



# CONTENIDO

MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL	3
HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR	5
HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA	12
HACIENDO POSIBLE UNA MEJOR SOCIEDAD	22
HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO	29
HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL	43
APÉNDICES	61
<b>A.</b> MATERIALIDAD Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	62
<b>B.</b> GESTIÓN DE RIESGOS	68
<b>C.</b> CONTRIBUCIÓN A LOS ODS DE NACIONES UNIDAS Y A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL	75
<b>D.</b> INDICADORES MEDIOAMBIENTALES	79
<b>E.</b> INDICADORES LABORALES	83
<b>F.</b> INDICADORES SOCIALES	89
<b>G.</b> INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO	91
<b>H.</b> CONTROVERSIAS Y MULTAS	97
<b>I.</b> CERTIFICACIONES	103
<b>J.</b> ASOCIACIONES Y CÁMARAS EMPRESARIALES	107
<b>K.</b> TABLA DE INDICADORES SASB	111
<b>L.</b> DIVULGACIÓN SOBRE INDICADORES DE CAMBIO CLIMÁTICO	113
<b>M.</b> INDICADORES DEL CRÉDITO SINDICADO LIGADO A SUSTENTABILIDAD (SLL)	117
<b>N.</b> TABLA DE INDICADORES GRI	118
<b>O.</b> ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FISCAL	122
CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA	127

# NUESTRO ENFOQUE EN LA PRESENTACIÓN DE INFORMES

(102-1, 102-12, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

Este Informe Anual de Sustentabilidad describe el desempeño y los logros de América Móvil en materia de impacto ambiental, gestión laboral, desarrollo social y gobierno corporativo, durante el periodo comprendido entre el 1o de enero y el 31 de diciembre de 2021. A menos que se indique lo contrario, reportamos información consolidada correspondiente a los 24 países en los que operamos, que usualmente agrupamos por regiones.

Nuestro Informe de Sustentabilidad se basa en nuestra evaluación de materialidad, nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Asimismo, incorporamos varias metodologías e indicadores de la *Global Reporting Initiative* (GRI) bajo la opción esencial, las Normas de Contabilidad de Sostenibilidad para la Industria de Servicios de Telecomunicaciones (SASB), así como las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (TCFD), el Foro Económico Mundial y las solicitudes de información de fondos y agencias calificación.

**Consideramos que la presentación de informes en línea es la forma más práctica y eficiente de comunicarnos con la mayoría de nuestros grupos de interés. Hemos elaborado un informe ejecutivo interactivo (descargable en pdf) centrado en los avances del año y, cuando procede, redirigimos al lector a información adicional publicada en otros lugares en línea o en los apéndices de este documento.**

Para cumplir con nuestro compromiso de compartir información precisa y transparente, Ernst & Young verificó varios de los indicadores incluidos en este informe. Para revisar el alcance de los indicadores sujetos a verificación externa y el informe emitido por Ernst & Young, consulte la Carta de Verificación Externa al final del documento.



# MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

(102-14, 102-15)



Iniciamos 2021 en confinamiento por el incremento de casos por contagio de COVID-19, la movilidad se restringió, la actividad económica en algunos países de nuestra región se desaceleró, incluyendo nuestros principales mercados. Ante este contexto, una vez más América Móvil contribuyó a mejorar la vida de las personas y refrendó la relevancia de nuestro negocio en la construcción de un mundo mejor, cerrando el año de manera positiva.

A medida que avanzaba el proceso de vacunación en la población, la actividad en general se reanudó. No obstante, a finales del segundo trimestre se observaron señales de mayor inflación que crearon incertidumbre e impulsaron correcciones de precios en algunos segmentos de los mercados financieros. En varios países de América Latina, la inflación superó las expectativas e impulsó a algunos bancos centrales a subir las tasas de interés, en especial en Brasil y en México. La volatilidad del tipo de cambio aumentó en toda América Latina. Además, durante el tercer trimestre del año, prevaleció la escasez de componentes en varias industrias a nivel mundial, por lo que los datos de inflación continuaron superando las estimaciones en los Estados Unidos de América y otros países, y se mantuvo la volatilidad en las tasas de interés, tipos de cambio y mercados de valores durante el resto del 2021.

Por un lado, continuamos experimentando una alta demanda de servicios de conectividad en todos los mercados, debido a que la pandemia detonó un mayor uso de soluciones digitales y servicios en línea. Por otro lado, nuestros estrictos controles y esfuerzos de control de gastos permitieron una expansión del EBITDA de 6.7%. A pesar de la incertidumbre y complejidad de los factores antes mencionados, fortalecimos nuestra posición de liderazgo e impulsamos el desarrollo en la región, apoyados en nuestro sólido perfil financiero, el cual nos permitió retomar inversiones que potenciaron el poder de nuestras redes; así como en nuestra destacada experiencia del cliente, que continúa siendo una ventaja competitiva para la Compañía.

En 2020, comunicamos la intención de optimizar nuestro portafolio para concentrar nuestros esfuerzos en las oportunidades que prevemos en diversos mercados. En noviembre de 2021, se completó la venta de Tracfone a Verizon.

Actualmente, trabajamos con las autoridades para obtener los permisos correspondientes y completar, tanto la venta de nuestros activos en Panamá, como proceder con la alianza estratégica (Joint Venture) con Liberty en Chile.

Asimismo, obtuvimos las autorizaciones correspondientes en 15 países de Latinoamérica para proceder con la escisión de 31 mil torres a una nueva entidad: Sitios Latinoamérica. Misma que esperamos concluir en el tercer trimestre de 2022.

Cabe destacar que, en mayo de 2021, emitimos nuestra primera línea de crédito sindicado vinculada a compromisos de sustentabilidad, por un monto de 1.5 miles de millones de dólares estadounidenses equivalentes a euros, con vencimiento a 5 años. Esperamos que ésta sea la primera de varias, pues consideramos que es un medio para alinear nuestra estrategia financiera con nuestro desempeño de sustentabilidad, mostrando a los grupos de interés nuestro compromiso y asegurando que avanzamos en la dirección correcta.

Seleccionamos tres Indicadores Clave de Desempeño (Key Performance Indicators) que consideramos materiales para la Empresa. El primero se relaciona con la reducción de nuestras emisiones absolutas de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, siguiendo nuestros objetivos basados en ciencia y nuestro compromiso de cero emisiones netas. El segundo compromiso considera uno de nuestros activos más valiosos -nuestros colaboradores- y está vinculado a las normas de salud y seguridad: queremos incrementar el número de subsidiarias con certificaciones ISO 45001. Y por último, para mejorar el Gobierno Corporativo de nuestro Consejo de Administración, el tercer indicador fue incluir dos mujeres más en nuestro Consejo. Hoy puedo confirmar que vamos avanzando con los dos primeros compromisos y que concluimos el tercero en 2021.

La sustentabilidad es de suma importancia para la Compañía; por lo tanto, yo presido los esfuerzos del Comité de Sustentabilidad, que hoy está integrado por los Ejecutivos de América Móvil. Su apoyo ha sido fundamental para acelerar el compromiso del resto de la organización con las mejores prácticas de sustentabilidad que nos ayudarán a alcanzar nuestras metas. Este año, logramos buenos avances en la agenda de sustentabilidad. Por ejemplo, logramos reducir en 11.8% las emisiones de CO<sub>2</sub>e de alcance 1 y 2 en toda nuestra huella. Además, revisamos el Propósito de la Compañía y la Estrategia de Sustentabilidad, a la luz de nuestro reciente estudio de materialidad, y establecimos un nuevo conjunto de objetivos a largo plazo, que nos esforzaremos por cumplir.

Como operadores de telecomunicaciones, estamos conscientes de la gran responsabilidad que tenemos de cerrar la brecha digital, apoyar el desarrollo de habilidades digitales en una mayor proporción de la población, además de contribuir a reducir la huella ambiental que las personas y las industrias tienen en el planeta.

Somos catalizadores del desarrollo económico y social de la región. La conectividad permite a los productores locales vender sus productos en línea como lo hacen las grandes cadenas mayoristas, reduce la movilidad e impulsa la eficiencia, mismas que se traducen en un menor consumo de energía y emisiones de gases de efecto invernadero. Asimismo, permite a los niños de las zonas rurales recibir el mismo tipo de educación que otros niños reciben en las grandes ciudades. La conectividad también permite que las personas reciban información en tiempo real, que ha salvado muchas vidas y que hace posible que familiares y amigos se mantengan cerca.

Al cierre del año, proporcionamos Internet a 520.4 millones de personas a través de nuestra cobertura LTE, 10.3% más

que en 2020. Adicionalmente, continuamos modernizando nuestras redes para migrar de 2G y 3G a LTE. Es importante mencionar que este año, nuestra cobertura de servicios LTE llegó al 65% de la población en comunidades marginadas en la región.

En 2021, continuamos ampliando y modernizando nuestras redes, con el lanzamiento de 5G en la mayoría de nuestros mercados, para mejorar la experiencia del cliente con mayores velocidades y menor latencia. Esta tecnología también nos permitirá ofrecer soluciones innovadoras para clientes residenciales y corporativos.

Estamos comprometidos a avanzar con nuestra estrategia de cambio climático, así como a actualizar nuestros planes de continuidad de negocios y gestión de riesgos, a fortalecer nuestras prácticas de seguridad de la información, a mejorar la experiencia de nuestros clientes, a desarrollar una cadena de valor responsable y a reforzar nuestra tolerancia cero a la corrupción y a las violaciones de los derechos humanos. Todo lo anterior, junto con nuestra cultura de cumplimiento, nos ha llevado a convertirnos en el operador de telecomunicaciones líder en nuestra región.

En resumen, mantenemos nuestro compromiso con la creación de valor para todos, los accionistas y nuestros grupos de interés, brindando los mejores servicios: a casi 300 millones de personas, 30 millones de hogares, más de 2 millones de pequeñas y medianas empresas, así como a las empresas líderes de nuestra región. Agradecemos el compromiso de nuestros colaboradores y socios comerciales hacia el logro de nuestros resultados, pues hacen equipo con América Móvil para hacer posible un mundo mejor.

**Daniel Hajj Aboumrad**  
Director General de América Móvil

# NUUESTRO PROPÓSITO: HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR



Las personas y su entorno están en constante transformación. Sus necesidades, gustos, deseos y actividades evolucionan con los años, pero lo que nunca cambia es su necesidad de mejorar su vida y su mundo.

Desde el inicio, hemos sido conscientes de la responsabilidad que representan las telecomunicaciones para el desarrollo y para vivir en un mundo mejor. Este año, después de la pandemia de COVID-19, revisamos nuestro propósito y nos dimos cuenta de que hoy es más relevante que nunca.



HAGA CLIC [AQUÍ](#) PARA VER EL MENSAJE DE NUESTRO DIRECTOR GENERAL SOBRE EL PROPÓSITO DE NUESTRA EMPRESA.

# NUESTRA MISIÓN

(102-26)

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

# NUESTRA VISIÓN

Consolidarnos como agentes de cambio brindando conectividad y servicios con tecnología de punta, manteniendo nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reforzando nuestro compromiso por hacer posible un mundo mejor.



# NUESTROS VALORES

(102-16, 102 - 26)



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



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



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



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



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



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



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



# NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

## GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

(102-26, 102-32)

La sustentabilidad en América Móvil es supervisada por el Consejo de Administración y es una de las principales prioridades de la Compañía. Además, nuestro Comité de Sustentabilidad es liderado por nuestro Director General e involucra a toda la alta dirección. Al incorporar la sustentabilidad en la toma de decisiones estratégicas en nuestras operaciones diarias, confiamos en que podemos mejorar nuestro desempeño operativo y financiero para mantener nuestro liderazgo en el mercado.

Este año, emitimos nuestro primer Crédito Sindicado vinculado a Sustentabilidad (*Sustainability Linked Loan*), y avanzamos hacia una mejor alineación de nuestra estrategia financiera con nuestro desempeño ambiental, social, laboral y de gobierno corporativo (ASLG). Es un Crédito por 1.5 miles millones de dólares equivalente a euros, vinculado a la sustentabilidad con vencimiento a 5 años. Seleccionamos tres Indicadores Clave de Desempeño (*Key Performance Indicators*) que consideramos materiales para la empresa. El primero se relaciona con la reducción de las emisiones de alcance 1 y 2 de gases de efecto invernadero siguiendo nuestros objetivos basados en ciencia y nuestro compromiso de cero emisiones netas. El segundo compromiso considera uno de nuestros activos más valiosos -nuestros colaboradores- y está vinculado a las normas de salud y seguridad: estamos comprometidos a aumentar el número de subsidiarias con certificaciones ISO 45001. Finalmente, el tercer indicador fue incluir dos mujeres en nuestro Consejo de Administración. A la fecha estamos avanzando con los dos primeros compromisos y concluimos el tercero en 2021.



**PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA GOBERNANZA EN SUSTENTABILIDAD Y DEL COMITÉ CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD, FAVOR DE CONSULTAR LA SECCIÓN DE SUSTENTABILIDAD EN NUESTRO SITIO DE INTERNET [WWW.AMERICAMOVIL.COM](http://WWW.AMERICAMOVIL.COM)**

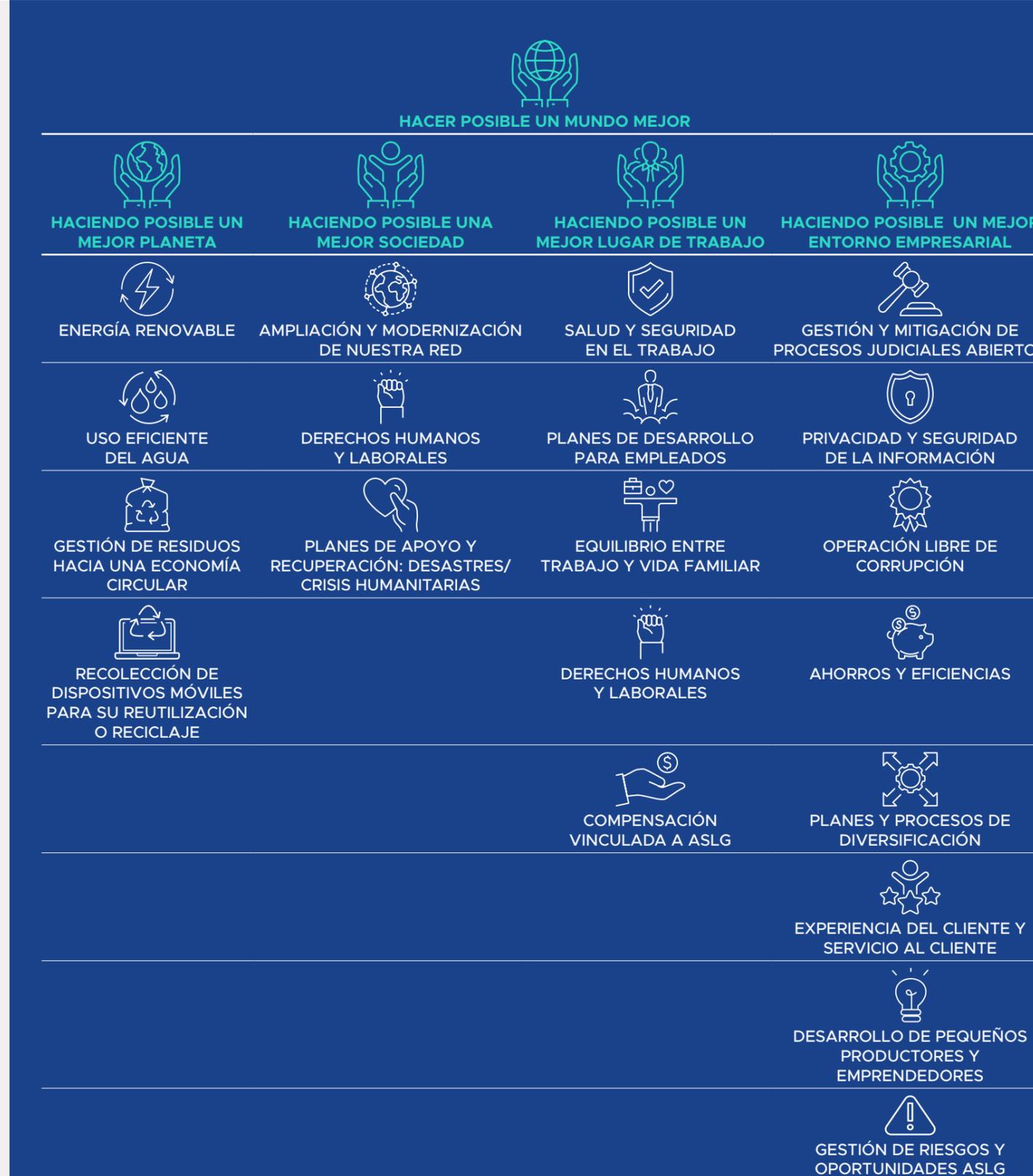
## MATERIALIDAD

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

Al cierre de 2021, actualizamos nuestro estudio de materialidad realizando más de 34 mil encuestas entre nuestros diferentes grupos de interés (empleados, directores, inversionistas, miembros del Consejo de Administración, consumidores, clientes corporativos, distribuidores, proveedores, prensa, organizaciones no gubernamentales, universidades, cámaras empresariales y autoridades) en 18 países de América Latina y Europa. También se llevó a cabo un taller de evaluación de impacto realizado con la participación de los equipos de la alta dirección de América Móvil.

Los siguientes son los 20 temas ASLG más relevantes que resultaron de las encuestas de materialidad y del taller de evaluación de impacto realizado con nuestra alta dirección, y que mejorarán los cuatro pilares de nuestra estrategia.

Después de la pandemia por COVID-19, varias prioridades de nuestros grupos de interés han cambiado y hemos identificado una mayor conciencia sobre temas de salud y medio ambiente. La economía postpandemia depende en gran medida de los servicios y la conectividad digitales, por lo que el acceso a Internet y la confiabilidad de la red se vuelven fundamentales para el desarrollo y la recuperación económica. El mercado laboral también ha cambiado, ya que los esquemas flexibles, los derechos laborales y la evaluación del desempeño son más relevantes que nunca. Sin embargo, la ética empresarial, los derechos humanos, la privacidad, la ciberseguridad y la innovación, dentro de la Compañía y en nuestra cadena de valor, siguen siendo tan importantes como antes para brindar la mejor experiencia al cliente.



### GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES



PARA OBTENER MÁS DETALLES SOBRE LOS IMPACTOS Y LA ESTRATEGIA DERIVADOS DE NUESTRA EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD, CONSULTE EL APÉNDICE A.



## ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

Este año, actualizamos nuestra Estrategia de Sustentabilidad para asegurar la alineación con nuestro Propósito y el reciente análisis de materialidad. Este ejercicio nos llevó a incluir nuevos temas prioritarios para nuestros grupos de interés, el establecimiento de una segunda ronda de metas de largo plazo para abordar dichos temas y la implementación de iniciativas corporativas en todas nuestras operaciones, contribuyendo al desarrollo económico, social y cultural en la región.

Nuestro servicio es fundamental para el bienestar personal, familiar y profesional de nuestros clientes. A través de la conectividad y las soluciones digitales, contribuimos a reducir la brecha digital, a mejorar el acceso a la educación y la salud, y a generar oportunidades más significativas de inclusión social y desarrollo.

Hacemos equipo con nuestros más de 180 mil empleados y unimos fuerzas con organizaciones para trabajar juntos en beneficio del medio ambiente, la biodiversidad, la cultura y las comunidades para lograr nuestro objetivo de hacer posible un mundo mejor.



### HACER POSIBLE UN MUNDO MEJOR



#### HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA

Minimizamos nuestra huella ambiental y contribuimos a evitar las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros clientes a través de servicios de conectividad y soluciones digitales.

- Estrategia de cambio climático
- Gestión de energía
- Gestión de residuos
- Gestión del agua
- Eficiencia operativa
- Programas de biodiversidad



#### HACIENDO POSIBLE UNA MEJOR SOCIEDAD

A través de la conectividad, promovemos el desarrollo económico y la inclusión, contribuyendo a combatir la pobreza y a generar mayores oportunidades en la región.

- Derechos humanos
- Acceso a Internet
- Brecha digital
- Habilidades digitales y plataformas de educación en línea
- Uso responsable de Internet
- Respuesta a emergencias
- Inversión social



#### HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO

Nuestra experiencia del cliente y el éxito de nuestro negocio, se basan en atraer, desarrollar y retener al mejor talento. Por ello, fomentamos el crecimiento en un entorno laboral favorable.

- Derechos laborales
- Diversidad e igualdad
- Atracción y retención de talento
- Desarrollo de capital humano
- Salud y seguridad
- Bienestar de los empleados
- Compensación
- Compromiso de los empleados



#### HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

La ética y la integridad rigen nuestro actuar diario, en la operación y con nuestra cadena de valor, para honrar la confianza que han depositado nuestros grupos de interés en nosotros.

- Experiencia del cliente
- Innovación
- Confiabilidad de la red
- Ética y cumplimiento
- Privacidad y seguridad de la información
- Privacidad en las comunicaciones
- Gestión de la cadena de valor
- Gestión de riesgos



# NUESTROS OBJETIVOS

Bajo estos pilares, hemos definido una serie de objetivos que nos ayudan a medir el avance a través de nuestra estrategia de valor compartido.

## MEJOR SOCIEDAD

Como agentes de cambio y catalizadores del desarrollo, debemos asegurarnos de maximizar los beneficios que la conectividad puede ofrecer a la comunidad.

- Tolerancia cero a violaciones de derechos humanos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro.
- Incrementar la formación en habilidades digitales básicas, que permitan a los usuarios comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea.
- Incrementar la formación en competencias digitales para mejorar las oportunidades de empleo de las personas en diferentes sectores, fomentando el emprendimiento y el crecimiento de las pequeñas empresas.
- Incrementar la formación en especialidades y profesiones digitales técnicas.
- Incrementar la formación en habilidades digitales y seguridad en línea para niños y adolescentes.

## MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

La excelente reputación que tenemos con la sociedad y con nuestros grupos de interés es resultado de realizar nuestros negocios con base en principios y valores sólidos.

- Tolerancia cero a prácticas de corrupción dentro de la Compañía y en la cadena de suministro.
  - 100% de nuestros socios comerciales activos evaluados en 2025.
  - 100% de nuestras subsidiarias certificadas en ISO27001 para 2025.
- 100% de nuestros socios comerciales activos capacitados en nuestro Código de Ética y prácticas de Anticorrupción, y al menos 50% capacitados en huella ambiental en 2025.
- Incremento constante en *Net Promoter Score (NPS)* comparado con años anteriores y superando a la competencia en todas las marcas y segmentos.
- Incremento a 3 mujeres consejeras en el Consejo de Administración de América Móvil para 2025\*.



## MEJOR PLANETA

Tenemos un gran potencial para reducir el impacto ambiental de nuestros clientes y usuarios a través de la conectividad y de las soluciones que ofrecemos. Adicionalmente, nos aseguramos de que llevemos a cabo la prestación de nuestros servicios con el menor impacto ambiental posible.

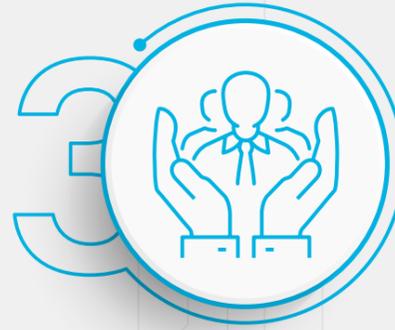
- Cero emisiones netas para 2050.
- Reducción del 52% de nuestras emisiones de carbono por consumo de energía, refrigerantes y combustibles hacia 2030 (alcance 1 y 2).\*
- Reducción del 14% de las emisiones de carbono generadas por los bienes y servicios que compramos a nuestros proveedores para 2030 (alcance 3).



## MEJOR LUGAR DE TRABAJO

Nuestros colaboradores son nuestro activo más valioso. El capital humano es un elemento clave para nuestro desempeño, por lo que nos esforzamos por brindar el mejor ambiente de trabajo.

- Cero fatalidades (empleados y contratistas).
- 25 de nuestras subsidiarias con certificaciones de seguridad y salud (ISO 45001) al 2025.\*
- 100% de nuestros subdirectores y directores evaluados a través de evaluaciones 360°<sup>1</sup> cada 3 años.
- Evaluaciones de desempeño en el 98% de nuestra fuerza laboral al 2030.
- 1% de mejora en el resultado de la encuesta de clima laboral y una tasa de participación superior al 90% año con año.



\* Objetivos ligados al Crédito Sindicado vinculado a Sustentabilidad (SLL) de América Móvil.

<sup>1</sup> Sistema de evaluación a través del cual se evalúa formalmente el desempeño del empleado por el jefe directo, sus compañeros, sus subordinados directos y otros empleados ligados a su función, lo que proporciona una visión de 360°.

# ÍNDICES Y COMPROMISOS GLOBALES

(102-12)

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

Ratificamos nuestro compromiso con 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 las Mujeres de las Naciones Unidas
- Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para el Logro de 1.5°C
- Iniciativa de Acción Climática de GSMA
- Grupo de Trabajo de Sustentabilidad de GSMA
- Programa Nos Importa (*We Care*) de GSMA



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA MEMBRESÍA A ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES, CONSULTE EL [APÉNDICE J](#).

**ESTAMOS ORGULLOSOS DE COMUNICAR QUE, UNA VEZ MÁS, ESTE AÑO FUIMOS INCLUIDOS EN EL ÍNDICE DOW JONES DE LATINOAMÉRICA Y LA ALIANZA DEL PACÍFICO (*DJSI MILA PACIFIC ALLIANCE*), EL ÍNDICE S&P/BMV TOTAL ESG MEXICO, ASÍ COMO EN EL ÍNDICE FTSE4GOOD.**

# HACIENDO POSIBLE UN MEJOR PLANETA

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



La industria de las telecomunicaciones juega un papel fundamental en el combate al Cambio Climático. Brindamos soluciones de conectividad, tecnologías de la información e Internet de las cosas, utilizando inteligencia artificial y sistemas basados en la nube, que contribuyen a la descarbonización de otras industrias, así como de la huella ambiental de nuestros clientes.

En América Móvil refrendamos nuestro compromiso de operar con el menor impacto posible en el medio ambiente, en línea con nuestro objetivo de hacer posible un mundo mejor, al mismo tiempo que reducimos sustancialmente las emisiones de carbono en otras industrias. También apoyamos a nuestros usuarios a reducir su huella ambiental a través de la conectividad y soluciones digitales.

Como parte de estos esfuerzos, en 2019, anunciamos nuestros objetivos basados en ciencia (*science based targets*) para reducir nuestras emisiones de gases efecto invernadero directas (de alcance 1 y 2) en un 52 %, así como nuestras emisiones de gases efecto invernadero absolutas de alcance 3 en un 14 % para 2030 (comparado con los niveles de 2019); y nos comprometimos a convertirnos en cero emisiones netas para 2050.

Además, como parte de nuestro Crédito Sindicado vinculado a Sustentabilidad, el año pasado nos comprometimos con un objetivo de reducción a mediano plazo del 19% de las emisiones de alcance 1 y alcance 2 para 2025 (en comparación con los niveles de 2019), lo que lograremos a través de cinco objetivos de reducción anuales.

Para cumplir con dichos compromisos, en América Móvil estamos enfocando nuestros esfuerzos en dos estrategias principales: primero, minimizar la huella ambiental de nuestras operaciones, productos y servicios a lo largo de su vida útil, y segundo, compensar nuestras externalidades ambientales para que la huella de la empresa se acerque cada vez más a cero.

En 2019, creamos un Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía como órgano ejecutivo responsable de la estrategia y gestión medioambiental de la empresa, liderado por el Director de Operaciones Móviles, para desarrollar e implementar la estrategia de descarbonización de la Compañía, además de compartir experiencias, desafíos y mejores prácticas en diferentes operaciones. Desde entonces,

nuestro Director de Operaciones Móviles participa activamente en el Comité de Sustentabilidad Corporativa, a través del cual informamos sobre los avances de nuestra Estrategia de Cambio Climático a la Alta Dirección y al Consejo de Administración.

Nuestro modelo de gestión incluye:

- Un equipo técnico a cargo de eficiencias energéticas y otras responsabilidades relacionadas con nuestras emisiones de alcance 1 y 2;
- un equipo multidisciplinario que debe liderar todas las iniciativas de reducción de alcance 3 y la adquisición de energía limpia/renovable; y,
- un equipo de dirección que supervisa el avance de las iniciativas de ambos equipos y que es responsable de gestionar y reportar las emisiones de la Compañía.

