMENT GMBH	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	TELEKOM FINANZMANAGEMENT GMBH	Finanzas internas del grupo
Austria	WEDIFY GMBH	Otras
Austria	WORLD DIRECT EBUSINESS SOLUTIONS GMBH	Prestación de servicios a terceros independientes
Austria	AINOW TV GMBH	Sin actividad
Bielorrusia	ADELFINA LTD.	Sin actividad
Bielorrusia	UNITARY ENTERPRISE SOLAR INVEST	Prestación de servicios a terceros independientes
Bielorrusia	UNITARY ENTERPRISE TAENGINEERING	Prestación de servicios a terceros independientes
Bielorrusia	VITEBSKIY OTTC GARANT	Sin actividad
Bielorrusia	A1 CONTENT BELARUS	Prestación de servicios a terceros independientes Otras
Bielorrusia	UNITARY ENTERPRISE A1	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	AMERICEL S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	BRASIL CENTER COMUNICACOES LTDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	CLARO CORPORTE EMPREENDIMENTOS INMOBILIARIOS LTDA.	Sin actividad
Brasil	CLARO TELECOM PARTICIPACOES S.A.	Titular de acciones
Brasil	CLARO S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	DLA DISTRIBUIDORA E ENTRETENIMIENTO LTDA.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	EG PARTICIPACOES S.A.	Titular de acciones
Brasil	EMBRATEL TVSAT TELECOMUNICACOES LTDA.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	HITSS DO BRASIL SERVICOS TECNOLOGICOS LTDA.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	LATAM TOWERS INFRAESTRUCTURA DE TORRES LTDA.	Sin actividad
Brasil	MPO PROCESADORA DE PAGAMENTOS MOVEIS S.A.	Sin actividad

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



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

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Brasil	NET RF 1 TELECOM LTDA.	Sin actividad
Brasil	NET RF 2 TELECOM LTDA.	Sin actividad
Brasil	NEXTEL PARTICIPACOES LTDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	NEXTEL TELECOMUNICACOES DE LONGA DISTANCIA TDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	NEXTEL TELECOMUNICACOES TLDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	PRIMESYS SOLUCOES EMPRESARIAIS S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	REYC COMERCIO E PARTICIPACOES LTDA	Compras o suministros
Brasil	SUNBIRD PARTICIPACOES LTDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	SUNBIRD TELECOMUNICACOES LTDA	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	TELMEX DO BRASIL LTDA.	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil	TELMEX SOLUTIONS TELECOMUNICACOES LTDA.	Prestación de servicios a terceros independientes
Bulgaria	A1 BULGARIA EAD	Prestación de servicios a terceros independientes
Bulgaria	CABLETEL PRIMA AD	Prestación de servicios a terceros independientes
Chile	CLARO CHILE S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Chile	CLARO COMUNICACIONES S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Chile	CLARO HOLDING S.A.	Titular de acciones
Chile	CLARO SERVICIOS EMPRESARIALES S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Chile	TELECOMUNICACIONES INALAMBRICAS S.A.	Sin actividad
Chile	CLARO SERVICIOS S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Colombia	COMUNICACION CELULAR S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Colombia	HITSS COLOMBIA S.A.S.	Prestación de servicios a terceros independientes
Colombia	IDEAS MUSICALES DE COLOMBIA S.A.S.	Prestación de servicios a terceros independientes
Colombia	INFRACEL S.A. E.S.P.	Prestación de servicios a terceros independientes

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Colombia	OPERADORA DE PAGOS MOVILES DE COLOMBIA S.A.S.	Prestación de servicios a terceros independientes
Colombia	TELMEX COLOMBIA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Costa Rica	CLARO CR TELECOMUNICACIONES S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Croacia	A1 HRVATSKA D.O.O.	Prestación de servicios a terceros independientes
Ecuador	CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Ecuador	HITSS ECUADOR S.A.	Otras
El Salvador	ARRENDADORA DE TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Otras
El Salvador	COMPANIA DE TELECOMUNICACIONES DE EL SALVADOR S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
El Salvador	CTE TELECOM PERSONAL S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
El Salvador	PUBLITEL S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
El Salvador	SERVICIOS LABORALES S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
El Salvador	TELECOM PUBLICAR DIRECTORIOS S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
El Salvador	TELECOMODA S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
Eslovenia	A1 SLOVENIJA D.D.	Prestación de servicios a terceros independientes
Eslovenia	P&ROM ELEKTONIKA IN TELEKOMUNIKACIJE D.O.O.	Prestación de servicios a terceros independientes
Eslovenia	SB TELECOM LTD.	Titular de acciones
Eslovenia	TS RPL D.D.	Prestación de servicios a terceros independientes
Eslovenia	DOSTOP KOMINIKACIJE TELEKOMIIKACIJE IN DRUGE STORITVE D.O.O.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	AMX TREASURY LLC	Sin actividad
Estados Unidos de América	CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS LLC	Otras
Estados Unidos de América	CLARO VIDEO LLC	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	FINTEL HOLDINGS LLC.	Titular de acciones