Nuestra estrategia de descarbonización se centra en 4 pilares:

1. Fomentar el uso de energías renovables o migrar a fuentes de energía más limpias en la medida de lo posible;
2. modernizar equipos para incorporar tecnología más eficiente en términos técnicos y ambientales;
3. trabajar con la cadena de valor para reducir las emisiones relacionadas con la producción y transporte de bienes y servicios que se utilizan en la operación; y,
4. fomentar el desarrollo de proyectos de energía sustentable a través de la compra de certificados de atribución de energía limpia y renovable.

Además, colaboramos con la industria como parte del Grupo de Trabajo de Acción Climática de GSMA para:

- Alinear a los socios comunes en la cadena de valor, hacia la divulgación de sus emisiones y la adopción de objetivos de reducción;
- mejorar la sustentabilidad medioambiental de los dispositivos y equipos móviles;
- acordar marcos de políticas climáticas y esfuerzos de sensibilización orientados a obtener el apoyo de los gobiernos y otras partes interesadas hacia una transición justa y equitativa a cero emisiones netas;
- adaptar la infraestructura y gestionar los fenómenos meteorológicos extremos;
- aumentar el acceso y uso de energías renovables; y,
- utilizar la conectividad móvil para reducir las emisiones de carbono a través de tecnologías inteligentes.

Adicionalmente, dado que nuestros objetivos basados en ciencia (SBT) fueron de los más ambiciosos en nuestra región, hemos colaborado con organizaciones como *UN Global Compact*, *CDP*, *WWF*, *WRI*, entre otras, en esfuerzos de promoción y comunidades de práctica para orientar y alentar a otras empresas de la región a que adopten compromisos similares.



EN 2021, DURANTE LA SEMANA DE LA SUSTENTABILIDAD PROPORCIONAMOS CAPACITACIÓN A MÁS DE

250

COLABORADORES DE LAS ÁREAS DE SUSTENTABILIDAD Y OPERACIONES SOBRE LA ESTRATEGIA DE CAMBIO CLIMÁTICO, ASÍ COMO A LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN AMBIENTAL Y ENERGÉTICA INCLUYENDO GERENTES Y SUBDIRECTORES DE TODAS NUESTRAS FILIALES.

Para cumplir con nuestro objetivo, hemos establecido lineamientos de informes de emisiones de gases efecto invernadero para nuestras estrategias de reducción y adoptamos una plataforma de TI para mejorar la calidad de los informes de emisiones y reducir el error humano.



DESDE 2017, HEMOS IMPLEMENTADO

371

PROYECTOS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DE RED.



# ENERGÍA

(302-1, 302-4)

La empresa y nuestras subsidiarias llevan a cabo varias iniciativas específicas de eficiencia y reducción considerando las necesidades de cada operación. Sin embargo, estamos implementando algunas medidas rápidas en todas las operaciones, como el punto de ajuste de 27°C en todos nuestros equipos de aire acondicionado y reemplazándolos por otros más modernos y eficientes.

Este año, nuestro consumo total de energía fue de 6.4 millones de Megawatts hora (MWh), de los cuales el 21% provino de energías renovables, 64% de la red eléctrica y 16% de ciclos combinados.

En 2016, Claro Brasil implementó acuerdos de compra de energía limpia y desarrolló plantas de autogeneración eléctrica. Estos proyectos permitieron que en 2021, el 49% de su consumo eléctrico no generara ningún tipo de emisión contaminante. Actualmente, Claro Brasil cuenta con 64% de unidades de autogeneración eléctrica (52% fotovoltaica, 6% hidroeléctrica, 2% de biogás y 4% de cogeneración calificada) que incluyen más de 500 mil paneles solares y suministran energía hasta el 65% del consumo de sitios móviles. Tenemos la intención de replicar la valiosa experiencia de Claro Brasil en otras subsidiarias.



**UNA DE NUESTRAS PRIORIDADES ES USAR MÁS ENERGÍA DE FUENTES RENOVABLES, PRINCIPALMENTE EÓLICA Y SOLAR EN TODOS LOS MERCADOS DONDE NOS SEA POSIBLE.**

DURANTE 2021, EL

**46%**

**DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS REALIZARON ACUERDOS DE COMPRA DE ENERGÍA Ó POWER PURCHASE AGREEMENTS (PPAS).**



**DESDE 2014, NUESTRA FILIAL EN AUSTRIA OPERA LA RED CON ENERGÍA**

**100%  
RENOVABLE.**

**EL GRUPO A1 OPERA SUS PROPIOS DOS GRANDES PARQUES SOLARES FOTOVOLTAICOS, UNO EN BIELORRUSIA QUE PRODUCE ALREDEDOR DE 24 MILLONES DE KWH POR AÑO DESDE 2014, Y UNO EN AUSTRIA, QUE PRODUCE MÁS DE 250 MIL KWH DE ELECTRICIDAD POR AÑO DESDE 2013.**

# CONSUMO DE COMBUSTIBLE

(302-1)

Utilizamos diferentes combustibles para abastecer nuestra flota de automóviles y plantas eléctricas que permiten que nuestras radiobases brinden conectividad a los consumidores en áreas remotas sin acceso a electricidad.

Hemos comenzado a renovar nuestra flota de vehículos en todas las operaciones para lograr una mayor eficiencia y menos contaminación. Asimismo, con relación con nuestras radiobases fuera de la red eléctrica, estamos reemplazando las plantas de energía diésel en los sitios por sistemas solares híbridos y maximizando el uso de baterías, lo que nos ha permitido reducir 11% nuestro consumo total de diésel.

# RESIDUOS

(306-2, 306-4, 306-5)

**AMÉRICA MÓVIL PROMUEVE LA ECONOMÍA CIRCULAR DE LOS EQUIPOS DE RED MEDIANTE EL DESARROLLO DE ALGUNAS ESTRATEGIAS PARA LOGRAR EL TRATAMIENTO RESPONSABLE AL FINAL DE LA VIDA ÚTIL DE LOS EQUIPOS REUTILIZADOS, REVENDIDOS, REMANUFACTURADOS O RECICLADOS. LOS MATERIALES NO RECICLABLES SE DISPONEN DE FORMA SEGURA.**

En la medida de lo posible, reparamos y reutilizamos equipos electrónicos, tanto en nuestros equipos de la red y en equipos de informática y de tecnologías de la información, así como módems, decodificadores y otros dispositivos que proporcionamos a los clientes. En el momento en que los equipos ya son obsoletos o no funcionan, se transfieren a proveedores certificados para su reciclaje. Adicionalmente, en muchas de nuestras subsidiarias contamos con programas de recolección de teléfonos móviles y otros dispositivos electrónicos para promover conciencia y desarrollar una cultura de reciclaje en la comunidad.



EN 2021, REUTILIZAMOS

# 133

**TONELADAS Y RECICLAMOS MÁS DE 8.4 MIL TONELADAS DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS A TRAVÉS DE DIFERENTES PROVEEDORES.**

**ADEMÁS, CONTINUAMOS REDUCIENDO LA CANTIDAD DE RESIDUOS QUE SE ENVÍAN A DISPOSICIÓN FINAL, (RELLENO SANITARIO).**



# AGUA

(303-5)

El agua no es un insumo material para nuestra operación, no obstante, reconocemos su importancia para el Cambio Climático. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar la eficiencia en la gestión del agua y reducir nuestro consumo de agua cada año. En América Móvil utilizamos agua principalmente para consumo humano, pero en algunos casos, también la utilizamos para sistemas de enfriamiento de centros de datos, donde empleamos sistemas de ciclo cerrado de alta eficiencia.

En 2021, América Móvil consumió 3.9 millones de metros cúbicos de agua.

Todas las descargas de agua de la Compañía cumplieron con las normas de las regiones donde operamos.



CONSUMO DE AGUA TOTAL (M³)

2018	4.5
2019	3.06
2020	2.30

**2021 3.9**

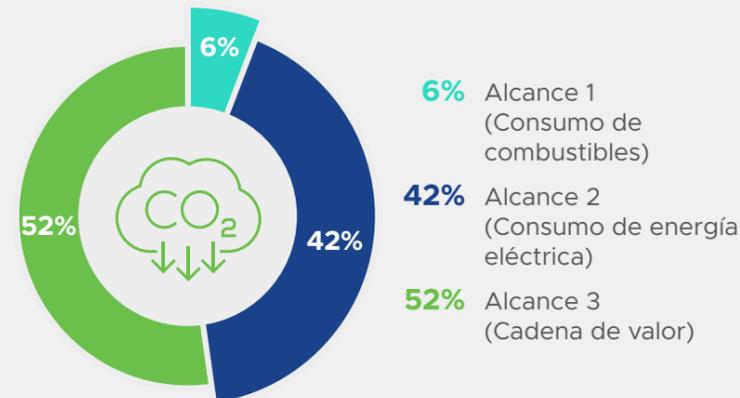
\*El aumento en el consumo de agua en 2021 se relaciona principalmente con la inclusión de Telcel y Puerto Rico en el alcance de este año. Excluyendo a Telcel y a Puerto Rico, nuestro consumo fue de 3.0 m³.



# EMISIONES

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

Durante 2021, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero totalizaron 5,243,509 toneladas de CO<sub>2</sub>e (basado en el mercado), de las cuales más de 299 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de alcance 1, 2.1 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e de emisiones de alcance 2 y 2.6 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e de alcance 3.



Además de las medidas de energía mencionadas anteriormente para reducir nuestra huella de emisiones de gases de efecto invernadero, estamos disminuyendo el uso de gases refrigerantes y sustituyéndolos por alternativas con menor impacto ambiental como parte de los planes anuales de mantenimiento.

En 2021, Claro Brasil desarrolló un proyecto llamado Funciones RAN de ahorro de energía (*Power Saving RAN Functions*). Este proyecto permite ahorro de energía en las radiobases cuando el tráfico es considerablemente bajo, al apagar algunas funciones que consumen menos energía sin comprometer la calidad de la red. El proyecto se implementó con éxito y ha sido compartido con todas nuestras subsidiarias, a fin de que forme parte de nuestro plan de reducción de emisiones en 2022.

# INTENSIDAD DE CARBONO

(305-4)

Durante los últimos 3 años, hemos reducido con éxito nuestra intensidad de carbono de alcance 1 y alcance 2 por terabyte transmitido en nuestra red, logrando una reducción de 24 % este año.

## EMISIONES DE CARBONO POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED

	TBs <sup>1</sup>	TON CO <sub>2</sub> e (alcance 1 y 2)/TBs
2019	5,797,075	0.40
2020	8,667,661	0.36
<b>2021</b>	<b>9,867,329</b>	<b>0.28</b>

<sup>1</sup> Terabyte transmitido

# CONECTIVIDAD PARA UN FUTURO MEJOR: EL EFECTO HABILITADOR “THE ENABLEMENT EFFECT”

El uso de la tecnología es clave para generar eficiencias en varias industrias y promover la descarbonización. Hemos desarrollado soluciones para clientes corporativos que podrían resultar en reducciones sustanciales de gases de efecto invernadero (GEI), entre otros beneficios. Además, hemos observado un mayor uso de soluciones de conectividad en el segmento residencial, incluyendo soluciones de productividad, educación en línea, banca en línea, entretenimiento, lo que resulta en una reducción general de la huella ambiental.



# BIODIVERSIDAD

(304-2, 304-3)

De acuerdo con nuestra estrategia, buscamos generar un impacto positivo en el medio ambiente al integrar las tecnologías móviles en la protección de las especies. Hemos establecido alianzas con gobiernos locales y asociaciones cuyos objetivos están alineados con los nuestros.



HEMOS DESTINADO MÁS DE

## \$870

MIL DÓLARES ANUALES A LOS DIFERENTES PROGRAMAS DE CONSERVACIÓN Y BIODIVERSIDAD QUE LLEVA A CABO LA ALIANZA WWF-FUNDACIÓN TELMEX TELCEL, RESULTANDO EN VARIOS BENEFICIOS SOCIALES Y AMBIENTALES COMO: GENERACIÓN DE NUEVAS OPORTUNIDADES DE EMPLEO, EDUCACIÓN AMBIENTAL, ECOTURISMO, REFORESTACIÓN Y COOPERACIÓN COMUNITARIA, ENTRE OTROS.



Alianza  
FUNDACIÓN  
**TELMEX telcel**



## PROGRAMA DE CONSERVACIÓN DE LA MARIPOSA MONARCA

Desde 2003, la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel ha implementado un Programa para la Conservación de la Mariposa Monarca, cuyo objetivo es preservar a esta especie y su hábitat en México (La Reserva de la Biosfera de la Mariposa Monarca en los estados de Michoacán y Estado de México), incluyendo su migración e hibernación. El programa ha erradicado con éxito la tala ilegal, a través de la creación de negocios comunitarios sustentables y la protección y restauración de los bosques. Desarrollamos de una estrategia económica que brinda a las comunidades oportunidades de negocio vinculadas a la conservación de los bosques y a la publicación de artículos científicos, que además son la base técnica para el manejo de la reserva.

Los principales logros del programa incluyen:

- La construcción de cinco espacios para la transformación sustentable de la madera, cuya capacidad de procesamiento es de 4,500 metros cúbicos. Estos elementos producen 9 millones de pesos para las comunidades agrícolas que los poseen. También apoyamos la certificación de cadena de custodia de tres centros comunitarios de procesamiento bajo los estándares *FSC Forest Stewardship Council* (Consejo de Administración Forestal).

- Apoyo al cultivo de más de 18 millones de plantas en 13 viveros forestales comunitarios establecidos y preservados por WWF y nuestros socios nacionales e internacionales), superando históricamente la meta bianual de 1 millón de árboles.
- Apoyo continuo al programa de reforestación de PROBOSQUE, mediante el cultivo de 1 millón de árboles jóvenes en 766 hectáreas en coordinación con PROBOSQUE, WWF Canadá, Air Wick, dos municipios y una organización de la sociedad civil. A la fecha, hemos logrado la reforestación de 19,040 hectáreas mediante el cultivo de 19 millones de árboles. Además, apoyamos a 15 brigadas comunitarias para proteger cerca de 390,114 hectáreas de bosques templados, pastizales y selvas en el Estado de México y Michoacán.
- El establecimiento de una red de 32 módulos de producción de hongos, un módulo de procesamiento y entrega de 32,147 bolsas de sustrato inoculado, lo que generó beneficios por \$3.9 millones de pesos para las familias productoras.



Alianza  
FUNDACIÓN  
**TELMEX telcel**



DURANTE 2021, AÚN CUANDO NO REALIZAMOS LA JORNADA DE REFORESTACIÓN CON LOS EMPLEADOS POR LA PANDEMIA, SÍ CUMPLIMOS CON LA REFORESTACIÓN EN LOS BOSQUES CON LOS EJIDATARIOS<sup>1</sup>, ADEMÁS, REALIZAMOS UNA REFORESTACIÓN VIRTUAL DONDE POR CADA ÁRBOL SEMBRADO, LA ALIANZA SEMBRÓ

**200**  
ÁRBOLES.



<sup>1</sup> Ejidatario es el miembro del ejido (tierra) que recibe una parcela de tierra para producir y todas las decisiones relacionadas con la tierra ejidal deben ser tomadas por toda la asamblea de los ejidatarios.



## PROGRAMA DE PROTECCIÓN JAGUAR

Realizamos el Programa de Protección a Jaguares desde hace 16 años en asociación con la Alianza Nacional para la Conservación de Jaguares y la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel. El objetivo del programa es promover, cuidar y preservar la especie y su hábitat, a través proyectos que contribuyan a las políticas ambientales y establezcan un vínculo entre los diferentes sectores de la sociedad para asegurar la preservación del jaguar, sus presas y su hábitat en México.

Los principales logros del año fueron:

- El monitoreo continuo de jaguares con collares de telemetría satelital, lo cual ha sido una herramienta fundamental para la conservación del jaguar en la región de Calakmul, hogar de la mayor población de la especie en México. Nuestros resultados de 2020 a 2022 indican que ninguno de los animales monitoreados ha sido cazado. Por otro lado, los datos de monitoreo con cámaras-trampa (complementarios a los collares de telemetría) muestran que, en los últimos 10 años, la población de jaguares en nuestro sitio de estudio se ha casi duplicado, y de 2020 a 2022 se ha mantenido estable. Nuestros datos han proporcionado una base para comparar con otros jaguares en la misma región a lo largo del tiempo, o con otros jaguares en el sureste de México.

- La identificación de corredores biológicos es esencial para mantener la conectividad de las poblaciones de jaguar en regiones donde los ambientes naturales se han fragmentado. En 2021, al finalizar el mapeo de los corredores biológicos de Calakmul-Sierrita de Ticul-Los Petenes y Calakmul-Sian Ka'an, completamos la identificación de todos los corredores biológicos en la península de Yucatán. Los corredores biológicos y las áreas naturales protegidas son el mecanismo principal para la conservación de los ecosistemas y la vida silvestre.

- El Simposio Nacional del Jaguar se llevó a cabo del 6 al 9 de diciembre de 2021 en Cuernavaca, Morelos en el cual participaron más de 40 especialistas y trabajaron en la nueva versión de la Estrategia Nacional del Jaguar. Adicionalmente, se publicaron tres artículos científicos sobre la ecología y conservación del jaguar en México: CEBALLOS, G., et al. (2021). "Distribución del jaguar, corredores biológicos y áreas protegidas en México: de la ciencia a las políticas públicas"; CRUZ, C., H. Zarza, J. Vidal-Mateo, V. Urios y G. Ceballos (2021). "Ecología y conservación de los principales depredadores: lecciones de los jaguares en el sur de México"; CEBALLOS G., H. Zarza, et al. (2021). "Más allá de las palabras: De las tendencias poblacionales del jaguar a la conservación y las políticas públicas en México".

## CONSERVACIÓN DE ESPECIES MARINAS EN EL MAR DE CORTÉS

En 2021 celebramos el Decimotercer 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 enfoca en 15 especies marinas que se encuentran en peligro de extinción, divididas en tres grandes grupos: ballenas, tortugas marinas y tiburones.

Entre los logros más relevantes del año se encuentran:

- En la temporada 2021 - 2022, la protección de nidos de tortuga aumentó 30% comparado con la temporada anterior, así como con 30,010 huevos y la liberación de 14,708 crías de tortuga golfina en comparación con la temporada anterior.
- En colaboración con Ecología y Conservación de Ballenas (ECOBAC) y el Laboratorio de Mastozoología Marina de la UNAM, avanzamos en abordar las amenazas de colisión, enredo y malas prácticas turísticas mediante la identificación de áreas de riesgo en el Pacífico mexicano. Lo anterior se logró analizando el tráfico marítimo (datos de AIS) y la distribución de 18 especies de ballenas. La Alianza y las organizaciones participantes proporcionaron material de capacitación y comunicación en respuesta a la importancia de atender y comprender mejor esta amenaza y la colaboración internacional.
- Se instalaron diez estaciones de rastreo acústico para localizar áreas importantes de distribución y rutas de migración del tiburón blanco en cinco islas frente a la costa oeste de Baja California y el Golfo de California, las cuales no habían sido estudiadas anteriormente.
- Se actualizó el “Manual de buenas prácticas para la observación de tiburones blancos mediante buceo en jaula en la RB Isla Guadalupe”. Con la participación de 65 especialistas, el manual pretende prevenir prácticas incorrectas de atracción, diseño de jaulas y accidentes que puedan dañar a personas y tiburones.





ESTE AÑO SE VISITARON A

**17,122**

**ESTUDIANTES DE 105 ESCUELAS  
EN 31 ESTADOS.**

**EN EL PROGRAMA PARTICIPARON 279 MAESTROS  
Y SE IMPARTIERON 198 CONFERENCIAS.**

## PROGRAMA NATURALEZA EN TU ESCUELA Y EN TU CASA

Este programa ha operado exitosamente desde 2014 a través de la Alianza WWF-Fundación TELMEX TELCEL para crear conciencia entre los estudiantes mexicanos sobre la necesidad de proteger las especies vulnerables y sus hábitats.

Durante 2021, el proyecto se realizó de manera virtual a través de las redes sociales. Los participantes subieron sus proyectos en nuestra página oficial ([lanaturalezanosllama.com](http://lanaturalezanosllama.com)). Cada mes se envió una invitación para participar en el proyecto con una especie diferente y se visitaron escuelas durante dos semanas de manera virtual. Las especies fueron:

- Ballena Gris
- Lobo Mexicano
- Ballena Azul
- Tiburón Martillo
- Guacamaya Roja
- Caracol Rosa
- Tortuga Laúd
- Jornada Virtual de Reforestación
- Tiburón Toro
- León Marino
- Tortuga Carey



Alianza  
FUNDACIÓN  
**TELMEX telcel**



PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTROS PRINCIPIOS DE BIODIVERSIDAD, VISITE NUESTRA POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE [AQUÍ](#).



# ACCESO A INTERNET

La Compañía continúa realizando importantes inversiones para ampliar la capacidad y cobertura de nuestras redes para satisfacer las necesidades de la sociedad en cada país. El siguiente cuadro muestra el porcentaje de la población cubierta por la Compañía al 31 de diciembre de 2021:

## EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA<sup>1</sup>

GENERACIÓN TECNOLÓGICA	GSM	UMTS	LTE
	(% de la población con cobertura)		
Argentina	99%	98%	97%
Austria	100%	96%	99%
Bielorrusia	100%	100%	0%
Brasil	94%	95%	87%
Bulgaria	100%	100%	99%
Chile	97%	97%	98%
Colombia	91%	80%	73%
Costa Rica	85%	86%	96%
Croacia	99%	99%	99%
República Dominicana	100%	99%	97%
Ecuador	96%	80%	78%
El Salvador	91%	88%	87%
Guatemala	89%	89%	88%
Honduras	81%	82%	72%
Macedonia	100%	100%	99%
México	94%	95%	93%
Nicaragua	72%	72%	50%
Panamá	82%	90%	86%
Paraguay	77%	80%	83%
Perú	88%	83%	83%
Puerto Rico	82%	94%	99%
Serbia	99%	98%	98%
Eslovenia	100%	100%	99%
Uruguay	100%	99%	98%



## AUMENTO DE POBLACIÓN CUBIERTA AL CIERRE DE 2021

Al cierre del año logramos proporcionar acceso a Internet a 520.4 millones de personas a través de nuestra cobertura LTE, 10.3 millones más que en 2020.

Asimismo, tenemos la oportunidad de conectar a 79.8 millones de personas con LTE en la región, de los cuales 14.7 millones viven en comunidades marginadas. Continuamos modernizando nuestras redes en comunidades rezagadas para migrar de 2G/3G a LTE. Este año hemos llegado al 65% de las personas que viven en comunidades marginadas.

Tecnología	Población cubierta (millones)	Población cubierta en comunidades marginadas* (millones)
UMTS (3G)	555.5	-
LTE (4G/4.5G)	520.4	39.4
5G	52.5	-

\*Definimos comunidades marginadas como poblaciones de menos de 5 mil habitantes.

**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA CONFIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE NUESTRAS REDES, HAGA CLIC [AQUÍ](#).**

Continuamos modernizando nuestras redes en todos los mercados. En 2021, ampliamos aún más nuestras redes 5G en Austria y otros países de Europa del Este y lanzamos nuestra red 5G en República Dominicana. En 2022 seguiremos con el despliegue de redes 5G en varios mercados de América Latina.

<sup>1</sup> Al 31 de diciembre de 2021, nuestra red 5G cubría los siguientes porcentajes de población en los países indicados: 62% en Austria, 17% en Brasil, 52% en Bulgaria, 13% en Croacia, 6% en República Dominicana, 18% en Perú, 49% en Puerto Rico y 19% en Serbia.

# 1G 2G 3G 4G 5G



Entre las varias ventajas que ofrecerán nuestras Redes 5G, hay tres factores principales que cambiarán la forma en que nuestros usuarios se conectan:

- 1. Mayor velocidad y menor latencia.** La red 5G será mucho más rápida y el tiempo necesario para transferir datos se reducirá considerablemente.
- 2. Hiperconectividad.** Nuestra infraestructura también permitirá conectar más dispositivos al mismo tiempo en espacios públicos con gran afluencia como, por ejemplo, en los conciertos.
- 3. Experiencia para el entretenimiento.** La red 5G permitirá experiencias inigualables con acceso a la inmersión de realidad extendida, incluyendo la realidad virtual aumentada y mixta, junto con experiencias extraordinarias para la comunidad de jugadores (*gamers*).

## ADOPCIÓN DE INTERNET

Al 31 de diciembre de 2021, América Móvil contaba con 367 millones de accesos, 80 millones de unidades generadoras de ingresos (UGIs<sup>1</sup>) y 287 millones de suscriptores móviles (voz y datos), 20 millones más que el año anterior.

MILLONES DE ACCESOS	MÓVILES	LÍNEAS FIJAS, BANDA ANCHA Y TV DE PAGA
2017	279	83
2018	276	84
2019	278	81
2020 <sup>2</sup>	267	81
2021	<b>287</b>	<b>80</b>

**144,472** PERSONAS SE BENEFICIARON DIRECTAMENTE DE LOS PROGRAMAS DE BRECHA DIGITAL IMPLEMENTADOS POR NUESTRAS FILIALES DURANTE EL AÑO.

<sup>1</sup> Las UGIs para servicios fijos comprenden el número de accesos fijos para servicios de voz, datos y TV de paga (que incluyen el número de servicios de ambos tipos de TV de paga y algunos otros servicios digitales).

<sup>2</sup> Esta cifra ya no incluye a Tracfone.



**141.6** MILLONES DE PERSONAS ACCEDEN A LAS REDES SOCIALES  
92% LATINOAMÉRICA / 8% EUROPA



**19.8** MILLONES DE PERSONAS UTILIZAN SERVICIOS AGRÍCOLAS  
88% LATINOAMÉRICA / 12% EUROPA



**46** MILLONES DE PERSONAS UTILIZAN SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES  
81% LATINOAMÉRICA / 19% EUROPA



**131.3** MILLONES DE PERSONAS REALIZAN VIDEO LLAMADAS  
92% LATINOAMÉRICA / 8% EUROPA



**46.4** MILLONES DE PERSONAS PAGAN SUS SERVICIOS EN LÍNEA  
84% LATINOAMÉRICA / 16% EUROPA



**122.1** MILLONES DE PERSONAS ACCEDEN A LAS NOTICIAS  
91% LATINOAMÉRICA / 9% EUROPA



## USO DE INTERNET: IMPACTO DE LA CONECTIVIDAD DE AMÉRICA MÓVIL<sup>1</sup>

(203-2)

La conectividad que brinda América Móvil en América Latina y Europa nos permite ser catalizadores del progreso para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lo cual permite que:

**115.1** MILLONES DE PERSONAS ACCEDEN A VÍDEOS GRATUITOS  
92% LATINOAMÉRICA / 8% EUROPA



**49.6** MILLONES DE PERSONAS ACCEDEN A LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES  
91% LATINOAMÉRICA / 9% EUROPA



<sup>1</sup> Fuente: Datos obtenidos de GSMA Intelligence Consumer Survey (2020) y cálculos de América Móvil. El número de usuarios se cuantifica multiplicando los suscriptores móviles únicos por el porcentaje de encuestados que contestaron de manera afirmativa para realizar una actividad particular usando un teléfono celular. Los datos de suscriptores únicos se obtienen de GSMA Intelligence, que combina los datos informados por los operadores móviles con GSMA Intelligence Consumer Survey y América Móvil. El total de usuarios individuales de América Móvil en Europa y América Latina fue de 208.9 millones en 2021.

**52.7** MILLONES DE PERSONAS BUSCAN O SOLICITAN UN MEJOR TRABAJO  
85% LATINOAMÉRICA / 15% EUROPA



**100.2** MILLONES DE PERSONAS MEJORAN SU EDUCACIÓN  
94% LATINOAMÉRICA / 6% EUROPA



**82.6** MILLONES DE PERSONAS ACCEDEN A INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS  
87% LATINOAMÉRICA / 13% EUROPA



**60.2** MILLONES DE PERSONAS REALIZAN COMPRAS EN LÍNEA  
84% LATINOAMÉRICA / 16% EUROPA



**54.2** MILLONES DE PERSONAS CONTROLAN Y MEJORAN SU SALUD  
86% LATINOAMÉRICA / 14% EUROPA





# HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN DIGITAL

Estamos comprometidos a transformar la vida de la mayor cantidad de personas, proporcionando herramientas digitales a quienes ya tienen acceso a Internet (independientemente de su edad, género, ubicación geográfica, nivel socioeconómico o historial académico), para eliminar de manera eficaz las barreras para acceder a contenido educativo de calidad, capacitación y salud en todo el mundo.

## APRENDE

Estamos seguros de que a través de la educación podemos promover el desarrollo de las comunidades donde operamos; es por ello que, en alianza con Fundación Carlos Slim, ofrecemos Aprende.org, una plataforma abierta, accesible y gratuita que reúne contenidos modernos y de clase mundial sobre capacitación, empleo, educación, cultura y salud. Asimismo, ofrecemos navegación gratuita en la plataforma a través de nuestras redes en México, Panamá y República Dominicana.



**4,300,581**  
USUARIOS REGISTRADOS

## EDUCACIÓN INICIAL

El Programa Educación Inicial fortalece las capacidades de los adultos responsables de la crianza y educación de los niños a través de la orientación, capacitación y apoyo, para transformar significativamente su visión y acción para con ellos; y así, potenciar su desarrollo afectivo, físico, cognitivo y habilidades sociales, utilizando un enfoque de derechos humanos.



**3,023,842**  
PERSONAS HAN SIDO BENEFICIADAS CON ESTE PROGRAMA



## PRUÉBAT

Este programa brinda la educación mínima para el siglo XXI y desarrolla habilidades lingüísticas, matemáticas, digitales, científicas y tecnológicas. También, ofrece a estudiantes, docentes y padres de familia apoyo académico con acceso a simuladores digitales con contenidos interactivos y evaluaciones para grados de educación media y superior.

**5,893,736**  
ALUMNOS

**600,029**  
PROFESORES

**47,953**  
ESCUELAS REGISTRADAS

## KHAN ACADEMY EN ESPAÑOL

Esta plataforma en línea ofrece ejercicios de práctica, videos explicativos y un tablero de aprendizaje personalizado en matemáticas, ciencias, finanzas, economía e informática. La plataforma fue creada en 2006 por Salman Khan, y hoy en día se utiliza en varios espacios educativos alrededor del mundo.

**18,692,630**  
ALUMNOS

**6,896**  
VIDEOCONFERENCIAS

## CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

Creamos esta iniciativa para desarrollar habilidades productivas en los países donde operamos a través de capacitaciones en línea gratuitas para todos los segmentos de la población. Lo anterior con la finalidad de que les sea posible incrementar sus ingresos, mejorar su calidad de vida y encontrar un nuevo empleo. También les proporcionamos herramientas para iniciar su propio negocio. El programa ofrece capacitación, certificación, oportunidades laborales, diplomas y recursos en línea, para autoevaluar sus capacidades de conocimiento.

Actualmente, los cursos con mayor demanda son:

- Consultora de belleza
- Asistente de contabilidad
- Técnico en tecnologías de la información
- Estilista
- Computación básica
- Corte y confección
- Administrador de base de datos
- Cocinero
- Habilidades de navegación
- Reparación de teléfonos móviles y tabletas

**9,819,606**  
ALUMNOS

**33,447,140**  
INSCRIPCIONES A CURSOS

**35%**  
DEL TOTAL DE INSCRIPCIONES A CURSOS SON DEL SECTOR TECNOLÓGICO.

Este año el número de usuarios en nuestras plataformas de educación digital aumentó más de 20%, lo que representa más de 6.7 millones de usuarios adicionales. El número de lecciones impartidas aumentó 49%, alcanzando 212.6 millones de conferencias, lo que equivale en promedio a cinco cursos por usuario. Adicionalmente, en 2021 incrementamos en más de 5 mil el número de colegios registrados en PruebaT.

DURANTE 2021 BRINDAMOS CAPACITACIÓN EN HABILIDADES DIGITALES A MÁS DE

**492**  
MIL PERSONAS A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA APRENDE, INCLUYENDO: 1) CURSOS DE HABILIDADES DIGITALES BÁSICAS PARA QUE LOS USUARIOS SE COMUNIQUEN, ACCEDAN A SERVICIOS PÚBLICOS, COMERCIALES Y FINANCIEROS EN LÍNEA; 2) CURSOS PARA MEJORAR LA POSIBILIDAD DE ENCONTRAR UN EMPLEO, FOMENTAR EL EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLAR PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y 3) CURSOS PARA CONVERTIRSE EN UN ESPECIALISTA O TÉCNICO EN PROFESIONES DIGITALES.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE NUESTRAS PLATAFORMAS DE EDUCACIÓN DIGITAL, CONSULTE EL [APÉNDICE F](#).

# CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA

(201-1)

Al promover la inclusión digital y hacer un mejor uso de las herramientas digitales que la conectividad brinda, fortalecimos el desempeño económico de nuestra empresa y la capacidad que tenemos de seguir contribuyendo al desarrollo de los países de la región.

		VALOR ECONÓMICO GENERADO	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	VALOR ECONÓMICO RETENIDO*
2020	Millones de pesos (MXN)	839,707	805,673	34,034
2021	Millones de pesos (MXN)	<b>855,535</b>	<b>780,920</b>	<b>74,615</b>
	Millones de dólares (USD)	<b>41,564</b>	<b>37,939</b>	<b>3,625</b>

\* Considerando que el valor económico retenido es equivalente a la utilidad neta actual.

# INVERSIÓN COMUNITARIA

(203-1)

Cabe destacar que realizamos importantes esfuerzos para contribuir al desarrollo de la sociedad y de nuestras comunidades; lo cual logramos, a través de nuestras iniciativas o uniendo fuerzas con varias organizaciones, instituciones gubernamentales y asociaciones.

Adicionalmente, seleccionamos las iniciativas cuidadosamente y consideramos su impacto potencial, la cantidad de personas que participarán y los beneficios que proporcionarán.

(102-7, 102-45)  
**NOTA: PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO, HAGA CLIC [AQUÍ](#).**



**EN 2021, AMÉRICA MÓVIL INVIRTIÓ MÁS DE 260 MILLONES DE PESOS (12.6 MILLONES DE DÓLARES) EN PROGRAMAS CIUDADANÍA CORPORATIVA Y CONTRIBUCIONES FILANTRÓPICAS, DE LOS CUALES EL 52.9% FUE DONADO EN ESPECIE, INCLUYENDO LA DONACIÓN DE SERVICIOS.**



**EN 2021, 5,833 EMPLEADOS SE OFRECIERON COMO VOLUNTARIOS EN DIFERENTES INICIATIVAS. HEMOS APORTADO 19,137 HORAS DE VOLUNTARIADO A TRAVÉS DE LAS DISTINTAS ACTIVIDADES, DE LAS CUALES EL 27% SE REALIZARON EN HORARIO LABORAL.**



# TALENTO

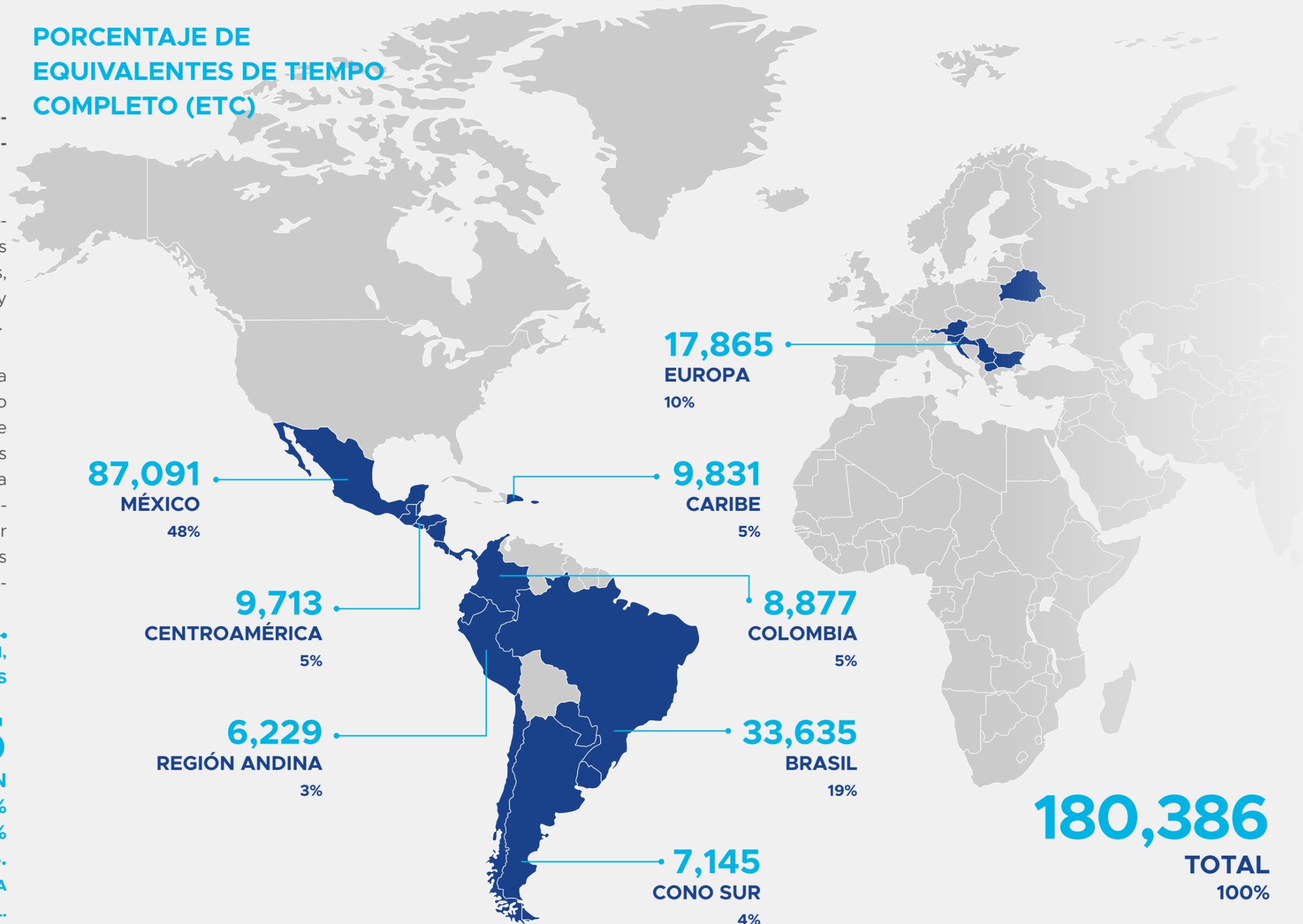
(102-7)

En América Móvil estamos convencidos de que para lograr un buen desempeño en el mercado, es fundamental contar con empleados comprometidos.

Uno de los mayores desafíos que enfrentamos en las regiones donde operamos es la alta demanda de profesionistas digitales calificados. Esto sucede ya para varias industrias, con lo cual la competencia para acceder, atraer, retener y desarrollar el mejor talento en este campo va en aumento.

Estamos convencidos de que el Propósito y la Cultura son motores fundamentales para impulsar el compromiso de los empleados y son un diferenciador al momento de competir por el talento. Por lo tanto, este año, revisamos nuestro propósito y desarrollamos una estrategia para comunicarlo a fin de garantizar que todos nuestros empleados comprendan cuál es su aportación para hacer posible un mundo mejor, al mismo tiempo que alineamos los principios básicos, procesos y comportamientos hacia una cultura de crecimiento empresarial sustentable.

## PORCENTAJE DE EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021, EN AMÉRICA MÓVIL TENÍAMOS

**181,205**

EMPLEADOS, DE LOS CUALES EL 39% ERAN MUJERES, EL 61% ERAN HOMBRES, EL 99% TENÍAN PUESTOS PERMANENTES Y EL 1% ERAN TEMPORALES.

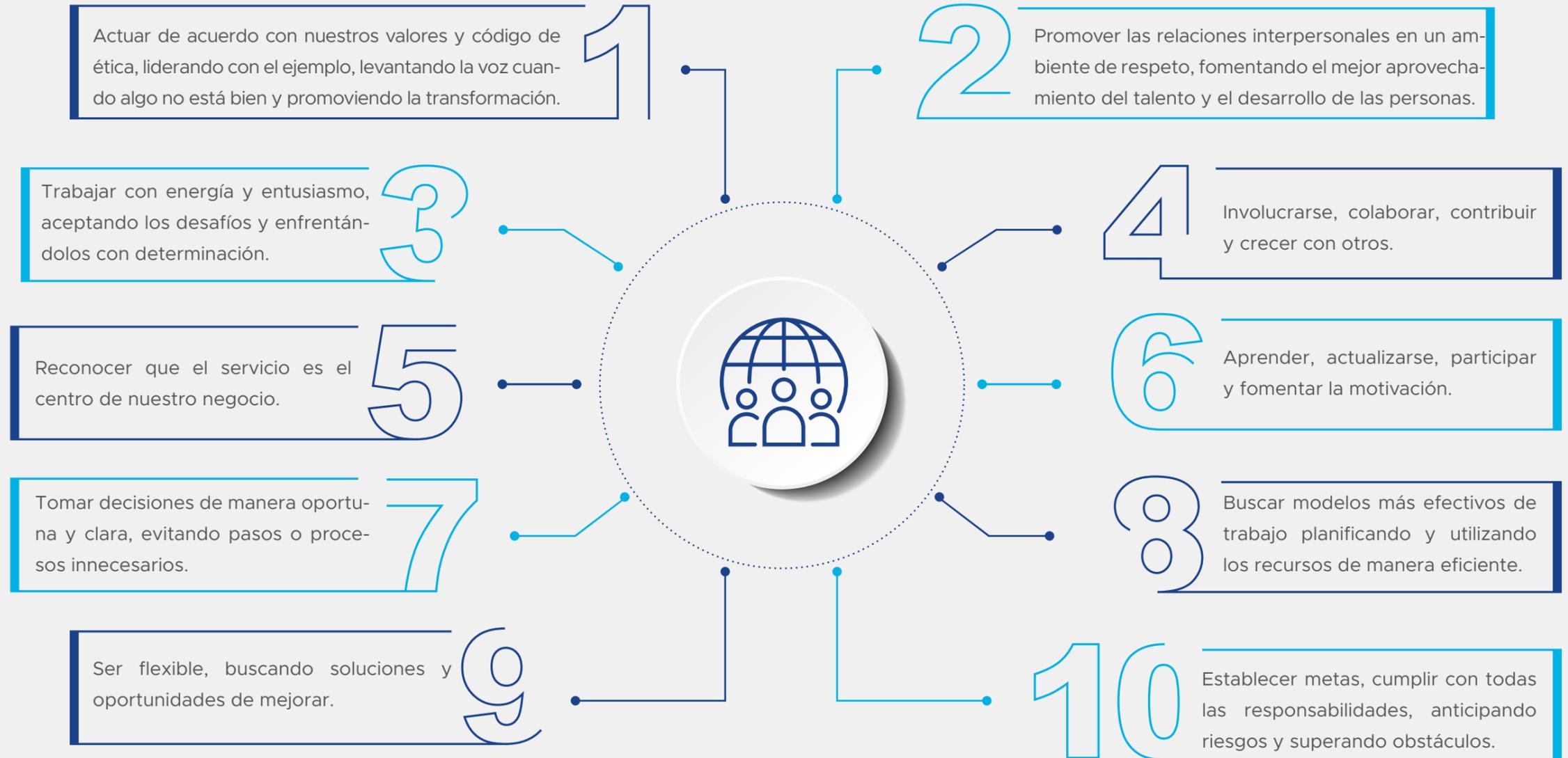
DEL TOTAL DE EMPLEADOS, 20,304 TRABAJAN PARA OTROS NEGOCIOS DE AMÉRICA MÓVIL.



# CULTURA DE CRECIMIENTO SUSTENTABLE

## COMPORTAMIENTOS

Cada departamento de la compañía juega un papel relevante en nuestra Estrategia de Sustentabilidad Empresarial y aporta valor compartido. Todos los empleados de América Móvil, independientemente de la descripción de su puesto, contribuyen a hacer posible un mundo mejor mediante la adopción de los siguientes comportamientos:



**PROMOVEMOS ESTOS COMPORTAMIENTOS COMO PARTE DE LOS RITUALES, PROCESOS, CAPACITACIONES Y EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DEL DÍA A DÍA, ASÍ COMO DE LAS CONVERSACIONES QUE LOS JEFES LLEVAN A CABO CON SUS EQUIPOS.**

## SEMANA DE SUSTENTABILIDAD

Por segundo año consecutivo, América Móvil realizó la Semana de la Sustentabilidad, el cual fue un evento en línea para fortalecer nuestra cultura de crecimiento empresarial sustentable y compartir mejores prácticas entre todas las operaciones.

Durante toda la semana presentamos conferencias en línea y webinars impartidos por prestigiosos conferencistas de *MIT University*, *Tuck School of Business*, Pacto Mundial de Las Naciones Unidas, UNICEF, el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Deloitte*, *Merger*, *Dow Jones* y *GSMA*, entre otros. El objetivo fue capacitar a nuestros directores y gerentes en una variedad de temas materiales de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, los cuales fueron:



MÁS DE

**2,000**  
EMPLEADOS

DE VARIAS UNIDADES DE NEGOCIO DE  
AMÉRICA LATINA, EL CARIBE Y EUROPA  
SE SUMARON A 30 HORAS  
DE CAPACITACIÓN.



### DÍA 1 – PROPÓSITO Y ESTRATEGIA

Sustentabilidad y Estrategia Empresarial  
Expectativas de los grupos de interés  
Cambio de prioridades post-COVID  
Compromisos globales de América Móvil  
Del Propósito a la Estrategia



### DÍA 2 – OPERACIÓN RESPONSABLE

Cambio climático  
Gestión de residuos y economía circular  
Contribución de la industria a carbono neutral  
Estrategia de mitigación del cambio climático  
Estrategia de adaptación al cambio climático



### DÍA 3 – GOBERNANZA/ EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Impacto de las telecomunicaciones en niños y jóvenes  
Derechos de los jóvenes y niños en las telecomunicaciones  
Derechos humanos en la operación y la cadena de suministro  
Protocolo de debida diligencia de terceros de América Móvil  
*Customer Golden Record*  
Iniciativa de omnicanalidad  
Estándares de calidad para distribuidores



### DÍA 4 – GESTIÓN DE RIESGOS/ BRECHA DIGITAL

Cultura de gestión de riesgos  
Gestión de riesgos dentro de la cadena de suministro  
Estrategia de alineación de la brecha digital  
Acceso a Internet: planes de modernización 3G-4G  
Adopción Digital: Reconectados/  
Tour Aprende  
Habilidades digitales y educación en línea



### DÍA 5 – CAPITAL HUMANO

Desafíos de la empresa a futuro  
El empleado del futuro  
Tendencias globales: propósito y cultura  
Protocolo de debida diligencia de terceros de América Móvil  
Inclusión laboral de grupos vulnerables  
Sistemas de gestión de salud y seguridad  
Cultura de sustentabilidad y metas 2030

# DERECHOS LABORALES

## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

(102-41)

Reconocemos que operamos en regiones con sindicatos fuertes y la posibilidad de huelgas laborales. La compañía tiene experiencia en el desarrollo de una relación constructiva con los sindicatos, basada en la transparencia, la confianza y el mutuo beneficio. Respetamos el derecho a la libertad de asociación de nuestros empleados, quienes pueden elegir libremente afiliarse a un sindicato o participar en negociaciones colectivas de contratos de acuerdo con las leyes laborales aplicables en todos los países donde operamos.

Como parte de nuestra gestión con los sindicatos, hemos establecido de mutuo acuerdo, un proceso de evaluación de productividad para el personal sindicalizado que incluye el pago por desempeño. Este programa existe en nuestras operaciones de Brasil, Telcel y Telmex, lo que permite un diálogo constructivo con los sindicatos, basado en resultados.

Al cierre de 2021, 114,680 de nuestros empleados eran sindicalizados, es decir el 63% de nuestra fuerza laboral está cubierta por un esquema de negociación colectiva.

## DIVERSIDAD, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

(405-1)

La diversidad enriquece y nos ayuda a comprender mejor las necesidades de los diferentes grupos en los mercados en los que operamos. Nos da perspectiva, nos permite ampliar nuestras opiniones y ser más tolerantes y respetuosos con los diferentes puntos de vista y culturas en un mundo globalizado. Asimismo, sabemos que las empresas con mejores prácticas de igualdad e inclusión logran un mejor desempeño en términos de eficiencia, productividad, innovación, compromiso de los empleados, atracción y retención de talento, por lo que implementar prácticas antidiscriminatorias hoy son un tema estratégico para las empresas.

Este año, desarrollamos nuestra Política corporativa de igualdad y acceso a un trabajo libre de acoso, donde establecemos nuestro compromiso de cero tolerancia al acoso y discriminación e implementamos un proceso para garantizar que todas las denuncias se consideren seriamente y se manejen de manera confidencial. Cuando se confirman denuncias, tomamos acciones correctivas y disciplinarias, incluyendo el despido de los empleados e incluso acciones legales, según sea el caso.

América Móvil reconoce el talento sin importar el género. A la fecha, tenemos 39 % de mujeres en la empresa. 52% del total de empleados son mujeres que ocupan puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (puesto comercial).

Contamos con un 32% de mujeres en todos los puestos gerenciales. 34% de los empleados son mujeres que ocupan puestos en gerencia media, 21% son mujeres en puestos ejecutivos y 16% en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM).

En 2021, 2,390 empleados de América Móvil tenían una discapacidad, esto representa el 1.3% de nuestra fuerza laboral. Asimismo, nuestros empleados tienen las siguientes nacionalidades: 48% mexicana, 31% sudamericana, 5% centroamericana, 5% caribeña y 10% europea.

De acuerdo con nuestra Política de Diversidad e Inclusión, nos comprometemos a garantizar tanto las mismas oportunidades de empleo, como los mismos beneficios económicos para una responsabilidad y desempeño similar en una función específica. En este sentido, los criterios para la determinación del salario y demás prestaciones se realizan exclusivamente de acuerdo a las competencias, el perfil del cargo, el organigrama y otros parámetros como la antigüedad. Es importante mencionar que no se hace distinción por género, edad o cualquier otra característica que resulte discriminatoria.



**PARA OBTENER MÁS DETALLES SOBRE LA REMUNERACIÓN POR GÉNERO, CONSULTE EL APÉNDICE E.**





## SALUD Y SEGURIDAD (S&S)

(403-1, 403-5, 403-6)

Uno de nuestros objetivos estratégicos es promover y proteger la salud y la seguridad, así como el bienestar de nuestros empleados y visitantes en las instalaciones de la Empresa. Por esta razón, nuestros equipos de seguridad y salud analizan, planifican e implementan las acciones necesarias para minimizar los riesgos de salud y seguridad, así como prevenir lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo, creando un clima laboral favorable dentro de la organización.

Este año, desarrollamos nuestra Política Corporativa que fomenta una cultura de salud y seguridad dentro de nuestras operaciones, apoyada en sistemas de gestión, así como en el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales aplicables. El liderazgo y compromiso de nuestro equipo de la alta dirección ha sido fundamental para avanzar hacia el alineación y certificación de todas nuestras operaciones bajo las normas ISO:45001 al 2025.

Al cierre de este año, nuestras subsidiarias: Telcel, Claro Colombia, Claro Chile, Claro Ecuador, Claro Puerto Rico y todas las subsidiarias del Grupo A1 Telekom Austria tenían certificaciones de salud y seguridad. En 2021, se impartieron más de 1 millón de horas de capacitación en seguridad y salud: más de 100mil empleados tomaron al menos 3 cursos.

### POLÍTICA DE SALUD Y SEGURIDAD



*La Política de Salud y Seguridad de América Móvil busca garantizar un ambiente de trabajo positivo en el que se promueva y proteja la salud, la seguridad y el bienestar, tanto de nuestros empleados, como de quienes se encuentran dentro de nuestros centros de trabajo. En la Política, establecemos los principios y lineamientos de que todos los colaboradores deben considerar como parte de nuestra cultura de salud y seguridad, y dentro de la gestión de riesgos latentes, potenciales e inherentes que realizan los equipos correspondientes.*

*Para asegurar que los estándares de Salud y Seguridad de América Móvil sean conocidos por nuestros empleados, nuestra Política exige que conozcan los programas de capacitación y dominen cómo evitar situaciones inseguras, responder de manera oportuna a eventos inesperados (incendios, terremotos, disturbios sociales, etc.) y fomentar el compromiso con su salud y seguridad, así como la de quienes los rodean.*

A LA FECHA,

**84%** DE NUESTRAS OPERACIONES CUENTAN CON PROGRAMAS DE SALUD Y SEGURIDAD.



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

**51%** DE NUESTRAS OPERACIONES CUENTAN CON SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD, COMO: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PARA REDUCIR LOS ACCIDENTES DE TRABAJO.



**46%** DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS CUENTAN CON PROGRAMAS DE MANEJO DE ESTRÉS.



MÁS DEL **51%** DE LOS PAÍSES PROPORCIONÓ PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL TRABAJO EN ALTURA PARA MINIMIZAR RIESGOS Y ACCIDENTES DE EMPLEADOS Y CONTRATISTAS, INCLUYENDO: EXÁMENES MÉDICOS PERIÓDICOS, CAPACITACIÓN SOBRE CÓMO REALIZAR TRABAJOS EN ALTURA DE MANERA SEGURA Y SOBRE EL USO ADECUADO DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN.



**65%** DE NUESTRAS OPERACIONES CUENTAN CON OTROS PROGRAMAS QUE BUSCAN MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES DE NUESTROS COLABORADORES, INCLUYENDO CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD ELÉCTRICA, RIESGOS DE EMERGENCIAS Y RESPUESTA A DESASTRES, PROTOCOLOS DE SEGURIDAD FÍSICA Y LINEAMIENTOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD.

ALREDEDOR DEL **46%** DE NUESTRAS OPERACIONES CUENTAN CON PROGRAMAS DE SALUD Y/O NUTRICIÓN LOS CUALES OFRECEN PLANES PARA PROMOVER EL CUIDADO DE LA ALIMENTACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES Y FOMENTAR HÁBITOS SALUDABLES QUE MEJOREN SU CALIDAD DE VIDA.



EN EL **16%** DE NUESTRAS OPERACIONES SE REALIZAN TALLERES DE CONCIENTIZACIÓN Y EDUCACIÓN VIAL.



**41%** DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS BRINDAN CAPACITACIÓN DE BRIGADAS EN EL LUGAR DE TRABAJO PARA EVACUACIÓN Y ATENCIÓN DE EMERGENCIAS.



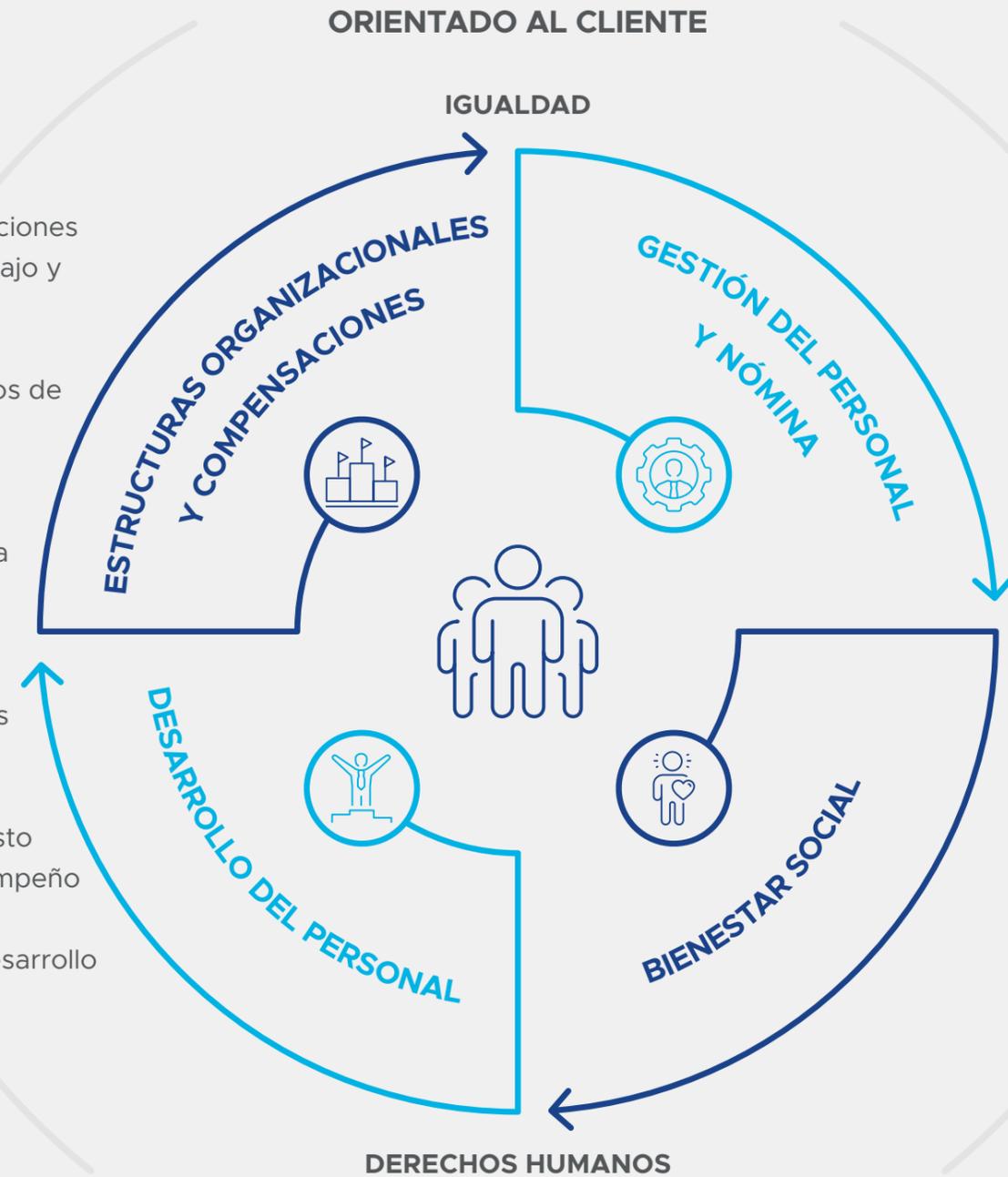
# MODELO DE CAPITAL HUMANO

(401-1)

Los empleados son uno de nuestros grupos de interés más importantes, por lo que hemos desarrollado un Modelo de Capital Humano que estamos constantemente actualizando para enfrentar los desafíos de nuestra industria.