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

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Estados Unidos de América	HITTS INC.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	IMUSICA LLC.	Otras
Estados Unidos de América	INTERNET HOLDING LLC.	Titular de acciones Otras
Estados Unidos de América	LATAM HOLDINGS INC.	Titular de acciones
Estados Unidos de América	LATAM TELECOMUNICATIONS LLC.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	MCCAW INTERNATIONAL (BRAZIL) LLC	Titular de acciones
Estados Unidos de América	ORA MEDIA LLC	Otras
Estados Unidos de América	RIVOLI REINSURANCE COMPANY	Seguros
Estados Unidos de América	SAFELINK WIRELESS INC.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	TAKEHOLLYWOOD INC	Otras
Estados Unidos de América	TECHNOLOGY AND INTERNET HOLDING CO.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	TELMEX HOLDING INC.	Titular de acciones
Estados Unidos de América	TELMEX VENTURES USA INC.	Titular de acciones
Estados Unidos de América	TELVISTA INC.	Titular de acciones
Estados Unidos de América	TF PLATAFORMS INC.	Sin actividad
Estados Unidos de América	TF PROPERTY HOLDINGS LLC.	Otras
Estados Unidos de América	TF WIRELESS PRODUCTS LLC.	Otras
Estados Unidos de América	TRACFONE WIRELESS PRODUCTS LLC.	Prestación de servicios a terceros independientes
Estados Unidos de América	AIRFONE HOLDINGS LLC.	Titular de acciones
Guatemala	CABLENET S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Guatemala	DESTEL S.A.	Otras
Guatemala	EUROTEC S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Guatemala	MULTICORPORATION DEFENDERS S.A.	Sin actividad
Guatemala	OPERADORA DE AGENCIAS S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
Guatemala	OPERADORA DE PAGOS MOVILES GUATEMALA S.A.	Sin actividad
Guatemala	OPERADORA LABORAL S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
Guatemala	SERVICIOS DIVERSOS DE RECURSOS HUMANOS S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
Guatemala	TELECOMUNICACIONES DE GUATEMALA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Guatemala	TELECOSMOS S.A.	Sin actividad
Guatemala	CLARO GUATEMALA S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Honduras	COMPANIA DE RELACIONES LABORALES S.A.	Sin actividad
Honduras	ESCUCHA (HONDURAS) S.A. DE C.V.	Sin actividad
Honduras	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE HONDURAS S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
Honduras	TELECOMUNICACIONES GLOBALES S.A. DE C.V.	Sin actividad
Honduras	TELECOSMOS DE HONDURAS S.A. DE C.V.	Sin actividad
Macedonia	TELEMEDIA DOOEL	Prestación de servicios a terceros independientes
Macedonia	A1 MACEDONIA DOOEL	Prestación de servicios a terceros independientes
México	360 HQ S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	ADMINISTRADORA DE ACTIVOS TRANSFER S.A.P.I. DE C.V.	Otras
México	ADMINISTRADORA DE MARCAS RD S. DE R.L. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Otras
México	ADMINISTRADORA DE PAGOS MOVILES S.A. DE C.V.	Otras
México	AEROCOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Otras
México	AEROFRISCO S.A. DE C.V.	Otras
México	ALQUILADORA DE CASAS S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	AM LATIN AMERICA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMERICA CENTRAL TEL S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones



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

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
México	AMOV CANADA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMOV COLOMBIA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMOV I S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMOV III S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	AMOV IV S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMOVECUADOR S.A.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX COLOMBIA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMC CONTENIDO S.A. DE C.V.	Ventas comercialización o distribución
México	AMX ECUADOR S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX EL SALVADOR S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX GUATEMALA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX HONDURAS S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	AMX NICARAGUA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX TENEDORA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX USA HODING S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	AMX WELLINGTON GARDES S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	ANUNCIOS EN DIRECTORIOS S.A. DE C.V.	Otras
México	BUSCATEL S.A. DE C.V.	Otras
México	CGTEL S.A.P.I. DE C.V.	Titular de acciones
México	CLARO SAT S.A. DE C.V.	Sin actividad
México	CLARO TV S.A. DE C.V.	Otras
México	COMERTEL ARGOS S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	CONSORCIO RED UNO S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes Otras
México	CONSTRUCCIONES Y CANALIZACIONES S.A. DE C.V.	Otras

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
México	CONTROLADORA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES TMX S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	CONTROLADORA DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Otras
México	DUONO S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	E35 S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	EMPRESA DE LIMPIEZA MEXICANA S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	EMPRESA DE SERVICIOS Y SOPORTE INTEGRAL GC S.A.P.I. DE C.V.	Titular de acciones
México	EMPRESA DE SOPORTE INTEGRAL GC S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	EMPRESA DE SOPORTE Y ADMINISTRACION GC S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	EMPRESAS Y CONTROLES EN TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	ENITEL DE NICARAGUA S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	FOLTENA S.A. DE C.V.	Otras
México	FUERZA Y CLIMA S.A. DE C.V.	Otras
México	GRUPO TECNICO DE DMINISTRACION S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	GRUPO TELVISTA S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	HITSS CONSULTING S.A. DE C.V.	Otras
México	HITSS SOLUTIONS S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	IDEAS MUSICALES SERVICIOS INTERACTIVIDAD Y COMUNIDAD AUDIOVISUALES S.A. DE C.V.	Otras
México	IMPULSORA MEXICANA DE ENERGIA S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	IMPULSORA MEXICANA DE TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Otras
México	INMOBILIARIA EL RECUERDO S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Otras
México	INMOBILIARIA LAS TRUFAS S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Otras
México	INMUEBLES MADAG S.A. DE C.V.	Otras
México	INSTITUTO TECNOLOGICO DE TELEFONOS DE MEXICO S.C.	Otras
México	INTEGRACION DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y CORPORATIVOS S.A. DE C.V.	Ventas comercialización o distribución Finanzas internas del grupo Titular de acciones



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

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
México	INTERCOMUNICACION DEL PACIFICO S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	INTERCOMUNICACION INTEGRAL S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	LATAM SERVICIOS INTEGRALES S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo Otras
México	MULTICOMUNICACION INTEGRAL S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	MULTIMEDIA CORPORATIVO S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	OPERADORA DE PAGOS MOVILES S.A. DE C.V.	Otras
México	OPERADORA MERCANTIL ADMINISTRACION Y SOPORTE INTEGRAL S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	PRESTACIONES PROFESIONALES EMPRESARIALES S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	PROCESADORA DE PAGOS MOVILES S.A. DE C.V.	Titular o gestor de la propiedad intelectual
México	RADIOCOMUNICACIONES Y DESARROLLO DE MEXICO S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	RADIOMOVIL DIPSA S.A. DE C.V.	Compras o suministros Finanzas internas del grupo Titular de acciones Otras
México	RED NACIONAL ULTIMA MILLA S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	RED ULTIMA MILLA DEL NOROESTE S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	REDES DE INFORMACION Y EDUCACION DEL SIGLO XXI S.A. DE C.V.	Ventas comercialización o distribución
México	RENTA DE EQUIPO S.A. DE C.V.	Otras
México	SCITUM S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes Otras
México	SERCOTEL S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS TECMARKETING S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES ULTIMA MILLA S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	SERVICIOS ESPECIALIZADOS SCITUM S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	SERVISYS VS S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	SIGMATAO FACTORY S.A. DE C.V.	Otras