Este modelo se enfoca en el desempeño comercial y en una experiencia positiva del cliente. Creemos que una de las fortalezas de nuestro modelo se basa en la relativa independencia que brindamos a cada una de nuestras subsidiarias para administrar a su personal de acuerdo a las políticas y lineamientos generales de recursos humanos del Corporativo de América Móvil.

- Estructuras organizacionales
- Gestión de salarios y compensaciones
- Análisis de las funciones de trabajo y descripciones de puesto
- Valoración del empleo
- Escalas de compensación, rangos de salario y estudios de mercado
- Programas de productividad y bonificación vinculada a los indicadores de rendimiento de la Empresa (EBIT)
- Inventario de Recursos Humanos
- Empleados clave
- Reclutamiento y selección
- Inducción a la empresa y al puesto
- Sistema de evaluación del desempeño e indicadores
- Programas de capacitación y desarrollo
- Clima organizacional
- Cultura



- Administración de personal
- Gestión del tiempo
- Administración de beneficios
- Pagos y liquidaciones
- Transferencias contables a entidades oficiales y terceros
- Seguridad social, salud y seguridad y medio ambiente
- Crecimiento personal
- Salud
- Cultura y recreación
- ASUME (desarrollo personal continuo, auto competencia, crecimiento balanceado)



Las personas son en el centro de nuestra estrategia. Basamos nuestro Modelo en el Código de Ética y nuestra Política de Diversidad e Inclusión, así como en una comunicación interna eficaz, el análisis del capital humano y el trabajo de relaciones laborales y servicios al personal. Nuestro modelo siempre considera la dignidad, la igualdad, el respeto y los derechos humanos, dividiendo las acciones clave en cuatro áreas principales:

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y COMPENSACIONES**

Realizamos análisis periódicos de nuestros perfiles de puesto y su valor de mercado, para alinearlos con los requisitos del negocio. Además, contamos con programas de productividad y bonos por resultados considerando los resultados financieros de la empresa en términos de la Utilidad de Operación, (*Earnings Before Income Tax, EBIT*). También contamos con bonos ligados al desempeño ASLG en algunas operaciones.

**GESTIÓN DE PERSONAL Y NÓMINAS**

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos supervisa la gestión de nóminas y prestaciones, así como los indicadores de salud y seguridad, estableciendo directrices generales relacionados con la gestión del personal.

**BIENESTAR SOCIAL**

Promovemos el bienestar personal y social de nuestros colaboradores contribuyendo a su desarrollo integral a través de diversos programas de desarrollo humano en las áreas de: superación personal, salud, cultura y recreación. Adicionalmente, contamos con “ASUME”, un programa que busca lograr el desarrollo integral de las personas, fomentando el crecimiento personal y su aportación al entorno social. El programa se concentra en mejorar los aspectos físicos, emocionales, sociales, económicos, artísticos, intelectuales, morales y espirituales de las personas.

**DESARROLLO PERSONAL**

La Dirección de Recursos Humanos establece lineamientos e indicadores para las evaluaciones del clima organizacional, sistemas de evaluación del desempeño, así como programas de capacitación y desarrollo, además de inventarios de recursos humanos para la detección de talento.

Promovemos la formación personal y profesional de nuestros empleados de acuerdo con los requisitos del puesto y todos los ascensos se basan en el mérito.

La Compañía suspendió contrataciones después de la contingencia por la pandemia de Covid-19, excepto aquellas relacionadas con puestos de servicio al cliente por la reapertura de los Centros de Atención al Cliente. Por esta razón, la mayoría de las vacantes cubiertas por candidatos externos fueron de nivel inicial y puestos sin mando. El resto de las vacantes fueron cubiertas principalmente por candidatos internos.

Para América Móvil es importante mantener una baja rotación de empleados. Sin embargo, este año, luego de la contingencia sanitaria, la tasa de rotación voluntaria aumentó significativamente en comparación con las que presentábamos antes de la pandemia por Covid-19. En 2021, nuestra tasa de rotación total fue de 11.94% y la tasa de rotación voluntaria fue de 8.86%.



En 2021, el costo promedio de contratación por Empleados de Tiempo Completo fue de 11,903 pesos mexicanos. En América Móvil el costo de contratación es fijo, por lo que tenemos el costo exacto dentro de todos los niveles y puestos. En el segundo trimestre de 2020, suspendimos las contrataciones por la emergencia sanitaria, por lo que aumentó el precio relativo de contratación por candidato.

En el caso de los procesos de fusiones y adquisiciones de empresas, la plantilla se ha incorporado a la empresa, buscando generar sinergias y nivelando los beneficios a todos los empleados. En el caso de las escisiones, los empleados son trasladados de las funciones escindidas respetando su salario, antigüedad y prestaciones. En el caso de alianzas estratégicas, las condiciones se acuerdan entre las dos empresas, por lo que no existe una política definida.

# CAPACITACIÓN

(404-1, 404-2)

**En América Móvil nos esforzamos constantemente para promover el desarrollo de nuestros colaboradores. Un elemento clave de este esfuerzo es ofrecer capacitación continua para el desarrollo del empleo, tanto en línea como presencial en todas las áreas y en todos los niveles.**

Ofrecemos cursos de capacitación obligatorios en toda la Empresa, que brindan a los empleados las habilidades básicas que necesitan para llevar a cabo sus actividades diarias, incluyendo: cursos básicos de salud y seguridad en el trabajo, seguridad de la información y tecnologías de la información en el trabajo, diversidad, Código de Ética, anticorrupción, privacidad de datos, entre otros. De la misma manera, ofrecemos cursos no obligatorios para mejorar las habilidades de los empleados, incluyendo cursos de liderazgo, gestión de proyectos (metodologías ágiles), entre otros. Este año, algunos socios tecnológicos nos apoyaron con talleres para ampliar nuestro conocimiento en nuevas tecnologías

En 2021, continuamos con la capacitación para colaboradores en materia de Experiencia de Cliente y Ventas, apoyándolos a desarrollar estrategias alineadas a los objetivos y habilidades necesarias sobre experiencia de cliente en toda la compañía. La capacitación busca mejorar la confianza, el conocimiento y las habilidades de los empleados para cumplir y superar las expectativas del cliente.

Para nosotros, es vital enfocarnos en mejorar la experiencia del cliente a través de los colaboradores, a fin de para continuar construyendo una cultura de lealtad auténtica y asegurar el crecimiento del negocio a largo plazo. Este programa cubre al 4% de los empleados de tiempo completo de la Compañía.

Asimismo, continuaremos brindando programas de Liderazgo para promover las habilidades y herramientas de comunicación necesarias para empoderar e inspirar a los equipos multidisciplinares de América Móvil, en línea con la cultura organizacional y los objetivos de la Compañía.

El desarrollo de capacidades organizacionales futuras nos permite enfrentar los desafíos del mercado y dar continuidad al negocio, promoviendo nuevas formas de colaboración que permiten a la empresa liderar el mercado y aumentar el compromiso de los empleados. Este programa cubre al 9% de los empleados de tiempo completo.

Generar líderes nos ayuda a impulsar la productividad de los empleados al desarrollar su confianza y crear un ambiente de trabajo positivo.





## CAPACÍTATE CARSO

Además, nuestras operaciones llevan a cabo su propio proceso de detección de necesidades de capacitación, de modo que los programas de capacitación y desarrollo en los que participan los colaboradores aborden sus necesidades específicas. Los siguientes son algunos de los programas de capacitación implementados en la Compañía:

- Desarrollo de habilidades directivas, incluyendo formación de equipos de alto rendimiento, gestión de proyectos y programas de *Coaching*.
- Formación tecnológica.
- Programas de desarrollo humano como: talleres de comunicación, negociación y habilidades interpersonales.
- Desarrollo de habilidades como la creatividad y la innovación, así como metodologías ágiles.

En 2021, el 75% de los empleados participó en cursos no obligatorios que ayudaron, no solo a mejorar el desempeño profesional de los empleados, sino también a adaptarse a la nueva normalidad. Al cierre del año, brindamos cerca de 11 millones de horas de capacitación obligatoria y no obligatoria, lo que resultó en un promedio de 61 horas de capacitación equivalente por empleado de tiempo completo. En este sentido, invertimos más de 300 millones de pesos mexicanos (16 millones de dólares) en capacitación.

La plataforma Capacítate Carso nos permite capacitar y desarrollar continuamente a nuestros colaboradores. A través de esta plataforma, los empleados pueden visualizar los cursos que les han sido asignados en función de su perfil laboral, el tiempo que les queda para realizarlos, así como los cursos que ya han concluido. La plataforma también nos permite compartir con el resto del Grupo los cursos impartidos en una sola operación, fomentando el intercambio de buenas prácticas en toda la Compañía.

Por otro lado, Capacítate Carso le permite al equipo de Recursos Humanos obtener información clave de la etapa de desarrollo alcanzada por cada colaborador y estadísticas generales sobre el avance realizado en determinada área o tema dentro del Grupo.



EN 2021, NUESTROS EMPLEADOS  
RECIBIERON

**1,155,055**  
HORAS DE CAPACITACIÓN  
A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA.



# EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

(404-3)

Cada año realizamos evaluaciones de desempeño en toda la organización para identificar áreas en las que nuestros empleados puedan demostrar sus habilidades y detectar talentos específicos. Las evaluaciones se realizan en todos los niveles de la Compañía y analizan el desempeño en habilidades como: establecer relaciones productivas en el lugar de trabajo, enfoque en el servicio al cliente, liderazgo en equipos de trabajo, compromiso de servicio, desarrollo de talento y habilidades de comunicación, entre otras.

Para la evaluación del desempeño, se lleva a cabo el proceso de retroalimentación gerente-colaborador sobre el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como el nivel de desarrollo de habilidades que el empleado demostró para el mejorar el desempeño de su cargo. Adicionalmente, en la mayoría de nuestras subsidiarias, establecemos las metas de desempeño, así como de crecimiento profesional y personal de cada colaborador para medir su contribución individual al logro de los objetivos estratégicos de la Compañía. En las otras subsidiarias, los objetivos de desempeño se evalúan por división.

**NUESTRO OBJETIVO PARA 2030 ES IMPLEMENTAR EVALUACIONES DE DESEMPEÑO EN EL**

**98%**

**DE NUESTRA FUERZA LABORAL.**

**ADEMÁS, NOS COMPROMETEMOS A EVALUAR POR LO MENOS A 95% DE NUESTROS GERENTES DE PRIMER NIVEL CON EVALUACIONES DE 360° CADA TRES AÑOS.**



# CLIMA LABORAL

En América Móvil realizamos encuestas anuales de clima organizacional para conocer la percepción que tienen nuestros colaboradores de la Compañía. Con esta encuesta, podemos identificar el desempeño de cada una de las áreas dentro de nuestras subsidiarias en diversos temas, como: el respeto dentro de los equipos de trabajo, la satisfacción de los empleados con las prestaciones de la Empresa, entre otros. Asimismo, nos permite tener una idea específica de cuáles deben ser nuestros objetivos de mejora y, con base en ellos, diseñar planes de acción concretos para cada área, que incluyan los elementos en los que se detectaron oportunidades de mejora.

Llevamos a cabo la encuesta de clima organizacional desde hace 10 años en todas nuestras operaciones. Uno de los objetivos a 2030 de nuestra estrategia de Sustentabilidad es mejorar en 1% el resultado de nuestra encuesta de clima laboral año tras año, con una tasa de participación superior al 90%. En 2021, más del 91.26% de nuestros empleados participaron en la encuesta de clima laboral, con una puntuación de 85.29%. Continuamente realizamos esfuerzos para comunicar e involucrar a nuestros empleados en la evaluación de nuestro clima laboral, a fin de lograr nuestra meta anual.

Una vez que procesamos las respuestas, nuestro equipo del Corporativo y los equipos locales de Recursos Humanos, revisan los resultados a detalle y los presentan a cada una de las áreas, identificando oportunidades de mejora y planes de acción para cada área y para la Compañía en general.

Además, en algunas de nuestras operaciones, medimos el *NET PROMOTER SCORE (NPS)* de los empleados mensualmente para continuar con las tendencias de satisfacción de los empleados.

# PRESTACIONES LABORALES

(401-2, 401-3)

Todos nuestros empleados reciben un salario digno y beneficios sin excepción, con base en lo que estipulan las leyes correspondientes 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, incapacidad por paternidad, ayuda económica para la compra de útiles escolares, precios preferenciales para adquirir dispositivos, servicio de transporte desde y hacia nuestros centros de trabajo, asistencia económica para cubrir gastos funerarios y permiso con goce de sueldo en caso de fallecimiento de un familiar.

También cumplimos con la legislación aplicable en relación con la terminación laboral de los empleados, ya sea por despido, jubilación o renuncia voluntaria. Es importante señalar que en los países y regiones donde operamos, la compensación que se ofrece tanto a hombres como a mujeres (sindicalizados o no) es la misma, lo que refleja nuestra cultura de igualdad.

América Móvil cuenta con Políticas de Compensación alineadas a la estrategia, cultura organizacional y objetivos de cada empresa, buscando compensar a cada colaborador de manera equilibrada de acuerdo a su desempeño y a su aportación a cada subsidiaria, con salarios equitativos a nivel interno y competitivos con el mercado en la región. Contamos con herramientas que permiten administrar los salarios de manera estructurada, con varios planes de compensación, incentivos económicos y retención de talento.

Las políticas promueven la igualdad, el respeto, la diversidad, y reconocen las capacidades y el potencial de cada empleado, asegurando que los puestos sean ocupados por el candidato más capacitado, en igualdad de oportunidades y sin discriminación alguna.

Adicionalmente, todas nuestras subsidiarias cuentan con políticas de incapacidad por maternidad y/o paternidad alineadas con la regulación local.



EN AMÉRICA MÓVIL, LA TASA DE RETENCIÓN DESPUÉS DE LA MATERNIDAD ES DEL

**87%**

Y LA PATERNIDAD DEL 94%.



DESDE EL AÑO 1999 A LA FECHA SE HAN BENEFICIADO

218,834



TRABAJADORES QUE HAN TOMADO ASUME EN SU CAPACITACIÓN FORMATIVA DENTRO Y FUERA DE LOS HORARIOS DE TRABAJO.



# SALUD Y BIENESTAR

(403-6)

En respuesta a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, brindamos programas para asegurar el conocimiento de los lineamientos para evitar la propagación de la pandemia. Adicionalmente, para evitar el estrés laboral, el ausentismo, la violencia, el acoso, la discriminación, la ansiedad y el manejo de emociones, proporcionamos pláticas y cursos sobre riesgos psicosociales que fueron impartidos a los colaboradores.

## DESARROLLO HUMANO INTEGRAL DEL EMPLEADO Y SU FAMILIA

ASUME



ASUME es un programa de desarrollo humano que contribuye a la superación integral de la persona y la motiva a entrar en contacto con ella misma e iniciar un proceso encaminado a la búsqueda constante de su propia superación, con el fin de ser mejor persona y así enriquecer el entorno en el que cada quien se desenvuelve, (familia, la institución donde se trabaja, se estudia, etc.), y comprometido a colaborar en el progreso del país.

ASUME se basa en tres puntos principales:



1. La superación constante, no hay límite para ser mejor.



2. La competencia conmigo mismo.



3. La superación equilibrada en ocho aspectos de la persona: físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.

Los logros documentados que al tomar ASUME los participantes alcanzan:

- Mayor autoestima y el desarrollo del potencial mejorando en las relaciones en lo personal, familiar, laboral y social.
- Crecimiento personal, satisfacción y cambio en la visión en todos los aspectos (físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral, espiritual) lo que resulta en un mayor sentimiento de pertenencia y contribución social.



## “BIENESTAR SOCIAL”

Contribuye al desarrollo humano integral del colaborador y su familia. Bienestar Social se basa en los siguientes ejes de acción:

Se realizan actividades en diferentes rubros: formación, salud, cultura, recreación, medio ambiente y educación.



**AUTOESTIMA Y  
PROYECTO DE VIDA**



**SEGURIDAD Y  
CONFIANZA**



**CULTURA Y  
TRADICIONES**



**SUPERACIÓN CONSTANTE  
Y PERMANENTE**



**VALORES Y FAMILIA**



**SALUD E  
INFORMACIÓN**



**MEDIO AMBIENTE**



## “FORMACIÓN”

Realizando eventos como conferencias, talleres, pláticas y actividades que contribuyen a crear en las personas una “Cultura de Transformación Hacia el Desarrollo”. Desde 2005, este programa de formación ha motivado en 14,748 eventos a más de 893,705 en México y América Latina en el crecimiento personal y familiar y en algunas empresas con la comunidad en general.

También se realizan talleres del cuidado del medio ambiente contribuyendo a los hábitos cotidianos para el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

## PROGRAMA “SALUD”

Tiene como objetivo promover una cultura de prevención y concientización como un hábito sobre el cuidado de la salud de los colaboradores y sus familias mediante la realización de actividades enfocadas tanto a la salud física como mental:

- Conferencias, cursos, talleres y campañas de salud preventiva y educativa.
- Torneos y eventos con diversas disciplinas deportivas.

Desde 2005 a la fecha se han realizado 16,230 eventos y han participado 979,270 colaboradores y sus familias que se han beneficiado de este programa y han mejorado sus hábitos de salud y condición física, previniendo enfermedades crónico-degenerativas.

## PROGRAMA “CULTURA Y RECREACIÓN”

Preservar nuestros valores culturales es una prioridad es por ello que por medio de la realización de eventos culturales y artísticos en los que el trabajador y su familia conviven y comparten su tiempo libre de forma enriquecedora y creativa, al tiempo que conocen, conservan y rescatan nuestra cultura y tradiciones.

En este rubro los eventos son: obras de teatro, visitas guiadas a monumentos históricos y museos, conferencias, talleres y conciertos musicales entre otros.

Desde 2005 a la fecha se han realizado 10,075 eventos y atendido a 1,468,570 personas, entre colaboradores y sus familias, han compartido su tiempo libre en actividades que preservan y rescatan nuestra cultura y tradiciones.

Cabe mencionar que en esa responsabilidad social de Grupo América Móvil en México se ha contribuido a beneficiar a la comunidad en general en algunas ciudades donde se llevan a cabo estas actividades de Bienestar Social.



# HACIENDO POSIBLE UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

Nuestras prácticas de gobierno corporativo se rigen por nuestros estatutos sociales, la Ley del Mercado de Valores de México y las normas emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). También cumplimos con el Código Mexicano de Mejores Prácticas Corporativas y anualmente presentamos un informe a la Bolsa Mexicana de Valores sobre nuestro cumplimiento con el Código de Mejores Prácticas Corporativas.

La solidez de nuestras prácticas de gobierno corporativo es la base de nuestro desarrollo sustentable revisamos constantemente nuestras políticas y las comparamos con las mejores prácticas internacionales para mejorar el gobierno corporativo.

## ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 405-1)

Nuestro organigrama y órganos de gobierno están integrados por profesionales de diferentes áreas, experiencia académica, edades y género. Asimismo, nuestro Consejo de Administración cuenta con 12 miembros, de los cuales tres son mujeres, y son elegidos anualmente. La valiosa contribución de expertos financieros, de la industria y la larga experiencia de algunos de nuestros miembros del Consejo ha beneficiado de manera significativa a la Compañía.

Existen dos comités: el Comité Ejecutivo, el cual se elige entre los directores titulares y suplentes, y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias integrado por miembros independientes del Consejo de Administración.

Consideramos que nuestro Consejo de Administración está conformado por hombres y mujeres con habilidades y experiencia que promueven:

- una ventaja competitiva;
- mayor productividad e innovación;
- amplio entendimiento de oportunidades, temas y riesgos;
- inclusión de diferentes conceptos, ideas y contactos;
- toma de decisiones y diálogo eficientes; y
- fuerte capacidad para supervisar la organización y su gobernanza.



PARA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y LAS PRÁCTICAS DEL CONSEJO, CONSULTE EL [APÉNDICE G](#).



COMO PARTE DEL COMPROMISO DE LA COMPAÑÍA CON LA DIVERSIDAD, NOS COMPROMETIMOS A AUMENTAR A TRES EL NÚMERO DE MUJERES CONSEJERAS EN EL CONSEJO PARA 2025. ESTE AÑO CUMPLIMOS LA META AL INCLUIR A DOS MUJERES ALCANZANDO

**21.4%**  
DE PRESENCIA FEMENINA.



NUESTRA POLÍTICA DE DIVERSIDAD DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN ESTÁ DISPONIBLE [AQUÍ](#).



# COMPORTAMIENTO CORPORATIVO

## GESTIÓN DE RIESGOS

(102-17, 102-20)

En 2019 creamos la Oficina de Cumplimiento para atender los desafíos que la Compañía ha identificado. La Oficina de Cumplimiento cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales de diferentes áreas de nuestra organización, incluyendo legal, operaciones, auditoría, tecnologías de la información, entre otros, que tienen el compromiso de hacer cumplir el Programa de Integridad y Cumplimiento, así como asegurar la reputación y resiliencia de nuestra Compañía al largo plazo. La Oficina de Cumplimiento ha desarrollado una estrategia de gestión de riesgos más integrada y se enfoca en: prevención, detección oportuna, evaluación de impactos y mitigación; además de establecer los planes de contingencia necesarios.

Adicionalmente, establece sistemas adecuados y efectivos de control, vigilancia y auditoría, que aseguran el cumplimiento de altos estándares de integridad dentro de la organización y en toda nuestra cadena de valor. Esto último mediante la implementación de un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, como parte de nuestros procedimientos operativos con socios comerciales.

Dada su relevancia estratégica, esta área es independiente, para garantizar el cumplimiento en todas nuestras operaciones. El Director de Cumplimiento de América Móvil reporta de manera trimestral al Director General, así como al Comité de Auditoría

y Prácticas Societarias del Consejo de Administración, el máximo órgano de gobierno que supervisa la gestión de riesgos dentro del Grupo, y realiza reuniones extraordinarias cuando es necesario.

Durante los últimos tres años, hemos trabajado sistemáticamente para identificar riesgos potenciales para nuestras operaciones, incluyendo aquellos relacionados con corrupción, lavado de dinero, seguridad de datos personales e información, ciberseguridad, derechos humanos, macroeconómicos, regulatorios, ambientales, de mercado, laborales, cambio climático, físicos y sociales, entre otros. Este proceso se realiza primero a nivel corporativo y posteriormente en todas nuestras subsidiarias.

Además, durante 2021 trabajamos en la selección de una herramienta de gestión de riesgos para estandarizar procesos entre unidades de negocio y operaciones. Actualmente estamos fortaleciendo nuestra gobernanza de gestión de riesgos al formalizar un comité que incluye funcionarios de varias unidades comerciales, como el director de seguridad de la información, cumplimiento, auditoría, sustentabilidad y operaciones.



**PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE EL APÉNDICE B.**



**ESTE AÑO, AMÉRICA MÓVIL, GLOBAL HITSS Y AMÉRICA MÓVIL CONTENIDO RECIBIERON LA CERTIFICACIÓN TRACE INTERNATIONAL INC. EN ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN. ASIMISMO, EL**

**33%**

**DE NUESTRAS SUBSIDIARIAS CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN ISO:37001 EN MATERIA ANTICORRUPCIÓN.**

## CÓDIGO ÉTICA

(205-2)

Nuestro Código de Ética es la base del Programa de Integridad y Cumplimiento, rige nuestras acciones diarias y procesos de toma de decisiones. También establece las siguientes obligaciones para los empleados, contratistas y socios comerciales de América Móvil: leer y adherirse al Código de Ética, cumplir con sus principios, comportarse de manera ética y denunciar formalmente cualquier acto ilegal o incumplimiento del Programa de Integridad y Cumplimiento a través del portal de denuncias anónimo, mediante el cual brindamos protección legal al denunciante en caso de ser necesario: <https://denuncias.americamovil.com/>.

Las sanciones por incumplimiento del Código de Ética y de nuestras Políticas, tanto para los empleados como para terceros, podrán ser administrativas, laborales o incluso judiciales, según la gravedad del hecho y serán sancionadas de conformidad con la normativa laboral interna y/o la legislación aplicable.



AL CIERRE DEL AÑO,

**95.8%**

DE LOS COLABORADORES SE ENCUENTRAN CAPACITADOS Y CERTIFICADOS EN EL CÓDIGO DE ÉTICA.



EL TEXTO COMPLETO DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y LAS POLÍTICAS RELACIONADAS AL PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO (PIC), SE PUEDEN ENCONTRAR EN NUESTRO SITIO WEB EN AMÉRICA MÓVIL, EN LA SECCIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO.

## GESTIÓN DE ÉTICA, DERECHOS HUMANOS Y CUMPLIMIENTO

(102-17)

Nuestra División de Cumplimiento ha desarrollado un Programa de Integridad y Cumplimiento con nuestro Código de Ética como base. Dicho programa codifica los principios éticos que rigen nuestro negocio y promueve, entre otras cosas:

- conducta ética y honesta;
- divulgación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en informes y documentos que presentamos ante diferentes autoridades;
- cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos gubernamentales aplicables; y
- la pronta denuncia interna de violaciones al Código de Ética y la rendición de cuentas de los empleados sobre su adhesión al Código de Ética.

El Programa de Integridad y Cumplimiento y nuestro Código de Ética aplican a todos nuestros funcionarios, gerentes senior, directores, empleados, la cadena de suministro de la Compañía así como a otras relaciones de negocio.

Para asegurar la implementación de nuestro Código de Ética y el Programa de Integridad y Cumplimiento, la Oficina de Cumplimiento tiene, las siguientes iniciativas, entre otras:

- el desarrollo de políticas y demás lineamientos de la Compañía para cumplir con la legislación vigente;
- la identificación, prevención y mitigación de riesgos operativos y legales con el fin de asegurar la reputación de la Compañía en el largo plazo y generar mayor certeza a su cadena de valor;
- el establecimiento de sistemas adecuados y efectivos de control, seguimiento y auditoría, que revisen de manera constante y periódica, el cumplimiento de los estándares de integridad en toda la organización; y
- la gestión del Portal de Denuncias y coordinación de capacitación en temas de cumplimiento.

En 2021, la alta dirección nombró Oficiales de Cumplimiento locales con responsabilidades definidas en cada uno de los países donde operamos para fortalecer nuestro Gobierno Corporativo, mismos que le reportan al Director General de cada subsidiaria así como al Director de Cumplimiento de América Móvil.

## PORTAL DE CUMPLIMIENTO

(102-17, 102-25)

Asimismo, al cierre del año, el equipo de cumplimiento lanzó un Portal de Cumplimiento donde todos nuestros empleados deben registrarse y adherirse al Código de Ética. También se encuentran disponibles nuestras políticas, capacitaciones, formatos y procedimientos para asegurar la implementación efectiva de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, que incluye cumplimiento normativo, protección de datos personales, prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, anticorrupción, prevención de delitos, cumplimiento laboral y seguridad social, igualdad, protección de los derechos humanos, protección del medio ambiente y nuestro portal de denuncias.

El Portal de Cumplimiento también se encuentra disponible para nuestros socios comerciales, una vez que hayan completado nuestro proceso de Debida Diligencia de Terceros. Para obtener más información sobre las evaluaciones de terceros y el cumplimiento de nuestro Código de Ética, consulte la sección Gestión de la Cadena de Suministro.

Además, el Portal de Cumplimiento ha permitido procesos de cumplimiento automatizados relacionados con nuestra Política de Regalos, así como con nuestro Protocolo de Debida Diligencia de Terceros. Próximamente tendremos procesos automatizados disponibles para nuestras Políticas de Patrocinios, Donativos y Conflicto de Intereses.

Para obtener más información sobre nuestras políticas y protocolos, envíe un correo electrónico a: [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

## PORTAL DE DENUNCIAS

(102-17)

Nuestro Portal de Denuncias nos permite consolidar las denuncias de empleados, de terceros y otros socios comerciales, de todas nuestras operaciones. Las cuales son administradas e investigadas por la Oficina de Cumplimiento de América Móvil y de cada subsidiaria, junto con un grupo multidisciplinario de funcionarios de la Compañía que conforman los respectivos Comités de Ética.

De enero a diciembre de 2021 recibimos 5,879 denuncias a través del Portal, de las cuales aceptamos 2,949 para investigación y el resto fueron rechazadas, principalmente por las siguientes razones: 1) se referían a temas operativos y/o de servicio al cliente, en cuyo caso fueron dirigidas a las áreas correspondientes; 2) eran denuncias duplicadas; y 3) eran reclamos que no estaban relacionados con la Compañía. Las denuncias aceptadas pasan por un proceso de investigación documental y de campo de las cuales: 869 resultaron en violación al Código de Ética; 1.384 fueron improcedentes debido a que no encontramos un incumplimiento al Código de Ética o a nuestras Políticas y 696 se encontraban en revisión al 31 de diciembre de 2021.

Del total de denuncias, el 15% se refieren a temas de privacidad de la información, 0% a corrupción, 0% a libertad de expresión, 4.8% a trato desigual o discriminatorio, 16.1% a acoso laboral y 3% a acoso sexual.

Durante los últimos 5 años, no hemos tenido ningún incidente relacionado con corrupción.

Dada la cantidad de denuncias relacionadas con los Derechos Humanos recibidas durante el año, implementamos un análisis de brechas que fortaleció nuestra política de derechos humanos. Además, pretendemos avanzar en evaluaciones profundas de derechos humanos durante los próximos años para identificar riesgos potenciales y desarrollar los planes de mitigación necesarios a nivel corporativo y de subsidiarias.

Asimismo, durante 2021 implementamos junto con un consultor externo, el diagnóstico de acoso sexual y laboral en el Corporativo de América Móvil y Telcel y tenemos planeado expandir esta iniciativa a todas las subsidiarias en 2022 y 2023.

PARA MÁS DETALLES SOBRE QUEJAS Y SANCIONES, CONSULTE EL APÉNDICE G.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO PORTAL DE DENUNCIAS, EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE QUEJAS Y EL COMITÉ DE ÉTICA, VISITE EL APÉNDICE G Y NUESTRO SITIO WEB DE SUSTENTABILIDAD.



## SEGURIDAD DE DATOS

(102-19, 102-20)

La evolución tecnológica, Infraestructure as a Service (IAAS), soluciones de Internet de las Cosas (IoT) y 5G, junto con la expansión de la digitalización en todos los aspectos de nuestra vida diaria, ha hecho que la ciberseguridad sea una prioridad para las organizaciones, los gobiernos, las familias y las personas en general.

Los ataques cibernéticos, el robo de información confidencial, así como las formas nuevas y cada vez más sofisticadas de delitos cibernéticos, son temas críticos que abordamos a través de nuestra Estrategia de Seguridad de la Información. Gestionamos la seguridad de la información asegurando de manera eficiente la información importante, tanto financiera como confidencial, y minimizando el riesgo de acceso ilegal o no autorizado.

Este año desarrollamos un Centro de Operaciones de Seguridad Global (SOC) administrado por Scitum<sup>1</sup>, subsidiaria de Telmex especializada en Ciberseguridad, que incluye un equipo de ciber-inteligencia para identificar amenazas potenciales. El SOC cumple la doble función de resguardar todas nuestras operaciones, brindar confianza a los clientes sobre nuestros servicios y soluciones, además de proporcionar productos de ciberseguridad y servicios de asesoría a nuestros clientes corporativos, para ayudarlos a estar un paso adelante de estos desafíos.

Este modelo centralizado nos ha permitido optimizar al personal, las instalaciones y la capacidad de procesamiento mediante la estandarización de los niveles de seguridad en todas las subsidiarias, agilizando el proceso en al menos 18 meses.

Oscar Von Hauske, Director de Operaciones Fijas, Director de Seguridad de la Información (CISO) y miembro del Consejo de Administración de América Móvil y Telekom Austria Group, lidera los Esfuerzos de Seguridad de la Información dentro de la Compañía. La nueva estructura de gobernanza permite que los Comités de Seguridad de la Información de nuestras subsidiarias y el personal de Scitum trabajen de manera coordinada para la detección de incidentes, incluyendo a los equipos corporativos y del Comité Corporativo en la etapa de gestión de incidentes, o a la alta dirección en caso de eventos graves o con alto impacto económico y de reputación.

Todos nuestros procesos operativos están alineados con la norma ISO 27001 sobre privacidad y seguridad de la información y otros estándares<sup>2</sup> internacionales que garantizan el buen funcionamiento de las actividades.

Para asegurar la implementación correcta de nuestra estrategia y el Sistema de Gestión de Seguridad ISO 27001, también hemos establecido un mecanismo de comunicación entre operaciones, que nos permite gestionar nuestras necesidades y enviar alertas de manera oportuna.

**81%**   
**DE NUESTRAS OPERACIONES CUENTAN CON LA CERTIFICACIÓN ISO 27001<sup>3</sup>.**  
**NOS HEMOS FIJADO LA META DE LOGRAR EL 100% DE LAS OPERACIONES CERTIFICADAS PARA 2025.**

**EN 2021, BRINDAMOS CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN EN LÍNEA A**

**111,374**   
**EMPLEADOS INCLUYENDO EMPLEADOS DE MEDIO TIEMPO Y CONTRATISTAS, A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA CAPACÍTATE CARSO.**  
**ADICIONALMENTE, CONTINUAMOS REALIZANDO CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN SOBRE CIBERSEGURIDAD A TRAVÉS DE CORREOS ELECTRÓNICOS, LINEAMIENTOS EN LÍNEA, ENTRE OTROS.**

<sup>1</sup> Scitum es la compañía de Ciberseguridad líder en México, con presencia en América Latina, Estados Unidos y algunos países Europeos. Proporciona servicios a lo largo de todo el ciclo de ciberseguridad, incluyendo consultoría y servicios administrados.

<sup>2</sup> También tenemos otras certificaciones como PCI DSS, SOC1 Tipo II, SOC2 Tipo II, Nivel V HSHA-WCQA y Eco-Data Centers, entre otras.

<sup>3</sup> Telcel, Telmex, Global Hitss, Telvista, Scitum, TRIARA y Consorcio Red Uno, Claro Brasil, Claro Colombia, Claro Chile, Claro Perú, Grupo Telekom Austria (excluyendo Serbia) y Claro Enterprise Solutions.



Debido a la pandemia de COVID-19, nuestro equipo corporativo de seguridad de la información revisó los procesos y protocolos de gestión de incidentes de seguridad, actualizando los Planes de Recuperación de Incidentes (*Disaster Recovery Plans, DRP*) para salvaguardar la información crítica, junto con los Planes de Continuidad de Negocio (*Business Continuity Plans, BCP*), para restablecer los servicios fijos y móviles lo antes posible. Todas las operaciones continúan trabajando para implementarlo en las subsidiarias, definiendo personal responsable y los escenarios aplicables.

Con el objetivo mantenernos actualizados en las últimas tendencias, una vez al año realizamos el Simposio virtual de Seguridad de América Móvil con la participación de más de 100 personas por día, entre ellos todos los Jefes de Seguridad de la Información de todas nuestras subsidiarias, ingenieros en tecnologías de la información, comerciales y áreas de experiencia del cliente, entre otras que cubren temas como seguridad en la nube, seguridad 5G y malware<sup>1</sup>.

Durante 2021, no tuvimos incidentes de seguridad de la información que derivaran en sanciones en ninguna de nuestras operaciones. Sin embargo, tuvimos dos incidentes de *Zero Day*<sup>2</sup> relacionados con Directorio Activo:

24 de diciembre – Claro Colombia. El incidente afectó los sistemas de facturación, cobro, activación de servicios fijos y atención al cliente durante 48 horas.

31 de diciembre – Claro Brasil. El incidente afectó al 10% de los sistemas de facturación, cobranza, activación de servicios móviles, atención al cliente, SOC, Proxy y SIEM durante 12 horas.

Ninguno de estos incidentes resultó en violaciones de datos o pérdida de información de identificación personal. Después de los incidentes, las direcciones de IP fueron bloqueadas y contactamos a todas las subsidiarias, así como a los desarrolladores de software y antivirus para crear los parches necesarios para evitar ataques similares en el futuro.

<sup>1</sup> Software diseñado específicamente para interrumpir, dañar u obtener acceso no autorizado a un sistema informático.

<sup>2</sup> Una vulnerabilidad de día cero o Zero Day, se refiere a un tipo de vulnerabilidad informática que acaba de ser descubierto y que aún no tiene un parche que lo prevenga.

## GOBERNANZA DE PRIVACIDAD DE DATOS

La protección de los datos personales y la privacidad en las comunicaciones es crucial para las empresas de telecomunicaciones. Las demandas de la sociedad por una mejor privacidad han resultado en regulaciones estrictas para el tratamiento de la información personal para garantizar la confidencialidad y el derecho de cada persona a decidir sobre el uso de sus datos personales.

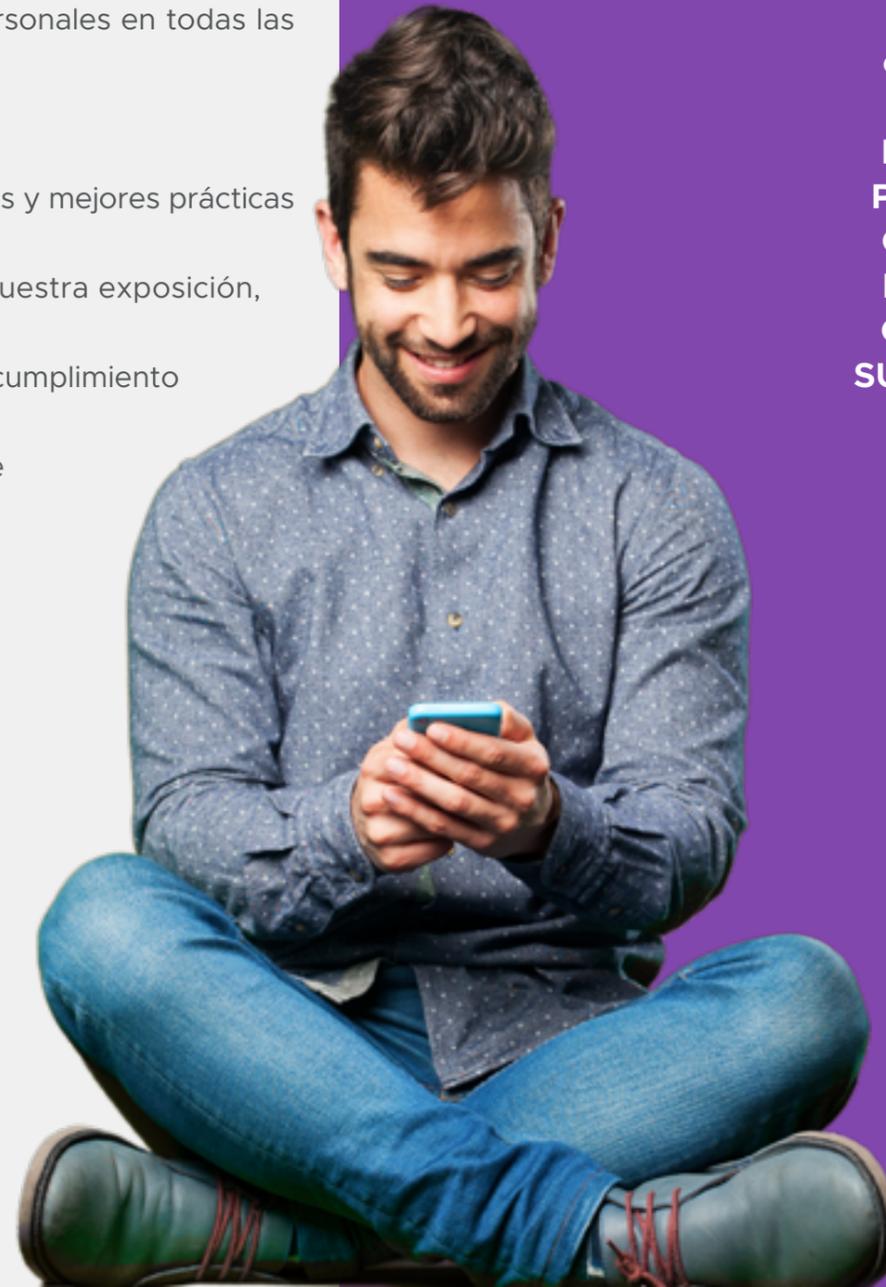
En América Móvil presentamos nuestro Programa de Privacidad para mejorar nuestros estándares de protección y desarrollamos una Política de Privacidad alineada con los más altos estándares internacionales, definiendo al corporativo como el referente para la protección de datos personales en todas las operaciones, más allá de las disposiciones legales locales aplicables.

Nuestro Programa de Privacidad se basa en cinco puntos fundamentales:

1. La creación de un Equipo de Privacidad que incluye a expertos locales en las leyes y mejores prácticas de protección de datos personales.
2. Una evaluación de riesgos de privacidad para identificar amenazas y reducir nuestra exposición, incluyendo los planes de mitigación para reducir su incidencia.
3. La implementación de políticas homologación en nuestras operaciones para el cumplimiento de los más altos estándares internacionales.
4. La implementación de un programa integral de capacitación y una estrategia de comunicación coordinada.
5. Monitoreo continuo de nuestras subsidiarias para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos de privacidad.

Contamos con equipos dedicados en cada subsidiaria que supervisan los problemas de privacidad, evalúan los riesgos y mejoran los lineamientos para el uso adecuado de la información personal. Asimismo, supervisan las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas, que deben cumplir todas nuestras operaciones, empleados, contratistas y terceros autorizados.

Para asegurar que todos los empleados de América Móvil cumplan con estos estándares, en 2021 desarrollamos el material para un curso de capacitación en línea que será obligatorio para todos los empleados y deberá completarse en el primer trimestre de 2022. Posteriormente, el mismo protocolo de capacitación se impartirá a los distribuidores. Adicionalmente, continuamos implementando campañas de comunicación para asegurar una comprensión integral de nuestra política y mejores prácticas.



ESTE AÑO, **TELCEL ACREDITÓ SU AUDITORÍA DE VIGILANCIA CON CERO NO CONFORMIDADES Y TENDRÁ UNA SEGUNDA REVISIÓN EN EL CUARTO TRIMESTRE DE 2022 PARA RENOVAR SU CERTIFICADO DE PROTECCIÓN DE DATOS.**



COMO RESULTADO DE NUESTRO COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, NUESTRAS SUBSIDIARIAS EN CHILE Y PERÚ FUERON RECONOCIDAS POR LA ONG DERECHOS DIGITALES COMO LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES QUE MEJOR PROTEGE LOS DATOS DE SUS CLIENTES EN SU INFORME “QUIÉN PROTEGE TUS DATOS”.<sup>1</sup>



**CLARO PERÚ ESTÁ PUBLICANDO SU POLÍTICA DE PRIVACIDAD EN QUECHUA, EL IDIOMA ORIGINAL DE PERÚ EN SU SITIO WEB.**

**ADOPTAREMOS EN OTRAS REGIONES ESTE TIPO DE INICIATIVAS CON EL FIN DE AUMENTAR LA TRANSPARENCIA PARA QUIENES NOS HAN CONFIADO SUS DATOS PERSONALES.**



**NUESTRA POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE DATOS PERSONALES ESTÁ DISPONIBLE [AQUÍ](#).**

<sup>1</sup> CHILE: Quien Defiende tus Datos. 2021 <https://www.derechosdigitales.org/wp-content/uploads/QDTD-2021.pdf>  
PERU: Quien Defiende tus Datos. 2020 <https://hiperderecho.org/qdtd2020/>

## PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES

(418-1)

Estamos comprometidos con la protección de los derechos y la libertad de expresión de nuestros usuarios. Por ello, nuestras políticas prohíben la interferencia en las comunicaciones de nuestros clientes, así como escuchar, manipular o monitorear conversaciones y la interferencia en la transmisión de datos o la divulgación de su existencia o contenido. Únicamente se permite compartir información con las autoridades correspondientes, si la autoridad que lo exige y/o solicita cumple con los requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada una de nuestras operaciones. Para asegurar la plena alineación con la legislación local, América Móvil ha definido procedimientos estrictos de seguridad, así como criterios específicos para verificar la validez de cada solicitud recibida por la autoridad.

En 2021, las filiales de América Móvil recibieron 637,136 solicitudes de información de las autoridades. En el 92% de los casos, se proporcionó la información requerida por las autoridades competentes, previa verificación de su apego a la legislación local aplicable, el 8% restante no fue procesado por no provenir de las autoridades competentes o no cumplir con los requisitos establecidos por la ley.

PAÍSES / REGIONES (418-1)	ÓRDENES RECIBIDAS POR LA DE AUTORIDAD <sup>1</sup>	ÓRDENES PROCESADAS DE LA AUTORIDAD <sup>2</sup>
Centroamérica <sup>3</sup>	61,678	61,369
Cono Sur <sup>4</sup>	370,856	338,591
Norteamérica y Caribe <sup>5</sup>	109,607	107,781
Región Andina <sup>6</sup>	94,995	76,480
<b>Total</b>	<b>637,136</b>	<b>584,221</b>



PARA CONOCER MÁS SOBRE LA NORMATIVIDAD A LA QUE ESTAMOS SUJETOS EN CADA PAÍS DONDE OPERAMOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE JUSTICIA, HAGA CLIC [AQUÍ](#).

<sup>1</sup> Los debidamente dirigidos e ingresados por la autoridad y/o por medios electrónicos (correo, herramienta, plataforma o sistema) a la Compañía.

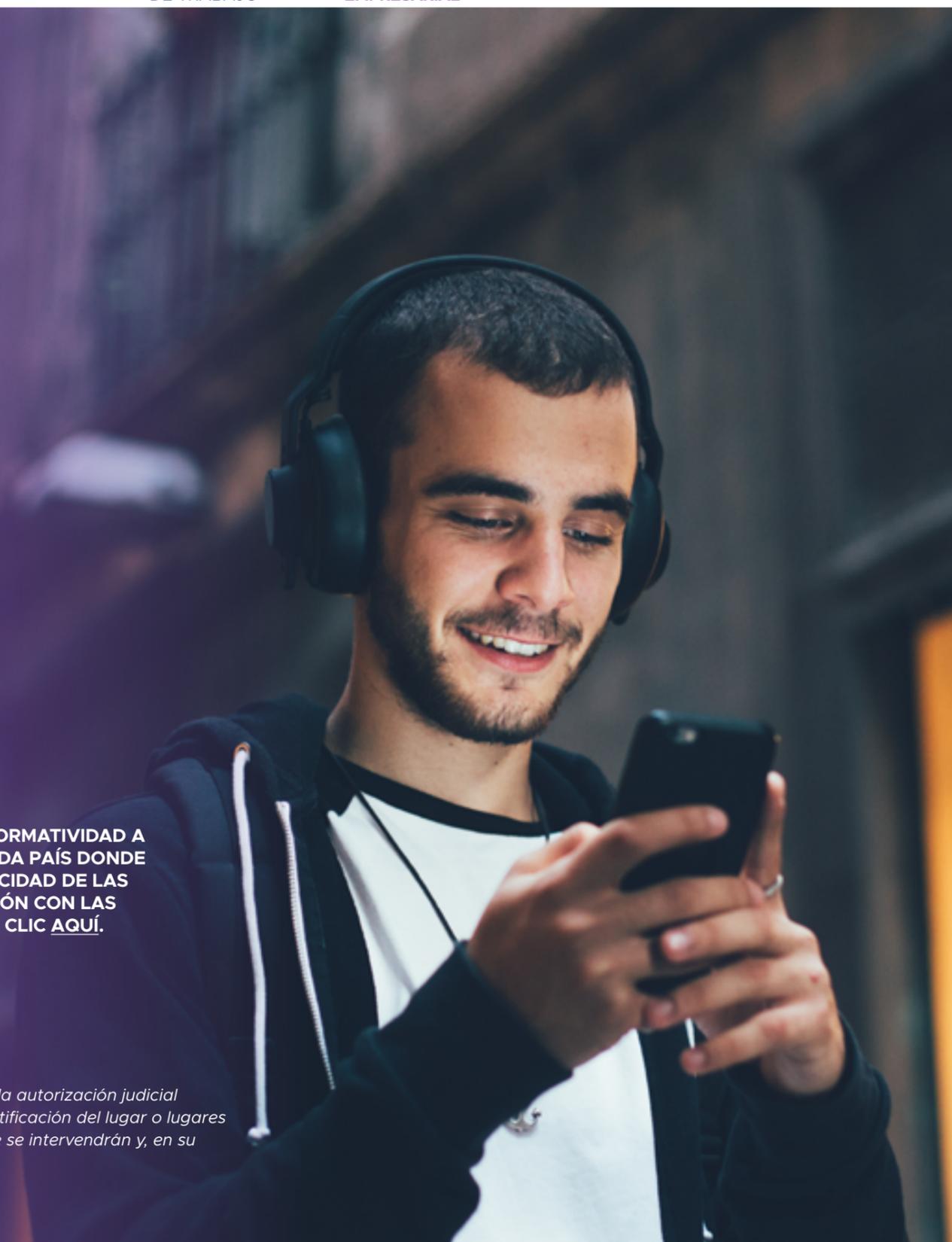
<sup>2</sup> Las que procedan debidamente en virtud de que fueron: 1) fundadas y motivadas; 2) provino de la autoridad competente por ley; 3) estén avalados por la autorización judicial correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente; y, 4) específica la persona o personas que estarán sujetas a la medida; la identificación del lugar o lugares donde se llevará a cabo, si fuere posible; el tipo de comunicación a intervenir; su duración; el trámite que se realizará y las líneas, números o aparatos que se intervendrán y, en su caso, el nombre de la empresa concesionaria del servicio de telecomunicaciones a través de la cual se realice la comunicación objeto de la intervención.

<sup>3</sup> Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.

<sup>4</sup> Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay.

<sup>5</sup> Telcel, Telmex, Claro Enterprise Solutions, Claro Puerto Rico y Claro República Dominicana.

<sup>6</sup> Colombia, Chile, Ecuador y Perú.



## PRINCIPIOS Y CONTRIBUCIONES FISCALES

### PRINCIPIOS FISCALES

(207-1)

Nos adherimos de manera irrestricta a nuestro Código de Ética y a nuestras políticas, incluyendo nuestra Política Fiscal y nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero, las cuales se revisan periódicamente; a los Convenios y Tratados Internacionales en materia tributaria, anticorrupción y antilavado de dinero; el Código Fiscal de los Estados Unidos de América; las normas de información financiera aplicables; y la legislación nacional y local aplicable en cada uno de los países donde operamos.

Estamos comprometidos a evitar la evasión fiscal, así como a cumplir con las obligaciones tributarias independientemente del país en el que se generen. Asimismo, nos abstenemos de utilizar beneficios ilegales con fines de planificación fiscal en países calificados como paraísos fiscales, así como de no crear compañías en países considerados como paraísos fiscales.

Si las operaciones comerciales justifican la adquisición de una sociedad que con anterioridad a la compra tuviera filiales en países calificados como paraísos fiscales, el compromiso es liquidarlas o venderlas con el fin de cumplir estrictamente con las normas fiscales de los países en los que llevamos a cabo nuestras operaciones comerciales.

Buscamos mantener una buena relación con las autoridades fiscales, basada en la transparencia y la colaboración. Asimismo, evitamos involucrarnos o mantener relaciones con empresas que estén

relacionadas con actividades de evasión fiscal, lavado de dinero y financiamiento criminal.

América Móvil y sus subsidiarias desarrollan y mantienen un marco fiscal transparente, rastreable y veraz, cumpliendo con todos los requisitos fiscales de manera precisa y oportuna. Siguiendo las mejores prácticas internacionales, México como miembro de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), ha incorporado a su legislación tributaria local los principios de este organismo.

Nuestra Política Fiscal está disponible públicamente y está aprobada por nuestro Director de Finanzas la cual describe nuestros compromisos fiscales, incluyendo los siguientes principios:

1. Nuestros pagos de impuestos se realizan en los países donde generamos nuestros ingresos, y transparentamos nuestros pagos país por país en el reporte que presentamos a las autoridades fiscales mexicanas.
2. Nos abstenemos de utilizar paraísos fiscales con fines de planificación fiscal.
3. Contamos con procedimientos para garantizar el cumplimiento de nuestros deberes fiscales para minimizar los riesgos relacionados con los impuestos.
4. Contamos con una política adecuada de precios de transferencia basada en precios de mercado y principio de plena competencia en función de su valor y contribución económica.
5. Reportamos los impuestos pagados en nuestros reportes públicos de acuerdo con la NIIF 3 y la NIC 12 en la nota 13 de nuestro informe anual en formato 20-F.



**PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRA POLÍTICA TRIBUTARIA, HAGA CLIC [AQUÍ](#).**

Adicionalmente, nuestra Política de Prevención de lavado de dinero cuenta con las siguientes disposiciones complementarias en materia fiscal:

1. Actuar siempre con veracidad y transparencia en los libros y registros contables.
2. Se prohíben las operaciones irregulares para obtener un beneficio fiscal indebido.
3. Fomentar las prácticas comerciales con empresas que mantengan una buena reputación en materia fiscal, evitando relaciones comerciales con aquellas de las que no tengamos información suficiente y verificada, y no relacionarse con empresas de las que se conozca su mala reputación en materia fiscal ya sea nacional o internacional.
4. Realizar y permitir auditorías internas o externas para verificar el cumplimiento del marco legal aplicable en materia tributaria.

Para conocer más sobre nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero, o el resto de nuestras políticas y protocolos, por favor envíe un correo electrónico a [yocumplo@americamovil.com](mailto:yocumplo@americamovil.com)

### CONTRIBUCIÓN FISCAL

(207-1, 207-4)

La residencia fiscal de América Móvil se considera en México, por lo que estamos gravados 1) bajo nuestro Ingreso Mexicano y 2) nuestro ingreso mundial a medida que fluye hacia México.

Asimismo, estamos sujetos a varias otras contribuciones como se describe en nuestra Política Tributaria. Además, pagamos y recaudamos diversos impuestos de los gobiernos a través de nuestras transacciones con proveedores y clientes, así como a través de nuestras propias operaciones en todo el mundo.



**PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS CONTRIBUCIONES TRIBUTARIAS CONSULTE EL [APÉNDICE G](#).**



# GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

(102-9, 204-1)

América Móvil basa su relación con proveedores en un modelo estratégico centralizado para lograr economías de escala y sinergias para nuestras subsidiarias. Asimismo, contamos con proveedores estratégicos en todos los países para atender la problemática local, en especial el mantenimiento de redes, plataformas de atención al cliente y *Call Centers*.

Una de las principales prioridades de nuestra estrategia en la cadena de suministro es identificar cualquier riesgo (legal, de reputación, fiscal, financiero, etc.) dentro de nuestros proveedores con base en la corresponsabilidad, debido a que el éxito de la empresa depende de la resiliencia de nuestra cadena de valor. Todo proveedor potencial debe completar un proceso de tres etapas dentro de la Estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros de América Móvil:

## 1) HABILITACIÓN:

Para iniciar y/o continuar una relación comercial con América Móvil, debemos asegurarnos de que los socios comerciales cumplan con nuestros principios, códigos de ética, estándares de calidad y suministro puntual.

Este año fortalecimos nuestros procesos incorporando un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para identificar riesgos derivados de diversos

factores que deben ser conocidos, analizados, clasificados y manejados por la Compañía. El objetivo es mantener relaciones comerciales únicamente con terceros que compartan e implementen en sus operaciones el cumplimiento irrestricto de la ley y los principios éticos que nos identifican.

Este protocolo nos permite proteger a la Compañía, accionistas, empleados y socios comerciales al identificar y evaluar el riesgo en el desempeño de proveedores, distribuidores o terceros en general, antes de contratar o iniciar cualquier relación. Por ejemplo, consideramos el historial de enlaces a actos de corrupción, fraude, soborno, lavado de dinero, malas prácticas, sanciones, litigios, violaciones de derechos humanos, impactos ambientales y vínculos con otras acciones ilegales. En este sentido, fomentamos vínculos comerciales basados en principios éticos, que puedan generar relaciones de largo plazo y de beneficio mutuo.

Además del riesgo de incumplimiento del Código de Ética y Principios de América Móvil identificados a través del protocolo de Debida Diligencia, identificamos el carácter crítico de los proveedores, con base en el tipo de bienes y servicios que serán abastecidos a la Compañía.