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
México	SIGTAO SOFTWARE S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	SOPORTE DE SERVICIOS INTEGRADOS LATAM S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo Otras
México	SPEEDY MOVIL SERVICIOS S.A. DE C.V.	Servicios de administración gestión o apoyo
México	SPEEDY MOVIL S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones Otras
México	SVT SERVICIOS NUBE S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	TECMARKETING S.A. DE C.V.	Otras
México	TEINTL S.A. D C.V.	Titular o gestor de la propiedad intelectual
México	TELECOMUNICACIONES CONTROLADORA DE SERVICIOS S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	TELECONSTRUCTORA S.A. DE C.V.	Otras
México	TELEFONOS DE MEXICO S.A.B. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	TELEFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	TENEDORA TELPRI S.A. DE C.V.	Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	TENINVER S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes Titular de acciones
México	TIARA.COM S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	TV MEX CONTENIDO S. DE R.L. DE C.V.	Ventas comercialización o distribución
México	UNINET S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	VSYS S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
México	WIDCOMBE S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	AMERICA MOVIL S.A.B. DE C.V.	Compras o suministros Finanzas internas del grupo Titular de acciones
México	COMPANIA DE TELEFONOS Y BIENES RAICES S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes Otras
México	CONTROLADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES TMX S.A. DE C.V.	Titular de acciones
México	AMATECH S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes Otras



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

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Nicaragua	CABLENET S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Nicaragua	EMPRESA NICARAUENSE DE TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.	Prestación de servicios a terceros independientes
Nicaragua	ESTACIONES TERRENAS DE SATELITE S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Nicaragua	INFORMATICA Y TECNOLOGIA DE NICARAGUA S.A.	Sin actividad
Nicaragua	INGENIERIA DE TELEFONOS Y COMUNICACIONES S.A.	Sin actividad
Nicaragua	MENSAJERO ELECTRONICO S.A.	Sin actividad
Panamá	CLARO PANAMA S.A.	Ventas comercialización o distribución Prestación de servicios a terceros independientes
Panamá	ESTESA HOLDING CORP.	Sin actividad
Panamá	LIBERTY WIRELESS CORP.	Prestación de servicios a terceros independientes
Paraguay	AMX PARAGUAY SA	Prestación de servicios a terceros independientes
Paraguay	OPERADORA DE PAGOS MOVILES PARAGUAY SA	Sin actividad
Perú	AMERICA MOVIL PERU S.A.C.	Compras o suministros
Perú	AMX TORRES PERU S.A.C.	Sin actividad
Perú	HITSS PERU S.A.C.	Prestación de servicios a terceros independientes
Perú	OLO DEL PERU S.A.C.	Prestación de servicios a terceros independientes
Perú	TVS WIRELESS S.A.C.	Prestación de servicios a terceros independientes

Jurisdicción fiscal de residencia	Denominación o razón social de las entidades residentes en la jurisdicción fiscal	Principales actividades económicas
Puerto Rico	COQUINET CORPORATION	Prestación de servicios a terceros independientes
Puerto Rico	PUERTO RICO TELEPHONE COMPANY INC	Titular o gestor de la propiedad intelectual Fabricación o producción Ventas comercialización o distribución Servicios de administración gestión o apoyo
Puerto Rico	TELECOMUNICACIONES DE PUERTO RICO INC	Titular o gestor de la propiedad intelectual
República de Serbia	VIP MOBILE D.O.O.	Prestación de servicios a terceros independientes
República Dominicana	AMOV INTERNATIONAL TELESERVICES SAS	Prestación de servicios a terceros independientes
República Dominicana	COMPANIA DOMINICANA DE TELEFONOS S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
República Dominicana	OPERACIONES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACION Y TELEFONIA SAS	Prestación de servicios a terceros independientes
Uruguay	AM WIRELESS URUGUAY SA	Prestación de servicios a terceros independientes
Uruguay	FLYMAY S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes
Uruguay	TELEPHONE 2 SA	Sin actividad
Uruguay	TELSTAR S.A.	Prestación de servicios a terceros independientes

ANEXO II

FUERZA LABORAL POR RAZA/ETNICIDAD Y NACIONALIDAD

Nacionalidad	Proporción del total de empleados (% de fuerza laboral)	Proporción en las posiciones gerenciales, incluyendo mandos bajos, medios y altos (% del total de puestos gerenciales)
Mexico	55	54
Sudamérica	32	28
Centroamérica	6	7
Estados Unidos	1	2
Caribe	6	9

El desglose de FTEs por nacionalidad incluye únicamente empleados de tiempo completo con posiciones permanentes, excluyendo a Europa. De modo que cubre al 84% de nuestra fuerza laboral total.



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

américa 
móvil