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021, TENÍAMOS CONTRATOS CON MÁS DE

**20**

**MIL PROVEEDORES Y MÁS DE 4 MIL DISTRIBUIDORES EN TODO EL MUNDO.**

CASI EL

**70%**



**DE LOS SOCIOS COMERCIALES HAN FIRMADO NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA, MIENTRAS QUE 674 PROVEEDORES LATINOAMERICANOS INGRESARON A NUESTRO RECIENTEMENTE ESTABLECIDO PROCESO DE DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS.**



## 2) SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN:

En esta etapa consideramos precios competitivos, socios comerciales que cumplan con criterios de sustentabilidad y que aporten un valor agregado que contribuya a mejorar la experiencia y recomendación del usuario.

## 3) CALIDAD Y DESEMPEÑO:

Debemos asegurar que los bienes y servicios adquiridos serán entregados a tiempo y con los estándares de calidad requeridos para lograr la satisfacción del usuario final.

## 4) INVITACIÓN AL PROCESO DE COMPRAS:

Una vez clasificados y certificados, los proveedores pueden continuar con el proceso de licitación.



COMO PARTE DE NUESTRO COMPROMISO DE CONTRIBUIR CON LAS ECONOMÍAS DE LOS PAÍSES DONDE OPERAMOS, EN PROMEDIO MÁS DEL

**80%**

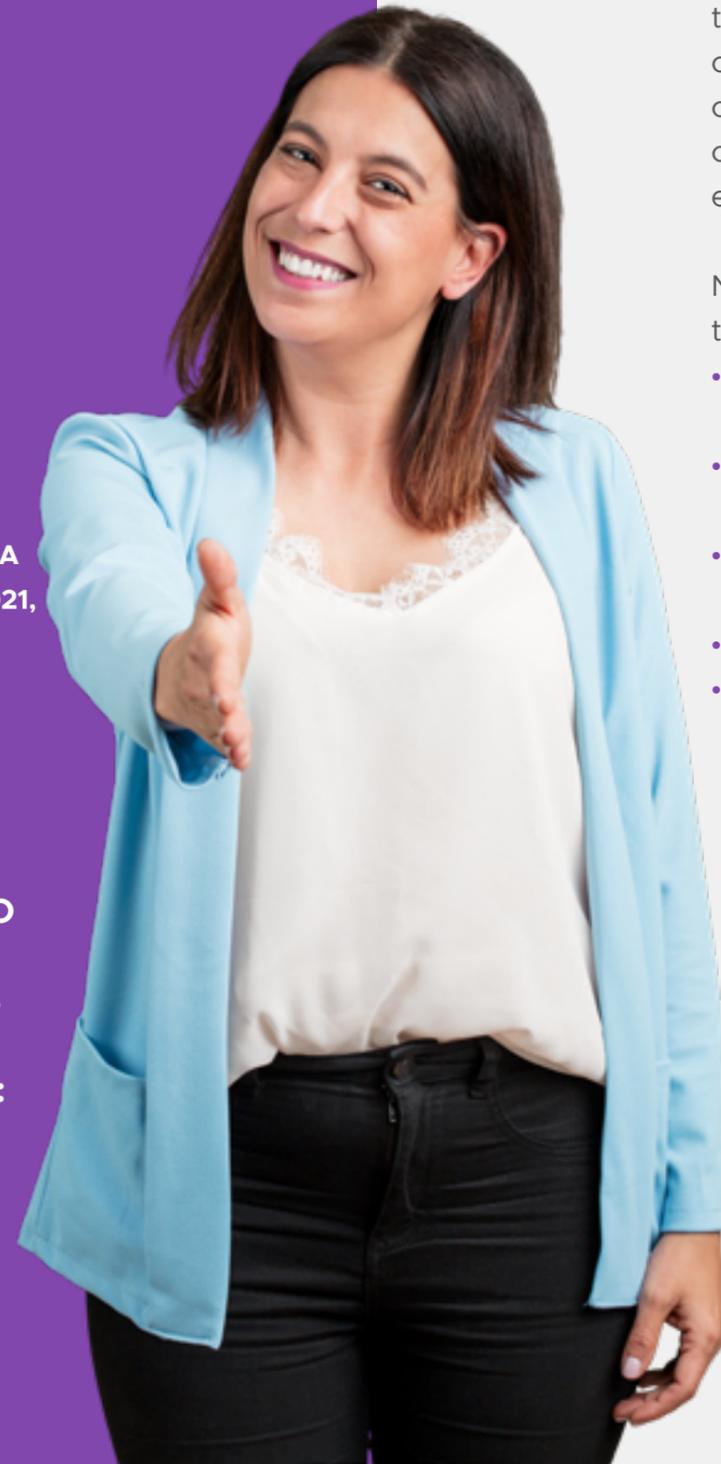
DE NUESTROS PROVEEDORES SON LOCALES Y EN ALGUNAS OPERACIONES EL PORCENTAJE SUPERA EL 90%.



CONTINUAMOS CON NUESTROS ESFUERZOS DE CAPACITACIÓN Y DIFUSIÓN PARA DESARROLLAR PROVEEDORES LOCALES EN NUESTRA CADENA DE VALOR. AL CIERRE DE 2021, LOGRAMOS CAPACITAR A MÁS DE

**13.7**

MIL SOCIOS COMERCIALES LOCALES EN AMÉRICA LATINA EN NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y A 3.5 MIL EN ANTICORRUPCIÓN A TRAVÉS DE NUESTRA PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN EN LÍNEA: CAPACÍTATE ALIADOS.



Este año, al establecer nuestros objetivos 2030/2050, ampliamos nuestros objetivos del 2020. Para 2021 nuestra meta era alinear al 70% de nuestros socios comerciales con nuestra Política de Integridad Comercial, logrando 69.9% al cierre del año. Nuestro segundo objetivo fue brindar capacitación en sustentabilidad al 30% de nuestros proveedores locales y casi el 40% de nuestros proveedores locales han recibido capacitación a través de nuestra plataforma de capacitación de aliados. Finalmente, nos propusimos cerrar el año con el 100% de nuestros principales proveedores (Tier 1)<sup>1</sup> evaluados en sustentabilidad, completando el 70% a diciembre de 2021.

Nuestros objetivos actualizados de gestión de la cadena de suministro se establecieron de la siguiente manera:

- Reducción del 14% de las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3 al 2030.
- Tolerancia cero con las violaciones de los derechos humanos dentro de la Compañía y de la cadena de suministro.
- Tolerancia cero con prácticas corruptas dentro de la Compañía y la cadena de suministro.
- 100% de nuestros socios comerciales activos evaluados en 2025.
- 100% de nuestros socios comerciales activos capacitados en nuestro Código de Ética, Prácticas de Anticorrupción y al menos 50% capacitados en huella ambiental al 2025.

Durante nuestra Semana de la Sostenibilidad 2021, presentamos a nuestras subsidiarias el nuevo Protocolo de Debida Diligencia de Terceros y las mejores prácticas sobre Gestión de Riesgos de la Cadena de Suministro, junto con el nuevo conjunto de objetivos de gestión de la cadena de suministro. En este evento participó al menos un representante de sustentabilidad, compras y cumplimiento de cada subsidiaria.



PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE EL [APÉNDICE B](#).

<sup>1</sup> Se considera Tier 1 a aquellos proveedores cuyas órdenes de compra anuales superaron los 50 millones de dólares.

# GESTIÓN DEL VALOR DEL CLIENTE

La estrategia de la compañía está centrada en el cliente. Deseamos sobresalir en materia de experiencia del cliente, mejorada a través de la innovación constante, la digitalización y la omnicanalidad en la atención al cliente.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Uno de los principales pilares de nuestra estrategia es la experiencia del cliente. Entender las necesidades de nuestros clientes es clave para adaptar nuestra oferta comercial y proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes. Somos el operador número uno, por participación de mercado basado en clientes, en 8 países y el número dos en 5 países de los 24 en los que operamos. Nuestro éxito se refleja, entre otros factores, en nuestra ventaja competitiva de sobresalir en la atención al cliente. Hemos desarrollado varias métricas que monitoreamos constantemente en toda nuestra huella y que involucran a varias áreas dentro de la empresa.

Desde 2018, colaboramos en un modelo de gobernanza regional y local, con lineamientos de experiencia del cliente y premios de experiencia del cliente, con el objetivo de aumentar el *Net Promoter Score*, generar reducción de costos, reducir el churn<sup>1</sup> voluntario y mejorar las métricas financieras y operativas a través de cinco planes de acción:

1. Digitalización, para aumentar las ventas a través de canales digitales, autoservicio, reducción del uso de papel y experiencia dentro de la tienda.
2. Agilización, a través del rediseño de procesos, mejora de la oferta comercial y un lenguaje claro para el usuario.
3. Omnicanalidad, que permite una experiencia de compra flexible y fluida en todos los canales de contacto, al garantizar la congruencia en la comunicación.
4. Análisis de datos e inteligencia artificial, buscando la personalización y el empoderamiento de asistentes virtuales, y haciendo un desarrollo eficiente de los casos de uso; y,
5. Monitoreo continuo de la voz del cliente y rediseño de la experiencia del cliente, utilizando la metodología de *Design Thinking*.

<sup>1</sup> Tasa de desconexión. La proporción de suscriptores móviles desconectados durante un período determinado comparado con la cantidad de suscriptores móviles al comienzo de ese período.

A LA FECHA, MÁS DEL

91%



DE LAS TRANSACCIONES SE REALIZAN A TRAVÉS DE CANALES DE AUTOGESTIÓN SIGUIENDO LA TENDENCIA DEL CONSUMIDOR HACIA EL AUTOSERVICIO, MIENTRAS QUE MENOS DEL 16% SE REALIZAN A TRAVÉS DE CANALES DE ATENCIÓN ASISTIDA, INCLUYENDO NUESTROS CENTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES Y NUESTRO *CALL CENTER*.

La experiencia del cliente debe incluir:

- **EXPERIENCIAS VALIOSAS:** Soluciones eficientes que resuelven las necesidades de los clientes a través de todos los canales.
- **COMUNICACIÓN CLARA Y HUMANA:** Comunicación oportuna y productiva en todos los canales de contacto siendo comprensivos y cordiales.
- **SERVICIO TRANSPARENTE Y CONFIABLE:** Entregar servicios y soluciones basadas en las demandas de los clientes para lograr la satisfacción de los mismos.



Para alinear la estrategia de experiencia del cliente en todos los mercados, los cuales son diferentes en muchos aspectos, utilizamos como referencia el indicador *Net Promoter Score (NPS)*. Al enfocarnos en los clientes y analizar su comportamiento, el NPS nos permite medir la lealtad y satisfacción de los clientes con la empresa, identificar áreas de mejora y prevenir experiencias adversas o resolver problemas de manera anticipada.

Para calcular el *Net Promoter Score*, en 2021 realizamos cerca de 180 millones de encuestas en nuestras operaciones para medir las expectativas de los clientes.

Les preguntamos a nuestros clientes si recomendarían nuestro servicio con base en su propia experiencia. El cálculo del indicador se basa en restar el número de los que no recomendarían nuestro servicio al número de los que sí lo harían.

Al cierre de 2021, el *Net Promoter Score* de América Móvil fue de 43 puntos, lo que representa un incremento positivo de 2 puntos respecto al año anterior y de 3 puntos respecto a 2019.



El objetivo de todas nuestras subsidiarias es tener el NPS más alto que cualquier competidor, ya sea fijo o móvil.





## CANALES DIGITALES

Hemos introducido servicios y procesos digitales innovadores para el cliente que nos ayudan a mejorar y simplificar la interacción con nuestros suscriptores, para lograr una mayor satisfacción del cliente.

Nuestro principal objetivo es la digitalización y automatización de procesos para satisfacer las necesidades de los clientes y crear soluciones digitales innovadoras que puedan resultar en ahorros para la Compañía.

A través de nuestros canales digitales, nuestros clientes pueden: acceder a todo nuestro catálogo de productos y servicios, comparar planes y precios, comprar planes y equipos, monitorear sus niveles de consumo, expresar su nivel de satisfacción, pagar recibos, aumentar el crédito en sus líneas de prepago, responder sus dudas en nuestra sección de preguntas frecuentes, o a través de nuestro chatbot, 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. El 100% de nuestras operaciones cuentan con sitio web, app e interacción a través de redes sociales.

# INNOVACIÓN

Buscamos constantemente ampliar nuestra oferta de servicios de valor agregado y productos digitales para brindar soluciones que mejoren la vida de nuestros usuarios. Al hacerlo, podemos incrementar nuestro flujo de ingresos, mejorar la eficiencia de nuestras operaciones y contribuir a reducir la huella ambiental de la sociedad.

## INNOVACIÓN ABIERTA

Nuestro Centro de Innovación Digital en México busca socios comerciales potenciales en el sector tecnológico, además de brindar análisis de tendencias e inteligencia de mercados a nuestras operaciones.

Asimismo, algunas de nuestras operaciones en Europa, Colombia y Brasil lideran esfuerzos de innovación abierta, generando alianzas entre la empresa y los operadores del ecosistema digital para el desarrollo de nuevas tecnologías, productos, servicios y modelos de negocio. La estrategia de innovación se ha centrado en 3 pilares:

### COLABORACIÓN CON STARTUPS

Facilitar la integración de la innovación externa en la organización a través de la colaboración con *startups*, centros de innovación, universidades o centros de investigación.



### AMPLIAR LA CARTERA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

Desarrollar alianzas con empresas de todo el mundo para mejorar nuestra cartera de productos y adoptar un enfoque de desarrollo comercial basado en datos.

### FINANCIAMIENTO

Fomentar el emprendimiento interno e identificar incentivos fiscales y apoyos financieros para explorar nuevos caminos de desarrollo empresarial.



## INNOVACIÓN DE PRODUCTO

Los requisitos de servicios de infraestructura y telecomunicaciones están evolucionando a medida que surgen nuevos casos de uso y que más industrias implementan tecnologías de Internet de las cosas (IoT). En el pasado, las soluciones *M2M (machine-to-machine)* simplemente usaban una tarjeta SIM en un teléfono móvil adaptada para transmitir datos de sensores a través del servicio de mensajes cortos (SMS). Lo anterior ha cambiado dramáticamente desde entonces y a la fecha, los dispositivos IoT se diseñan de acuerdo con su propósito y se fabrican por millones a través de procesos logísticos complejos y cadenas de suministro globales.

Hoy en día, las aplicaciones de Internet de las cosas (IoT), que permiten la transmisión de datos en tiempo real a través de sensores remotos, contribuyen a la toma de decisiones proactivas en prácticamente todas las industrias, desde transporte, manufactura, agricultura y atención médica hasta ciudades, edificios, energía inteligente y servicios.

En América Móvil, la cantidad de conexiones para dispositivos de Internet de las Cosas (IoT), así como comunicaciones *Machine to Machine (M2M)*, creció 28% en 2021.

El cambio climático y las emisiones de gases de efecto invernadero se han convertido en el mayor desafío de nuestro tiempo. Si bien en América Móvil cooperamos a nivel interno como individuos y como empresa, también tenemos el potencial de permitir que millones de clientes en todas las industrias logren operaciones más eficientes y sustentables utilizando tecnologías de la información innovadoras y soluciones IoT.



PARA CONOCER MÁS SOBRE ALGUNOS DE LOS CASOS DE ÉXITO EN APLICACIONES DE INTERNET DE LAS COSAS (IOT), VISITE NUESTRO [SITIO WEB](#).



## PROCESO DE INNOVACIÓN

Hace cinco años, América Móvil creó una Oficina de Transformación con estructuras locales similares para desarrollar y compartir proyectos de optimización entre operaciones. Desarrollamos un sistema de gestión llamado FRIDA para facilitar el seguimiento y el intercambio de mejores prácticas.

El año pasado, registramos 200 millones de dólares en ahorros a partir de oportunidades que se identificaron durante la pandemia, así como iniciativas continuas en todas las áreas de trabajo.

## METODOLOGÍA ÁGIL

Estamos incorporando la Metodología Ágil en algunos de nuestros procesos de trabajo y equipos, lo que nos permite ser más eficientes en el desarrollo de nuevos productos y servicios, incluyendo los siguientes beneficios:

- Mantener la visibilidad de todo el proceso de trabajo hasta la implementación;
- Reducir la incertidumbre en los servicios de desarrollo de productos;
- Mejorar la comunicación entre las unidades de negocio;
- Permitir que la empresa se adapte a las oportunidades del mercado;
- Hacer posibles mejoras en el desarrollo;
- Fomentar una mayor flexibilidad y competitividad.

## PREMIOS A LA INNOVACIÓN

Algunas de nuestras operaciones han introducido los Premios a la Innovación, a través de los cuales nuestros empleados presentan proyectos de reducción de costos, aumento de ingresos o mejora de procesos que son analizados por jueces multidisciplinarios que incluyen miembros internos y expertos externos en innovación.

DESDE 2017, SE HAN GESTIONADO



**2,438**

INICIATIVAS EN TODAS

**NUESTRAS OPERACIONES DE AMÉRICA LATINA, LO QUE REPRESENTA MÁS DE 1.4 MILES DE MILLONES DE DÓLARES EN REDUCCIÓN DE COSTOS Y EFICIENCIAS.**



# MEJORA CONTINUA Y CERTIFICACIONES

Ofrecemos capacitación constante enfocada en la implementación de procesos y mecanismos de mejora continua.

Entre nuestras certificaciones podemos mencionar SCRUM Master, diferentes certificaciones ISO, Lean Six Sigma, certificaciones Java y Oracle, así como *Agile Certified Practitioner*.



PARA CONOCER MÁS SOBRE LAS CERTIFICACIONES QUE HEMOS LOGRADO, CONSULTE EL [APÉNDICE I](#).





# APÉNDICES



## INFORMACIÓN Y CONTACTO

(102-53)

Si desea compartir sus opiniones sobre el contenido de este informe, por favor contáctenos a través de cualquiera de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com)

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

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

# APÉNDICE A: MATERIALIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

## MATERIALIDAD

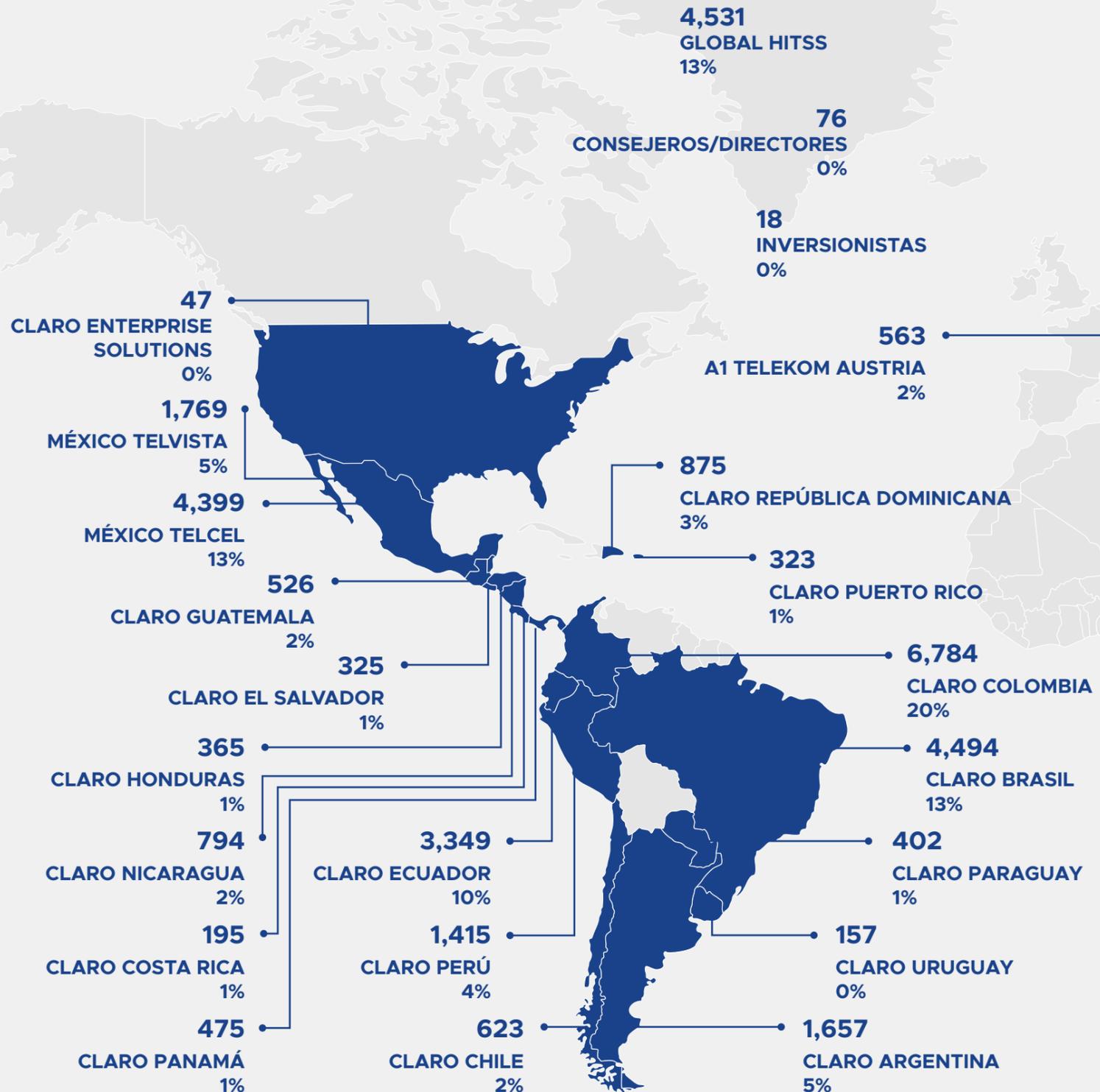
(102-21, 102-29, 102-31, 102-47)

La pandemia de COVID-19 causó cambios significativos en todos los aspectos de la vida cotidiana en todo el mundo. Es por ello que en lugar de realizar nuestro análisis de materialidad en el período de la pandemia en 2020, decidimos llevarlo a cabo hasta el cierre de 2021.

El estudio, al igual que el realizado en 2017, estuvo alineado con los 10 Principios del Pacto Mundial de la ONU, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU 2030 y siguió varias metodologías, incluyendo las normas ISO 26000, SA8000 y los estándares GRI. Para reflejar la nueva priorización posterior a la pandemia, este año también alineamos el estudio con las prioridades post-pandemia de la ONU y las preocupaciones recientes de los inversionistas.

Como parte de nuestra encuesta de análisis de materialidad, contamos con la participación de más de 34 mil personas de nuestros grupos de interés en la región, entre ellos: empleados, directores, inversionistas, miembros del Consejo de Administración, clientes, clientes corporativos, distribuidores, proveedores, prensa, ONGs, academia, cámaras empresariales y autoridades.

## MAPA DE PARTICIPACIÓN EN ENCUESTAS





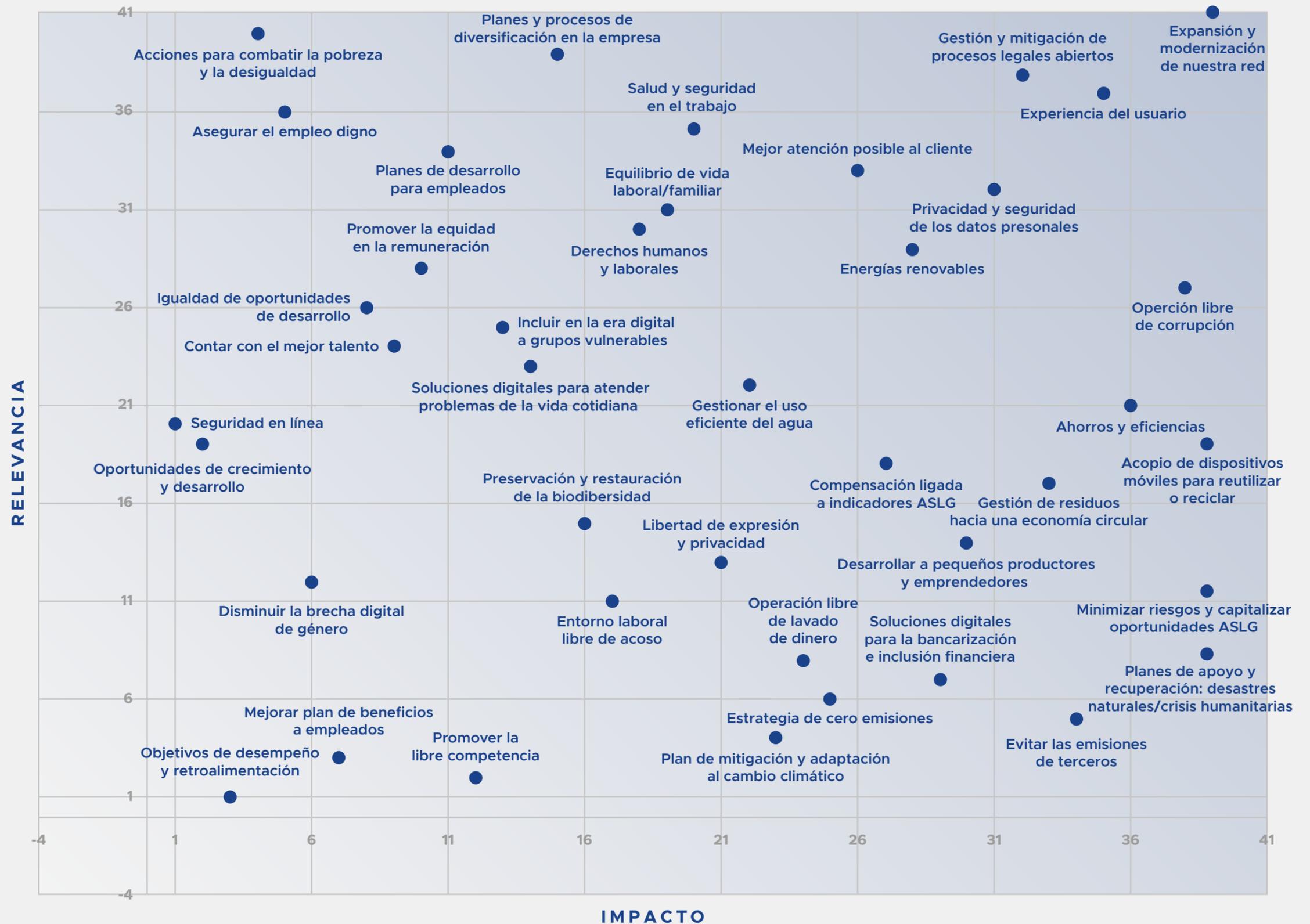
### MATRIZ DE MATERIALIDAD

De acuerdo con el análisis de materialidad, los temas materiales son:

- Continuar invirtiendo en la expansión y modernización de nuestra red aumentando la cobertura para brindar Internet y servicios digitales a un mayor número de personas.
- Atender cualquier proceso legal abierto y establecer procesos para evitar su reincidencia.
- Mejorar la experiencia de nuestros usuarios en conectividad, disponibilidad y oferta de productos y servicios.
- Garantizar la privacidad y seguridad de los datos personales de clientes, empleados, etc.
- Garantizar una operación libre de corrupción.

Los temas materiales secundarios son:

- Garantizar la salud y la seguridad en el trabajo.
- Garantizar la mejor atención al cliente a través de todos nuestros canales, presenciales o virtuales, ya sean propios, de distribuidores o de cadenas comerciales.
- Invertir en energías renovables.
- Asegurar ahorros significativos cada año a través de proyectos de mejora continua.
- Gestionar el uso eficiente del agua.



Y los temas menos materiales pero, aún importantes para la Compañía son:

- Contar con planes y procesos de diversificación en la Compañía.
- Contar con planes de desarrollo que capaciten a los empleados para un crecimiento continuo, incluso fuera de la empresa.
- Fomento de la estabilidad emocional de los empleados y el equilibrio de la vida familiar y laboral.
- Tolerancia cero ante cualquier desviación o cualquier violación de los derechos humanos y/o laborales.
- Gestionar y minimizar los residuos generados hacia una economía circular.
- Crear programas junto con socios para recolectar dispositivos móviles y/o electrónicos para su reutilización o reciclaje.
- Contar con retribuciones vinculadas a indicadores de desempeño empresarial, ambiental, social y de gobierno corporativo.
- Desarrollo de pequeños productores y emprendedores dentro de la cadena de valor de la empresa.
- Minimizar riesgos y aprovechar las oportunidades sociales, ambientales y económicas.
- Establecer planes de apoyo y recuperación de la sociedad ante desastres naturales y crisis humanitarias.

Comparado con la matriz de materialidad de 2017, observamos un aumento en el impacto de varios temas para la Compañía como: los esfuerzos para minimizar nuestras emisiones, contar con el mejor servicio al cliente, modernizar la infraestructura y evitar las emisiones de terceros. Asimismo, se registró una disminución en el impacto para la Compañía en temas como conectividad y el uso ético de tecnologías.

Adicionalmente, identificamos un aumento significativo en la relevancia que nuestros grupos de interés otorgaron a ciertos temas como: la seguridad y salud en el trabajo, así como la seguridad y privacidad de la información. También, se observó una disminución significativa en la importancia, se le dio a otros temas como: la gestión de residuos, los planes de ayuda ante desastres naturales, la preservación y restauración de la biodiversidad y la prevención de emisiones de Terceros.

Finalmente, algunos temas planteados por el Comité Ejecutivo de Sostenibilidad Corporativa, que en el análisis de materialidad fueron considerados como nuevos y relevantes a gestionar son: el impulso de la estabilidad emocional de los empleados y el equilibrio de la vida familiar y laboral; economía circular; la creación de programas junto con socios para recolectar dispositivos móviles y/o electrónicos para su reutilización o reciclaje; y compensación vinculada a ASLG.

## RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

(102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Hemos identificado nueve grupos de interés de América Móvil con los que mantenemos una comunicación constante. Para garantizar dicha comunicación, hemos establecido varios canales de contacto.

En 2021, desarrollamos nuestros Lineamientos de Participación de los Grupos de Interés para alinear las actividades de nuestras subsidiarias, reduciendo así los riesgos y fortaleciendo nuestra licencia social para operar.

Estos lineamientos son una herramienta que permite conocer, planificar, implementar y evaluar localmente las políticas y procedimientos sobre cómo administrar, coordinar, supervisar o asesorar sobre la relación con América Móvil, a los responsables de las relaciones institucionales y de vinculación dentro de América Móvil y sus subsidiarias.

El objetivo de la relación institucional de América Móvil y sus subsidiarias es establecer y asegurar relaciones constructivas a largo plazo con actores clave para el cumplimiento de los objetivos de la Compañía, la promoción de la sustentabilidad en las actividades que realizamos y la calidad de los servicios que brindamos. Todas las actividades realizadas para lograr este objetivo se rigen por la regulación local aplicable y por el Código de Ética de América Móvil.



GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	TEMAS DISCUTIDOS DURANTE 2021	INICIATIVAS PARA RESPONDER A LOS TEMAS Y EXPECTATIVAS
<b>CLIENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Redes sociales</li> <li>Investigación de mercado</li> <li>Servicio en tiendas</li> <li>Soporte telefónico / Call Center</li> <li>Portal de Internet / Tiendas en línea</li> <li>Chat/Chatbot</li> <li>Aplicaciones en dispositivos móviles</li> <li>Módulos de autoservicio</li> <li>Buzón de sugerencias</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Blogs</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Excelente experiencia del cliente/ calidad de servicio</li> <li>Seguimiento de quejas y/o sugerencias</li> <li>Cobertura y conectividad</li> <li>Precios competitivos</li> <li>Preguntas respondidas</li> <li>Adquisición de nuevos paquetes o servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llamadas/mensajes publicitarios no solicitados</li> <li>Fallas en el servicio de datos (mala experiencia)</li> <li>Fallas en el servicio de voz (llamadas caídas)</li> <li>Cargos adicionales</li> <li>Portabilidad no concretada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abordar las quejas de manera positiva y oportuna.</li> <li>Uso adecuado de listas negras y herramientas de filtrado</li> <li>Prácticas de marketing responsable</li> <li>Asegurar información clara disponible para el usuario</li> <li>Asegurarse de que el contrato actual esté disponible</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>
<b>MEDIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación Corporativa</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Sala de prensa</li> <li>Eventos</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Portal de denunciantes</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Trimestral / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y rendición de cuentas</li> <li>Información oportuna</li> <li>Publicidad de ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificación de la publicidad de medios impresos a medios digitales</li> <li>Escisión de Torres de América Móvil</li> <li>Liga Profesional de Videojuegos</li> <li>Invitación del foro 5G Future para nuevos miembros</li> <li>Reporte anual</li> <li>Cable Submarino Claro-Telxius</li> <li>Alianza América Móvil-Liberty Latinoamérica en Chile</li> <li>Acuerdo para vender Claro Panamá a Cable and Wireless</li> <li>Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Tokio 2020</li> <li>Finalización de la venta de Tracfone a Verizon</li> <li>Alianza Claro 360 e Intel</li> <li>Lanzamiento de nuevo satélite para América Latina</li> <li>Alianza con Red Bull Racing</li> <li>Alianza con el Campeonato Mundial de Fórmula E ABB FIA</li> <li>Fondo de recompra y nombramiento de Consejeras nuevas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicados de prensa</li> <li>Atención de solicitudes de información sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuevo decodificador de Televisión Android similar a Claro Box TV</li> <li>Cable submarino</li> <li>Historia de América Móvil</li> </ul> </li> <li>Convenios de colaboración para el mantenimiento de la publicidad independientemente de recortes de presupuesto y reactivación económica</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>
<b>INVERSIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos y presentaciones</li> <li>Conferencias de resultados trimestrales</li> <li>Informes financieros y operativos</li> <li>Sitio web de Internet</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Trimestral / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y rendición de cuentas</li> <li>Información oportuna</li> <li>Rentabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desempeño financiero y operativo</li> <li>Metas y evaluaciones de sustentabilidad</li> <li>Riesgos y regulación</li> <li>Competencia en el mercado</li> <li>Escisión de Torres</li> <li>CAPEX</li> <li>Implementación de 5G</li> <li>Venta de activos, Fusiones y Adquisiciones</li> <li>Dividendos y recompra de acciones</li> <li>Prácticas de gobierno corporativo</li> <li>Estrategia de Cambio Climático</li> <li>Prácticas de Privacidad y Ciberseguridad</li> <li>Infraestructura</li> <li>Convergencia</li> <li>Estrategia en mercados específicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferencia del Día del Inversionista (Investor Day)</li> <li>Reuniones y llamadas presenciales y virtuales</li> <li>Reuniones de seguimiento con áreas responsables</li> <li>Llamadas de seguimiento con agencias calificadoras</li> <li>Sitio web de ASLG y reestructuración del informe de sustentabilidad.</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>



GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	TEMAS DISCUTIDOS DURANTE 2021	INICIATIVAS PARA RESPONDER A LOS TEMAS Y EXPECTATIVAS
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Eventos</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Portal de denunciantes</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> <li>Política de Integridad Comercial</li> <li>Portal de formación de socios</li> </ul>	Continuo / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y rendición de cuentas</li> <li>Salud y seguridad</li> <li>Pago oportuno</li> <li>Desarrollo de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escasez de semiconductores y otros componentes</li> <li>Escasez de semiconductores y otros componentes</li> <li>Cambios en logística y precios</li> <li>Abastecimiento necesario en tiempo y forma</li> <li>Protocolo de Debida Diligencia de Terceros</li> <li>Disolución de proveedores de dispositivos de gama baja</li> <li>Garantías de entrega</li> <li>Proveedores críticos de nivel 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anticipación de pedidos</li> <li>Comprometerse a comprar volúmenes específicos de productos</li> <li>Monitoreo constante para asegurar disponibilidad</li> <li>Negociaciones para evitar costos extra</li> <li>Mayor planeación y gestión con cadena de suministro para asegurar la disponibilidad de productos</li> <li>Fortalecimiento del programa de logística inversa</li> <li>Conversaciones con proveedores críticos de Tier 2</li> <li>Proyecto Central de Compras para gestionar inventarios</li> <li>Proyecto Piloto de Protocolo de Debida Diligencia de Terceros</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>
<b>EMPLEADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Revista interna</li> <li>Manuales y capacitación</li> <li>Comunicación Interna e Intranet</li> <li>Encuesta de Clima Laboral</li> <li>Retroalimentación del desempeño</li> <li>Sindicatos</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respeto a los derechos humanos y laborales</li> <li>Salud y seguridad</li> <li>Crecimiento y desarrollo</li> <li>Salarios y beneficios</li> <li>Formación y crecimiento</li> <li>Transparencia y responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agilización de procesos internos</li> <li>Oportunidades en innovación y creatividad</li> <li>Estabilidad emocional y equilibrio trabajo/vida</li> <li>Oportunidades y planes de desarrollo</li> <li>Certificaciones de seguridad y salud</li> <li>Incremento salarial</li> <li>Compensación vinculada al desempeño ASLG</li> <li>Derechos Humanos y Derechos Laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Semana de Sustentabilidad</li> <li>Propósito, Visión, Valores y Comportamientos</li> <li>Reuniones con todas las áreas para atender inquietudes sobre la Encuesta de Clima Laboral</li> <li>Negociaciones con sindicatos sobre compensación de empleados</li> <li>Cursos sobre riesgos psicosociales para empleados</li> <li>Programas de bienestar social para empleados y familias</li> <li>Talleres de capacitación técnica y desarrollo de habilidades</li> <li>Política Corporativa y capacitación sobre Seguridad y Salud</li> <li>Diagnóstico sobre acoso sexual y laboral</li> <li>Diagnóstico sobre diversidad e inclusión</li> <li>Análisis de Materialidad</li> </ul>
<b>DISTRIBUIDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventos</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Revistas especializadas</li> <li>Manuales y capacitación</li> <li>Publicidad</li> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Política de Integridad Comercial</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios comerciales</li> <li>Formación y crecimiento</li> <li>Transparencia y responsabilidad</li> <li>Pago oportuno</li> <li>Salud y seguridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cambios en el sistema de facturación</li> <li>Escasez de teléfonos</li> <li>Impacto de COVID-19 en el mercado</li> <li>Ofertas especiales y oportunidades de mercado</li> <li>Objetivos y estrategia</li> <li>Venta de productos</li> <li>Protocolos COVID</li> <li>Imagen de punto de venta</li> <li>Campaña sin papel</li> <li>Comercio electrónico</li> <li>Comisiones por ventas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de manuales del nuevo sistema de facturación</li> <li>Capacitación y asistencia diaria en la operación</li> <li>Talleres y reuniones de planeación</li> <li>Seguimiento de solicitudes/alternativas de dispositivos</li> <li>Suministro de fichas técnicas.</li> <li>Conferencia anual de distribuidores.</li> <li>Agilización de procesos internos</li> <li>Planes de apoyo a contingencias</li> <li>Aclaración sobre el esquema de comisiones</li> <li>Capacitación sobre ofertas prepago/postpago</li> <li>Uso eficaz de los fondos de mercadotecnia</li> <li>Retroalimentación en el punto de venta</li> </ul>



GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA	PRINCIPALES EXPECTATIVAS	TEMAS DISCUTIDOS DURANTE 2021	INICIATIVAS PARA RESPONDER A LOS TEMAS Y EXPECTATIVAS
<b>PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES Y CÁMARAS INDUSTRIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Eventos especiales</li> <li>Información compartida por el sector</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparencia y rendición de cuentas</li> <li>Información oportuna</li> <li>Intercambio de mejores prácticas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de derechos humanos para la industria</li> <li>Acción Climática</li> <li>Economía Circular</li> <li>Emisiones de alcance 3</li> <li>Impacto de los servicios de telecomunicaciones en los ODS</li> <li>Materialidad de la industria posterior a COVID (KPI) Indicadores clave de rendimiento de sustentabilidad de la industria</li> <li>Estándares y regulación de la industria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa en grupos de trabajo de la Industria</li> <li>Comentarios a los libros blancos/iniciativas de la industria</li> <li>Llamadas y entrevistas con especialistas</li> <li>Co-fundador de 5G Future Forum</li> <li>Hospedaje de GSMA Mobile 360 Latinoamérica</li> <li>Patrocinio del Foro Mobile 360 Latinoamérica</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>
<b>AUTORIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianzas</li> <li>Acuerdos</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Requisitos de información</li> <li>Auditorías</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Inspecciones mensuales/ anuales/inesperadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura y conectividad</li> <li>Apoyo y colaboración durante desastres</li> <li>Cumplimiento de leyes y reglamentos</li> <li>Gestión de impuestos y contribuciones</li> <li>Inversión y creación de empleo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas de gestión del espectro radioeléctrico</li> <li>Asignación de espectro 5G</li> <li>Banda de 6 GHz para la implementación de 5G</li> <li>Expansión de infraestructura digital</li> <li>Calidad de servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas/eventos de ciudadanía corporativo</li> <li>Reuniones virtuales y presenciales</li> <li>Asistencia telefónica</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Portal de denuncias</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Continuo / Mensual / Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura y conectividad</li> <li>Invertir en programas de desarrollo social/económico</li> <li>Buen vecino</li> <li>Cuidar al medio ambiente y a la biodiversidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura y conectividad</li> <li>Brecha Digital</li> <li>Educación</li> <li>Salud</li> <li>Cultura</li> <li>Cuidado del medio ambiente</li> <li>Respuesta de emergencia</li> <li>Confiable de la red</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ampliación de cobertura LTE</li> <li>Programas de brecha digital</li> <li>Plataformas de educación digital y becas</li> <li>Cursos de habilidades digitales</li> <li>Planes de continuidad y Recuperación de negocio</li> <li>Inversión continua en infraestructura y capacidad de red</li> <li>Compromisos de Cambio Climático</li> <li>Programas de protección ambiental</li> <li>Programa ASUME</li> <li>Patrocinios de cultura y deporte</li> <li>Programas de prevención de la salud</li> <li>Análisis de materialidad</li> </ul>

# APÉNDICE B: GESTIÓN DE RIESGOS

(102-15, 201-2)

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 LAS CRISIS DE SALUD PÚBLICA, INCLUYENDO LA PANDEMIA DE COVID-19 EN LA ECONOMÍA MUNDIAL Y EN NUESTRAS OPERACIONES

Podríamos estar sujetos a riesgos relacionados con crisis de salud pública, como la pandemia de COVID-19, la cual tuvo un efecto adverso en nuestros resultados operativos en 2020. Nuestro negocio se basa en nuestra capacidad de proporcionar productos y servicios a los clientes en todos los países donde operamos, así como en la capacidad de los clientes para usar y pagar los productos y servicios para su negocio y en su vida diaria. Como resultado de esto, nuestro negocio, condición financiera y resultados de las operaciones podrían verse afectados de manera importante por una crisis como la pandemia de COVID-19 que afectó significativamente la forma en que los clientes usan y pagan nuestros productos y servicios, así como la manera en que nuestros empleados pueden brindar servicios a nuestros clientes y las formas en que nuestros socios y proveedores puedan proporcionarnos productos y servicios. Por ejemplo, las políticas e iniciativas del sector público y privado para reducir la transmisión de COVID-19, incluyendo las iniciativas que tomamos en respuesta a la crisis de salud, para promover la salud y la seguridad de nuestros

empleados, así como proporcionar infraestructura y conectividad a nuestros clientes, aunado a la desaceleración global relacionada con la actividad económica, contribuyó a una menor utilidad neta para el año y una menor utilidad por acción durante 2020.

Además, una crisis de este tipo podría aumentar significativamente la probabilidad o las consecuencias de los riesgos que nuestro negocio enfrenta en circunstancias ordinarias, como los riesgos asociados a nuestras relaciones con proveedores y vendedores, los riesgos de una desaceleración económica, los riesgos normativos, así como los costos y la disponibilidad de financiamiento. Debido a que la gravedad, magnitud y duración de la pandemia de COVID-19 y sus consecuencias económicas son inciertas y cambian rápidamente, el impacto en nuestro negocio, situación financiera y resultados de las operaciones en 2022 y más allá, sigue siendo incierto y difícil de predecir. Además, el impacto final de la pandemia por COVID-19 en nuestro negocio, situación financiera y resultados de las operaciones depende de muchos factores, incluidos los mencionados anteriormente, que están más allá de nuestro control.

## 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.

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; 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 continúa 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 nuestros 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.



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.

### 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.

## 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.

### CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAVADO DE DINERO

Operamos en varios países los cuales están sujetos a marcos regulatorios complejos y cuya aplicación es cada vez más estricta. Nuestras prácticas de gobierno corporativo y los procesos que utilizamos para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales a las que estamos sujetos, pueden ser insuficientes para prevenir la violación de las leyes, reglamentos y normas contables o de gobierno corporativo aplicables. El incumplimiento de las leyes y medidas reglamentarias aplicables podrían dañar nuestra reputación, exponernos a multas o sanciones significativas y afectar de manera negativa nuestras operaciones y nuestra capacidad para ingresar a mercados financieros. La Compañía podría verse afectada por violaciones a nuestro Código de Ética, nuestras políticas para prevenir la corrupción, nuestros protocolos de conducta empresarial, conductas fraudulentas y prácticas corruptas o deshonestas de nuestros empleados, contratistas u otros socios de negocio.

Contamos con procesos de gobernanza y cumplimiento para prevenir violaciones a normas, leyes, reglas contables o de gobierno corporativo. Sin embargo, a través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, implementamos medidas para mitigar estos impactos. A fin de controlar efectivamente la corrupción, América Móvil ha implementado medidas preventivas como: el desarrollo de políticas anticorrupción, cláusulas anticorrupción en todos nuestros contratos con terceros y procesos de debida diligencia para terceros, entre otras acciones. También, hemos capacitado a nuestros empleados en temas de anticorrupción a través de un curso en línea obligatorio para todo el personal de todas nuestras subsidiarias elaborado en colaboración con CIDE y Transparencia Mexicana.

### 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.

### 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 interrupciones 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.

### GESTIÓN ADECUADA 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.

### CAMBIOS EN EL MERCADO LABORAL

El mercado laboral en el sector de las telecomunicaciones es altamente competitivo, especialmente en lo que respecta a empleados y ejecutivos altamente capacitados. El mercado laboral se ha vuelto aún más desafiante después de la pandemia. La aceleración de la transformación digital en todas las industrias ha aumentado la demanda de perfiles altamente calificados en otros sectores. Además, la experiencia del trabajo en casa (*home office*) durante los confinamientos resultó en que los empleados aceptaran una

reducción salarial, a cambio de objetivos no financieros, como un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, modelos de trabajo flexibles e híbridos, o un trabajo más agradable, lo que aumenta la competencia entre las empresas para atraer o retener profesionales altamente capacitados.

Estamos convencidos que nuestro éxito futuro dependerá en gran medida de nuestra capacidad para contratar, motivar, desarrollar y retener empleados talentosos en todas las áreas de la Empresa, incluyendo al director general y otros miembros de la alta dirección. En caso de que no podamos contratar o reemplazar a este tipo de empleados con candidatos altamente calificados y experimentados, podríamos enfrentar dificultades para llevar a cabo nuestros planes estratégicos. También, en caso de que el personal clave de la Compañía se separe de la empresa, nuestras actividades podrían verse afectadas negativamente y vernos obligados a incurrir en costos significativos para identificar y contratar empleados que reemplacen a los que dejan la Empresa, lo que resultaría en una pérdida de experiencia y talento. En dado caso, la Compañía no podría lograr los objetivos del plan de negocios, lo que a su vez podría tener un impacto adverso en nuestro crecimiento en ingresos y rentabilidad.

Uno de los factores clave que podrían estimular que los empleados valoren a una empresa por encima de otra, independientemente de una oferta económica; es propósito y cultura. Este año revisamos nuestro propósito de empresa y estrategia de comunicación para asegurarnos de que todos nuestros colaboradores conozcan y se inspiren en nuestro propósito como un medio para seguir avanzando hacia el logro de una cultura de crecimiento sustentable.

### 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 Debida Diligencia con Terceros cuya finalidad es fortalecer nuestra gestión de riesgos en nuestra cadena de valor.

### PREOCUPACIONES DE RIESGOS PARA LA SALUD

Se ha dicho que el uso de dispositivos de comunicación móviles conlleva riesgos para la salud, incluyendo el riesgo de desarrollar cáncer debido a las radiofrecuencias que emiten. En los Estados Unidos de América, varias compañías de telecomunicaciones móviles han sido demandadas con base en acusaciones de que el uso de teléfonos móviles ha tenido efectos adversos para la salud y nuestras subsidiarias podrían verse involucradas en litigios similares en el futuro. Las autoridades gubernamentales actualizan constantemente la normatividad aplicable a las emisiones electromagnéticas generadas por dispositivos móviles de comunicación y radiobases, de acuerdo con las últimas recomendaciones internacionales.

No obstante, la salud y seguridad de nuestros clientes y usuarios son nuestra prioridad. La Compañía se compromete a cumplir con las recomendaciones y lineamientos internacionales sobre campos electromagnéticos en todas nuestras tecnologías de acuerdo con los niveles aprobados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional para la Protección contra Radiaciones No Ionizantes (*International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection ICNIRP*) Asimismo, solicitamos a nuestros proveedores de equipos y dispositivos el cumplimiento de las normas y reglamentos técnicos aplicables relacionados con la exposición a campos electromagnéticos y radiofrecuencias.

### 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.

# APÉNDICE C: CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS (ODSS) Y A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (UNGC)

(102-12)

## CONTRIBUCIÓN A LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

Desde 2016, América Móvil y nuestras subsidiarias han realizado un esfuerzo tangible para cumplir con los Diez Principios del Pacto Mundial y alinearlos a nuestra operación. Estos Principios y las iniciativas que hemos implementando para abordar cada uno de ellos son:

PRINCIPIO	NUESTRA INICIATIVA
<p><b>1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.</b></p>	<p>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 proclamado 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 24 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.</p>
<p><b>2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPlices DE ABUSOS CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS.</b></p>	<p>A través de la Política de Integridad Comercial de América Móvil, evaluamos a nuestros proveedores, distribuidores y contratistas promoviendo la alineación con el respeto a los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de valor. Este año, desarrollamos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para evaluar a todos nuestros socios de negocio y revisar a detalle las prácticas de quienes resulten de alto riesgo en materia de derechos humanos, entre otros. Nuestros equipos de cumplimiento y aprovisionamiento continúan trabajando para alinear las prácticas en todas las operaciones en equipos de evaluación, selección de proveedores, participación de proveedores y mecanismo de quejas. Asimismo, incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos que establece lo siguiente: El proveedor garantiza que los materiales y/o productos que han sido utilizados directa o indirectamente por los subcontratistas a lo largo de la cadena de valor tienen un origen legal y sostenible. El proveedor asegura que los minerales utilizados en sus productos no provienen de zonas de conflicto o zonas adyacentes y, por lo tanto, su compra no financia conflictos armados o violaciones de derechos humanos. América Móvil podrá exigir prueba de lo mencionado anteriormente en cualquier momento y el proveedor deberá demostrar que el origen de sus productos excluye zonas de conflicto. El proveedor asegura que no viola ningún derecho humano y cuenta con políticas y mecanismos para asegurar que los derechos humanos se respeten en su negocio y el de sus proveedores. El proveedor se compromete a prevenir y mitigar cualquier impacto negativo sobre los derechos humanos relacionado con sus actividades, productos o servicios.</p>



PRINCIPIO	NUESTRA INICIATIVA
<p><b>3. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA LIBERTAD SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.</b></p>	<p>América Móvil cuenta con un apartado tanto en nuestro Código de Ética como en nuestra Política de Derechos Humanos en el que se especifica que no interfiere en el ejercicio de la libertad de asociación y negociación colectiva por parte de sus empleados.</p> <p>Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil y en nuestro Protocolo de Debida Diligencia de Terceros la cual se aplica a nuestros socios comerciales.</p>
<p><b>4. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.</b></p>	<p>América Móvil incluye una sección, tanto en nuestro Código de Ética como en nuestra Política de Derechos Humanos, en la que especifica nuestro compromiso de combatir y prevenir todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.</p> <p>Este principio también está estipulado en la Política de Integridad Comercial de América Móvil que aplica a nuestros socios comerciales. Este año, desarrollamos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para evaluar a todos nuestros socios de negocio y revisar a detalle las prácticas de aquellos que resulten ser de alto riesgo en derechos humanos y laborales. Nuestros equipos de compras y cumplimiento continúan trabajando para estandarizar las prácticas en todas las operaciones en materia de evaluación, selección de proveedores, participación de proveedores y mecanismo de quejas.</p>
<p><b>5. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.</b></p>	<p>América Móvil cuenta con una sección, tanto en nuestro Código de Ética, como en nuestra Política de Derechos Humanos, en la que nos oponemos a 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. Este año, desarrollamos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para evaluar a todos los socios de negocio y revisar a detalle las prácticas de aquellos que resultan ser de alto riesgo en materia de explotación infantil. Nuestros equipos de compras y cumplimiento continúan trabajando para estandarizar prácticas en todas las operaciones en materia de evaluación, selección de proveedores, participación de proveedores y mecanismo de quejas.</p>

PRINCIPIO	NUESTRA INICIATIVA
<p><b>6. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO QUE RESPECTA AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.</b></p>	<p>Contamos con una Política de Inclusión y Diversidad, que específicamente busca establecer los principios, criterios y lineamientos que aseguren una cultura de inclusión y no discriminación; así como la igualdad de oportunidades para todas las personas, al inicio de sus carreras y en su desarrollo dentro de la Compañía.</p>
<p><b>7. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO DE LOS DESAFÍOS AMBIENTALES.</b></p>	<p>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. Asimismo, la Política es aplicable a todos nuestros empleados, proveedores y contratistas. Este año, desarrollamos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para evaluar a todos nuestros socios de negocio y revisar a detalle las prácticas de aquellos que resulten ser de alto riesgo ambiental. Nuestros equipos de compras y cumplimiento continúan trabajando para estandarizar las prácticas en todas las operaciones en materia de evaluación, selección de proveedores, participación de proveedores y mecanismo de quejas.</p> <p>Además, desarrollamos una plataforma de capacitación en línea para alinear nuestra cadena de valor con los principios de América Móvil y desarrollar capacidades ASLG, incluyendo la medición y reducción de la huella ambiental.</p>
<p><b>8. LAS EMPRESAS DEBEN EMPRENDER INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL.</b></p>	<p>América Móvil cuenta con una Política de Integridad Comercial dirigida a todos nuestros socios: proveedores, distribuidores, clientes, contratistas, consultores, agentes y cualquier persona relacionada con América Móvil o nuestras subsidiarias a nivel mundial. Este año, desarrollamos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros para evaluar a todos nuestros socios de negocio y revisar a detalle las prácticas de aquellos que resulten ser de alto riesgo ambiental. Nuestros equipos de cumplimiento y aprovisionamiento continúan trabajando para estandarizar las prácticas en todas las operaciones en materia de evaluación, selección de proveedores, participación de proveedores y mecanismo de quejas.</p> <p>Asimismo, incluimos una cláusula de sustentabilidad en los contratos que establece lo siguiente: El proveedor garantiza que cumple con todas las leyes y regulaciones ambientales aplicables a sus operaciones. Además, el proveedor asegura que dispone de un plan de gestión de residuos para prevenir y tratar los residuos que genera.</p>



PRINCIPIO

NUESTRA INICIATIVA

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

Los esfuerzos de América Móvil en el Noveno Principio se reflejan a través de nuestros diversos programas de eficiencia energética, de nuestros programas de economía circular que buscan reducir la cantidad de desechos electrónicos mediante la reutilización de las partes y componentes de los dispositivos electrónicos que aún pueden ser utilizados y desechar adecuadamente los que no se pueden reciclar. Adicionalmente, reconocemos nuestra responsabilidad como potenciales catalizadores de la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a través de las soluciones digitales que ofrecemos a nuestros consumidores y clientes corporativos.

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

Nuestro Programa de Cumplimiento e Integridad actualizó nuestra Política Anticorrupción y ha desarrollado políticas complementarias sobre Donaciones, Adquisiciones, Patrocinios y Prevención de Lavado de Dinero para garantizar que cualquier actividad realizada por o en nombre de nuestra Compañía se base en la ética y los valores que nos definen, condenando la corrupción, el soborno, el fraude o cualquier otro acto ilícito que pueda ocurrir a lo largo de nuestra cadena de valor. Para asegurar la comprensión de esta política y lo que se espera de los empleados, proveedores, distribuidores y contratistas, desarrollamos una capacitación en línea sobre Anticorrupción junto con el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) y Transparencia Mexicana.

**CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS (ODSS)**

(102-12)

En América Móvil deseamos contribuir activamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Por lo tanto, hemos alineado nuestra materialidad e identificado proyectos clave que podrían contribuir a las metas de los Objetivos para el Desarrollo Sostenible.

Siendo uno de los principales operadores de telecomunicaciones a nivel mundial y por nuestra presencia geográfica, tenemos la oportunidad de tener un desempeño significativo en por los menos 9 objetivos:

	PROGRAMAS DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	AVANCES 2021
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aprende.org</li> <li>Khan Academy en español</li> <li>PruébaT</li> <li>Capacítate para el Empleo</li> </ul>	<p><b>4.1.1</b> Proporción de niños, niñas y adolescentes que, a) en el segundo y tercer grado, b) al finalizar la primaria y c) al finalizar secundaria, han alcanzado un nivel mínimo de habilidades en i) lectura y ii) matemáticas, por género.</p> <p><b>4.3.1</b> Tasa de participación de jóvenes y adultos en la educación y formación académica y no académica en los últimos 12 meses, desglosada por género.</p> <p><b>4.4.1</b> Proporción de jóvenes y adultos con conocimientos en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desglosado por tipo de habilidades técnicas.</p>	<p><b>4.11.</b> Número de estudiantes que usaron PruebaT como herramienta para mejorar su habilidad en lectura y matemáticas: a) en segundo y tercer grado: 20.21% (+1.2 millones de estudiantes). b) en quinto y sexto grado: 23.94% (+1.4 millones de alumnos). c) al final de la secundaria: 21.67% (+1.2 millones de estudiantes). Del total de alumnos de la plataforma, el 32.5% eran niñas y el 28.5% niños.</p> <p><b>4.3.1</b> Formación Académica: Hombres 16.92%/Mujeres 18.39%; Educación No Académica: Hombres 11.84%/Mujeres 14.46%; Formación: Hombres 17.46%/Mujeres 20.94%.</p> <p><b>4.4.1</b> Durante este año, 492,784 personas fueron capacitadas para desarrollar habilidades digitales en nuestra plataforma, lo que representa el 35% del total de usuarios en 2021. Para detalles sobre el tipo de habilidades digitales, consulte el Apéndice F de este documento.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética y Política de Diversidad e Inclusión</li> <li>Sello de equidad laboral</li> <li>Proyectos de Brecha Digital</li> </ul>	<p><b>5.5.2</b> Proporción de mujeres en cargos directivos.</p>	<p><b>5.5.2</b> Al cierre de 2021, en América Móvil la proporción de mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo los puestos junior, medio, senior y ejecutivos, fue 32%.</p>



	PROGRAMAS DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE	AVANCES 2021		PROGRAMAS DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE	AVANCES 2021
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios laborales</li> <li>Programas de Salud y Seguridad y Certificaciones</li> </ul>	<p><b>8.5.1</b> Remuneración promedio por hora de los empleados, desglosada por género, ocupación, edad y personas con discapacidad.</p> <p><b>8.8.1</b> Tasas de frecuencia de accidentes de trabajos fatales y no fatales, desglosados por género y situación migratoria.</p>	<p><b>8.5.1</b> Favor de consultar el Apéndice E.</p> <p><b>8.8.1</b> Favor de consultar el Apéndice E.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel y Mar de Cortés</li> </ul>	<p><b>14.a.1</b> Proporción del presupuesto total de investigación asignado para la investigación en tecnología marina.</p> <p><b>14.5.1</b> Cobertura de áreas protegidas en áreas marinas.</p>	<p><b>14.a.1</b> \$2.3 millones de pesos han sido destinados a investigación en tecnología marina, incluyendo rastreo satelital, identificación fotográfica y modelos de machine learning.</p> <p><b>14.5.1</b> Contribuimos a la protección de 22.749,08 hectáreas (ha) en la Bahía de La Paz para el Refugio del Tiburón Ballena. La Bahía de La Paz mide 178.000,00 ha. La colaboración con RABEN/ECOBAC permitió el rescate de ballenas enredadas en Loreto, Bahía de La Paz, Laguna San Ignacio, Bahía Banderas y Los Cabos. Estas áreas incluyen un total de 225.483 ha (206.600 ha en Loreto, 17500 ha en Laguna San Ignacio, y 1383 ha en Bahía Banderas) de Áreas Naturales Protegidas y representan una ruta migratoria para las ballenas, promoviendo la conectividad entre sitios. Apoyamos 10 campamentos tortugeros en Jalisco, Nayarit y Guerrero dentro de Áreas Marinas Protegidas comunitarias, sitios de gran importancia para la conservación de las tortugas laúd y carey. Además, apoyamos el monitoreo en la Reserva de la Biosfera Islas Mariás, que tiene una superficie de 777.300.265 ha.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización de canales de atención al cliente</li> <li>Investigación y Desarrollo</li> <li>Infraestructura</li> <li>Soluciones para reducción de emisiones y consumo de energía y combustible</li> </ul>	<p><b>9.4.1</b> Emisiones de CO<sub>2</sub> por unidad de valor añadido.</p> <p><b>9.c.1</b> Proporción de la población cubierta por la red móvil, desglosada por tecnología.</p>	<p><b>9.4.1</b> 0.52 Toneladas de CO<sub>2</sub>e por Terabyte transmitido.</p> <p><b>9.c.1</b> Favor de consultar el Capítulo 4 en la Sección de Acceso a Internet de este documento.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Ética</li> <li>Política de Diversidad e Inclusión</li> <li>Portal de Denuncias</li> </ul>	<p><b>10.3.1</b> Proporción de la población que declaró haberse sentido personalmente discriminado o acosado en los últimos 12 meses por motivos de discriminación prohibidos por el derecho internacional de los derechos humanos.</p>	<p><b>10.3.1</b> Del total de quejas recibidas en nuestro portal de denuncias durante el año, 4.8% estuvieron relacionadas con discriminación o trato desigual, 16.1% con acoso laboral y 3% con acoso sexual.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política Ambiental</li> <li>Manejo de Residuos</li> </ul>	<p><b>11.6.1</b> Proporción de desechos sólidos urbanos recolectados periódicamente y con una descarga final adecuada, respecto al total de desechos sólidos urbanos generados, desglosado por ciudad.</p>	<p><b>11.6.1</b> Favor de consultar el Apéndice D.</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reciclaje y reúso de dispositivos móviles y accesorios</li> </ul>	<p><b>12.5.1</b> Tasa nacional de reciclaje, en toneladas de material reciclado.</p>	<p><b>12.5.1</b> Favor de consultar el Apéndice D.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel: Conservación del Jaguar y la Mariposa Monarca</li> </ul>	<p><b>15.2.1</b> Avances en el manejo forestal sostenible.</p> <p><b>15.a.1.b</b> Financiación a través de instrumentos económicos relevantes para la diversidad.</p>	<p><b>15.2.1</b> Ver resultados obtenidos a través del Programa de Conservación de la Mariposa Monarca y el Programa de Conservación del Jaguar, en el Capítulo 3.</p> <p><b>15.a.1.b</b> Trabajamos en conjunto con la CONANP, WWF y diversos especialistas mexicanos en la actualización de dos Programas de Acción para la Conservación de Especies (PACE): el Tiburón Blanco y la Tortuga Carey. Esto nos permite conocer las acciones apremiantes para la conservación de dichas especies y con ello, tener la posibilidad de generar instrumentos económicos relevantes.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambición Empresarial de la ONU para Limitar el Cambio Climático a 1.5°C</li> <li>Estrategia de cambio climático</li> <li>Compromiso de convertirnos en cero emisiones netas en 2050</li> <li>Respuesta a desastres naturales y crisis humanitarias</li> </ul>	<p><b>13.2.2</b> Mediciones de gases de efecto invernadero año contra año.</p>	<p><b>13.2.2</b> Durante 2021, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero sumaron 5,182,538 toneladas de CO<sub>2</sub>e, de las cuales 306 mil toneladas de CO<sub>2</sub>e corresponden a emisiones de alcance 1, 2.1 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e de emisiones de alcance 2 y 2.6 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e de alcance 3.</p>				

# APÉNDICE D: INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

## ENERGÍA

(302-1)

### CONSUMO DE ENERGÍA POR PAÍS O REGIÓN (MWH CONSUMIDO)

PAÍS/REGIÓN	2018	2019	2020	2021
México <sup>1</sup>	2,328,810	2,320,115	2,342,374	2,310,211
Brasil	1,264,838	1,379,276	1,383,779	1,442,714
Colombia <sup>2</sup>	443,720	430,472	462,572	491,255
Cono Sur	457,718	469,088	448,511	449,753
Región Andina	238,548	233,771	280,991	310,778
Centroamérica	326,230	382,472	408,184	410,008
Caribe	254,501	258,289	267,046	265,924
Europa	679,975	714,388	763,111	803,948
<b>Total (MWH)</b>	<b>5,994,340</b>	<b>6,187,871</b>	<b>6,356,568</b>	<b>6,484,591</b>
<b>Total (GJ)</b>				<b>23,344,521</b>
<b>% Renovables</b>				<b>21%</b>
<b>% Red de Electricidad<sup>3</sup></b>				<b>79%<sup>4</sup></b>

<sup>1</sup> Incluye: Telmex, Telcel, AMCO, Sección Amarilla, Telvista, Global Hitss, Claro Pay, Claro Enterprise Solutions, Hitss Inc., LATAM Telecomunicaciones.

<sup>2</sup> Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.

<sup>3</sup> El 16% restante proviene de centrales de ciclo combinado en México.

<sup>4</sup> Esta cifra incluye ciclos combinados en México.

Este año, nuestro consumo global de energía fue de 6.4 millones de megavatios hora (MWh), de los cuales el 21% procede de energías renovables, el 64% de la red y casi el 16% de ciclos combinados.

(302-3)

### ENERGÍA POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED

	2019	2020	2021
Tráfico en TBs <sup>5</sup>	5,797,075	8,667,661	<b>9,867,329</b>
Energía por TBs	1.07	0.73	<b>0.69</b>

<sup>5</sup> Terabyte por segundo.

Durante los últimos tres años, hemos reducido nuestro indicador clave de negocio de intensidad energética, que este año asciende a 0.69 toneladas de CO<sub>2</sub> por terabyte en la red, logrando una reducción del 35% respecto a 2019.

### EFICIENCIA DEL CENTRO DE DATOS

EFECTIVIDAD PROMEDIO DEL USO DE ENERGÍA (PUE)	2018	2019	2020	2021	OBJETIVO AÑO FISCAL 2021
Promedio PUE	1.93	2.43	2.01	<b>1.67<sup>6</sup></b>	<b>2</b>
Alcance (%) del total de la población TIC	52	43	34.27	<b>48.66</b>	
Población de TIC se define como el porcentaje del total de equipos de cómputo					

<sup>6</sup> La medición del centro de datos se ha estandarizado; por lo tanto, las operaciones han mejorado sus procesos de medición.

### PARTICIPACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE EN CENTROS DE DATOS

USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS	2018	2019	2020	2021	OBJETIVO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA EL AÑO FISCAL 2021
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	197	288	95	<b>156.17</b>	----
Porcentaje de energía renovable (sobre energía total)	50	35	18.9	<b>13.81</b>	<b>20</b>

## CONSUMO DE COMBUSTIBLE

(302-1)

### CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLE

PAÍS/REGIÓN	2018	2019	2020	2021
Gasolina (lts)	53,780,878	54,369,941	46,726,306	<b>51,129,177</b>
Diésel (lts)	49,123,535	48,303,092	46,503,777	<b>44,037,233</b>
Biodiésel (lts)	49,652	369,238	56,324	<b>18,033</b>
Gas LP (lts)	654,166	774,500	630,962	<b>623,191</b>
Bioetanol (lts)	4,494,491	5,451,317	4,200,069	<b>0</b>
Etanol (lts)				<b>2,629,748</b>
CNG (m <sup>3</sup> )	0	4,487	3	<b>15</b>
Gas Natural (m <sup>3</sup> )	26,453	1,369,057	1,328,798	<b>1,485,188</b>

### 2021 CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS/REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	GASOLINA (LTS)	DIÉSEL (LTS)	BIODIÉSEL (LTS)	GAS LP (LTS)	ETANOL (LTS)	CNG (M <sup>3</sup> )	GAS NATURAL (M <sup>3</sup> )
México	37,605,596	6,207,467		342,716			
Colombia	6,680,082	2,722,655			2,629,748	0	
	686,833	9,586,597					
Cono Sur	93,326	2,702,004	18,033				9,117
Región Andina	534,033	1,915,066					
Centroamérica	1,565,446	7,514,391					
Caribe	2,854,917	8,259,063		133,239			
Europa	1,108,944	5,129,990		147,236		15	1,476,071
<b>Total</b>	<b>51,129,177</b>	<b>44,037,233</b>	<b>18,033</b>	<b>623,191</b>	<b>2,629,748</b>	<b>15</b>	<b>1,485,188</b>

## GESTIÓN DE RESIDUOS

(306-2, 306-4, 306-5)

### RESIDUOS TOTALES

POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2018	2019	2020	2021
Reciclado (Toneladas)	16,807	19,370	15,611	16,212
Reutilizado (Toneladas)	250	169	571	121
Relleno Sanitario (Toneladas)	2,022	4,007	5,033	4,984
Incinerado (Toneladas)	1,250	1,150	957	1,421
<b>Total</b>	<b>20,329</b>	<b>24,696</b>	<b>22,172</b>	<b>22,738</b>

### 2021 RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN POR PAÍS O REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	RECICLADO (TONELADAS)	REUTILIZADO (TONELADAS)	RELLENO SANITARIO (TONELADAS)	INCINERADO (TONELADAS)	TOTAL
México	2,334	108	546	0	2,988
Brasil	2,228	0	0	0	2,228
Colombia	3,072	0	669	0	3,741
Cono Sur	1,115	0	2,974	0	4,089
Región Andina	373	0	0	2	375
Centroamérica	2,180	0	0	147	2,327
Caribe	1,362	13	85	0	1,460
Europa	3,548	0	710	1,272	5,530
<b>Total</b>	<b>16,212</b>	<b>121</b>	<b>4,984</b>	<b>1,421</b>	<b>22,738</b>

### TASA DE RECICLAJE POR REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	RECICLADO (TONELADAS)	RESIDUOS TOTALES (TONELADAS)	TASA DE RECICLAJE
México	3,115	3,782	82%
Brasil	2,372	2,372	100%
Colombia	3,216	3,885	83%
Cono Sur	1,756	4,730	37%
Región Andina	386	388	99%
Centroamérica	2,180	2,327	94%
Caribe	1,633	1,730	94%
Europa	3,548	5,529	64%
<b>Total</b>	<b>18,205</b>	<b>24,743</b>	<b>74%</b>

## AGUA

(303-5)

### CONSUMO DE AGUA (millones de m³)

	2018	2019	2020	2021
<b>Total (m³)</b>	<b>4.5</b>	<b>3.06</b>	<b>2.30</b>	<b>3.9</b>

A medida que avanzamos a través de los años, el objetivo principal es mejorar la calidad de nuestros datos. Si bien el agua no forma parte del proceso productivo, a nivel global es un tema material. Es por ello, que continuamos recabando información sobre nuestro consumo para fortalecer nuestros reportes.

## EMISIONES

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

### EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

EMISIONES TOTALES DE GEI	2018	2019	2020	2021
Emisiones Directas Alcance 1 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	398,396	592,287	288,688	299,494
Emisiones Indirectas Alcance 2 (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	1,936,773	2,489,586	2,453,063	2,190,890
Emisiones Alcance 3 <sup>1</sup> (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	--	5,346,759	6,412,754	2,645,826
Fuera de Alcance <sup>2</sup> (Toneladas CO <sub>2</sub> e)	557	9,172	61,391	107,299
<b>Emisiones Totales (Toneladas CO<sub>2</sub>e)</b>	<b>2,335,726</b>	<b>8,437,804</b>	<b>9,215,896</b>	<b>5,243,509</b>

<sup>1</sup> El alcance 3 incluye las siguientes categorías: bienes de capital, viajes de negocios, transporte de empleados, tratamiento "al final del ciclo de vida" de los bienes vendidos, actividades relacionadas a energía y combustibles (no incluidas en el alcance 1 o 2), adquisición de bienes y servicios, uso de bienes vendidos, residuos, transporte y distribución.

<sup>2</sup> Incluye: gases refrigerantes.

Desde 2021, hemos definido un enfoque diferente, reduciendo las categorías de alcance 3 a analizar para obtener un resultado más preciso en todas nuestras subsidiarias. Es por eso que, en 2021, estamos reportando solo cuatro categorías de emisiones de alcance 3, y anualmente incrementaremos nuestro alcance, bajo una metodología adecuada y estandarizada en todas nuestras subsidiarias.

Todos nuestros cálculos sobre emisiones están alineados al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

### EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS O REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	EMISIONES DIRECTAS ALCANCE 1 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES INDIRECTAS ALCANCE 2 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES ALCANCE 3 (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	FUERA DE ALCANCE (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)	EMISIONES TOTALES (TONELADAS CO <sub>2</sub> E)
México	123,344	941,542	1,269,977	77,322	2,412,185
Brasil	34,837	382,632	176,100	22,516	616,085
Colombia	30,386	70,557	240,211	340	341,494
Cono Sur	11,023	168,960	159,378	1,967	341,328
Región Andina	11,187	193,062	145,870	906	351,025
Centroamérica	29,736	124,295	252,214	1,489	407,734
Caribe	37,665	133,502	111,197	2,043	284,407
Europa	21,316	176,340	290,879	716	489,251
<b>Total</b>	<b>299,494</b>	<b>2,190,890</b>	<b>2,645,826</b>	<b>107,299</b>	<b>5,243,509</b>

(305-4)

### EMISIONES DE CARBONO DE ALCANCE 1 Y 2 POR TERABYTE TRANSMITIDOS EN LA RED

	2019	2020	2021
Tráfico en TBs <sup>3</sup>	5,797,075	8,667,661	<b>9,867,329</b>
Toneladas CO <sub>2</sub> e por TBs	0.40	0.36	<b>0.28</b>

<sup>3</sup> Terabyte.

Nuestras emisiones de alcance 1 y 2 por terabyte transmitido en la red han disminuido de manera consistente durante los últimos 2 años. En 2021 alcanzamos una reducción del 31% en nuestro indicador de intensidad de carbono, en comparación con los niveles de 2019.



# APÉNDICE E: INDICADORES LABORALES

(102-7, 102-8)

## NUESTROS EMPLEADOS

AÑO	TOTAL
2013	173,174
2014	191,156
2015	195,475
2016	194,431
2017	191,851
2018	189,448
2019	191,523
2020	186,851
<b>2021<sup>1</sup></b>	<b>181,205</b>

<sup>1</sup> Las cifras de 2021 excluyen a Tracfone, pues ya no forma parte de América Móvil. Todos los datos comparativos de años anteriores incluyen las cifras de TracFone, a menos que se indique lo contrario.

(405-1)

## EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR EDAD

AÑOS	PORCENTAJE
Menos de 30 años de edad	19%
Entre 30 y 50 años de edad	67%
Más de 50 años de edad	14%

(405-1)

## EQUIVALENCIAS DE EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO (ETC)

PAÍS/REGIÓN	CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORAL	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	55,263	31,325	276	227
Brasil	19,105	14,530	-	-
Colombia	4,568	3,277	509	523
Cono Sur	4,269	2,874	3	-
Región Andina	3,576	2,649	2	2
Centroamérica	6,564	3,149	-	-
Caribe	421	547	-	-
Europa	5,666	4,080	53	33
Total	10,581	6,596	301	387
<b>Total</b>	<b>109,591</b>	<b>68,479</b>	<b>1,144</b>	<b>1,172</b>

## PORCENTAJE DE EMPLEADO EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

PAÍS/REGIÓN	TOTAL	PORCENTAJE
México	87,091	48%
Caribe	9,831	5%
Europa	17,865	10%
Colombia	8,877	5%
Centroamérica	9,713	5%
Región Andina	6,229	3%
Cono Sur	7,145	4%
Brasil	33,635	19%
<b>Total</b>	<b>180,386</b>	<b>100%</b>

(405-1)

## EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR POSICIÓN Y GÉNERO

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	627	166	793
Gerenciales	4,106	1,666	5,772
Empleados con mando	9,866	4,989	14,855
Empleados sin mando	70,758	39,914	110,672
Nivel Básico <sup>2</sup>	25,362	22,916	48,278
<b>Total</b>	<b>110,719</b>	<b>69,651</b>	<b>180,370</b>

<sup>2</sup> Empleados que están en el rango del 5% del salario más bajo.

(401-1)

### TASA DE ROTACIÓN<sup>1</sup>

	2018	2019	2020	2021
Tasa de rotación	12.90	12.92	6.11	11.94
Tasa de rotación voluntaria	5.83	4.88	4.71	8.86

<sup>1</sup> Las cifras excluyen nuestros Call Centers.

(401-1)

### TASA DE ROTACIÓN POR EDAD 2021<sup>2</sup>

AÑOS	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Menos de 30 años de edad	31.38	24.68
Entre 30 y 50 años de edad	9.06	6.31
Más de 50 años de edad	8.36	6.79

<sup>2</sup> Las cifras excluyen nuestros Call Centers.

(401-1)

### TASA DE ROTACIÓN POR GÉNERO 2021<sup>3</sup>

GÉNERO	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Hombres	11.83	8.90
Mujeres	13.25	9.64

<sup>3</sup> Las cifras excluyen nuestros Call Centers.

PUESTO	(401-1) NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS		PORCENTAJE DE CARGOS CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivo	31	8	15%	6%
Gerenciales	90	43	28%	11%
Empleados con mando	274	135	33%	32%
Empleados sin mando	6,690	5,424	10%	7%
Nivel Básico	6,750	5,526	2%	2%

### COSTO PROMEDIO DE CONTRATACIÓN DE EMPLEADOS<sup>4</sup> (CIFRAS EN PESOS MEXICANOS)

PUESTO	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivo		
Gerenciales		
Empleados con mando	11,903	11,903
Empleados sin mando		
Nivel Básico <sup>5</sup>		

<sup>4</sup> Costo promedio por empleados equivalentes de tiempo completo.

<sup>5</sup> Empleados que están en el rango del 5% del salario más bajo.

(401-1)

### EMPLEADOS DE NUEVA CONTRATACIÓN

	2020	2021
Número total de empleados recién contratados	11,296	24,971
Número de mujeres contratadas en contrataciones nuevas	4,009	11,136

(405-1)

### MUJERES EN LA FUERZA DE TRABAJO

INDICADORES DE DIVERSIDAD	PORCENTAJE
Mujeres en la plantilla total	39%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo junior, senior, gerenciales y ejecutivos (puestos ejecutivos)	32%
Mujeres en puestos de dirección de primer nivel o de dirección junior	34%
Mujeres en altos cargos ejecutivos	21%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (función comercial) <sup>5</sup>	52%
Mujeres en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas.	16%

<sup>5</sup> Incluye puestos de nivel de entrada, empleados con o sin mando, nivel gerencial y nivel ejecutivo. Esta cifra difiere de 2020, porque este año también se incluyeron puestos relacionados con el apoyo de roles comerciales.



(405-1)  
**NÚMERO DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCIÓN**

2019	2020	2021
1,328	1,363	<b>1,666</b>

(405-1)  
**NÚMERO DE EMPLEADOS EN LA ALTA DIRECCIÓN**

2019	2020	2021
5,279	5,407	<b>6,565</b>

(405-1)  
**EMPLEADOS POR NACIONALIDAD**

EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO 2021		
NACIONALIDAD	PARTICIPACIÓN EN LA PLANTILLA TOTAL (COMO % DE LA PLANTILLA TOTAL)	PARTICIPACIÓN EN TODOS LOS PUESTOS GERENCIALES, INCLUYENDO LOS MANDOS INTERMEDIOS Y JUNIOR
México	48%	40%
América del Sur	31%	38%
Centroamérica	5%	7%
Estados Unidos de América	1%	1%
Caribe	5%	6%
Europa	10%	9%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(405-1)  
**EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD**

TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE POR TIPO DE DISCAPACIDAD
Motora	63%
Auditiva	6%
Visual	15%
Intelectual	3%
Visceral	11%
Múltiple	3%

**PROMEDIO DE AÑOS TRABAJADOS POR LA EMPRESA POR GÉNERO**

	2021
Mujeres empleadas	6.92 años
Hombres empleados	8.35 años

(405-2)  
**INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO**

AÑO	SUELDO BASE ANUAL		SUELDO BASE ANUAL + INCENTIVOS			
	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LOS EMPLEADOS MASCULINOS	REMUNERACIÓN PROMEDIO ANUAL DE LAS EMPLEADAS FEMENINAS	SALARIO POR EMPLEADO
2021 (MXN)	341,988	243,808	303,960	565,845	437,972	516,095
2021 (USD)	16,866	12,024	14,990	27,888	21,600	25,452

NIVEL DE EMPLEADO <sup>1</sup>	SALARIO PROMEDIO MUJER (MXN)	SALARIO PROMEDIO HOMBRE (MXP)
Nivel ejecutivo (solo salario base)	1,788,884	2,043,336
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	2,670,500	3,244,540
Nivel gerencial (solo salario base)	507,245	571,488
Nivel gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	753,040	865,313
Nivel no gerencial (solo salario base)	211,855	296,769
Nivel no gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	398,712	503,343

<sup>1</sup> La cifra excluye el salario del Director General.

(404-3)

### EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO

PAÍS/REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	% DE LOS EMPLEADOS
México	20,936	14,185	40% <sup>1</sup>
Brasil	15,869	10,091	77%
Colombia	4,680	3,388	91%
Cono Sur	4,070	2,705	93%
Región Andina	3,491	2,666	97%
Centroamérica	6,324	2,984	96%
Caribe	5,840	4,091	97%
Europa	10,193	7,080	100%
<b>Total</b>	<b>72,123</b>	<b>47,190</b>	<b>66%</b>

<sup>1</sup> This year we were able to include Telmex, where unionized employees are measured by a collective performance evaluation by area or division.

### ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EMPLEADOS

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL	2018	2019	2020	2021	2021 META
Puntuación de la encuesta de clima laboral	75.6%	83.3%	82.6%	<b>85.29%</b>	80% PUNTUACIÓN DE LA ENCUESTA
Porcentaje del total de empleados	54.2	73.7	93.2	<b>91.26</b>	89% DE COBERTURA DE EMPLEADOS

### PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS QUE RECIBEN CAPACITACIÓN

2019	2020	2021
76%	55%	<b>88%</b>

(404-1)

### HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO<sup>2</sup>

2019	2020	2021
35	78	<b>61</b>

<sup>2</sup> Horas promedio de capacitación por empleados equivalentes de tiempo completo. La base incluye a empleados temporales y de tiempo parcial.

(404-1)

### PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR PUESTO DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO

PUESTO	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivo	16	18	11	17
Gerencial	14	19	10	11
Empleados con mando	28	33	25	30
Empleados sin mando	22	30	23	33
Nivel Básico	52	60	31	31
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>32</b>

(404-1)

### PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y EDAD DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA	CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA
Menos de 30 años de edad	59	35
Entre 30 y 50 años de edad	30	28
Más de 50 años de edad	15	13
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>27</b>

(404-1)

**PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO 2021**

PAÍS/REGIÓN	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	44	65	27	38
Brasil	1	3	2	5
Colombia	35	33	87	108
Cono Sur	5	5	22	27
Región Andina	15	15	27	32
Centroamérica	40	77	12	17
Caribe	37	61	75	70
Europa	3	4	3	3
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>32</b>

**INVERSIÓN PROMEDIO EN CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO 2021**

PAÍS/REGIÓN	USD		MXN	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	35	29	712	597
Brasil	90	79	1,823	1,611
Colombia	135	139	2,741	2,817
Cono Sur	89	95	1,807	1,922
Región Andina	50	39	1,019	797
Centroamérica	57	69	1,164	1,391
Caribe	112	80	2,280	1,623
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>1,086</b>	<b>1,028</b>

**INVERSIÓN PROMEDIO EN FORMACIÓN POR GÉNERO Y CARGO DE LOS EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)**

PUESTO	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA				CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA			
	USD		MXN		USD		MXN	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivo	14	41	274	826	98	102	1,978	2,073
Gerencial	14	23	276	461	32	45	653	903
Empleados con mando	29	31	595	620	59	50	1,195	1,006
Empleados sin mando	25	28	514	563	30	28	605	567
Nivel Básico	10	17	203	339	25	17	515	344
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>440</b>	<b>491</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>647</b>	<b>537</b>

**INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (Millones de dólares (USD))**

2017	2018	2019	2020	2021
37	30	30	15	16

(403-9)

**FATALIDADES DE EMPLEADOS**

2018	2019	2020	2021
5	1	2	3

(403-9)

**FATALIDADES DE EMPLEADOS POR GÉNERO Y POR REGIÓN**

PAÍS/REGIÓN	2018		2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	1	0	1	0	1	0	1	0
Brasil	1	0	0	0	0	0	1	0
Colombia	1	0	0	0	0	0	0	0
Cono Sur	0	0	0	0	0	0	0	0
Región Andina	0	0	0	0	0	0	0	0
Centroamérica	1	0	0	0	1	0	0	0
Caribe	0	0	0	0	0	0	1	0
Europa	1	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>

(403-9)

**FATALIDADES DE EMPLEADOS 2021**

OPERACIÓN	FATALIDADES OCUPACIONALES
Telmex	1
Brasil	1
República Dominicana	1

En 2021 tuvimos un incidente de electrocución que resultó en la pérdida de un empleado en Telmex y un incidente de trabajo en alturas que resultó en la pérdida de un empleado en Claro Brasil. Asimismo, un accidente automovilístico por mal tiempo resultó en la pérdida de un empleado de Claro Dominicana.

(403-9)

**TASA DE FRECUENCIA DE LESIONES EN TIEMPO PERDIDO<sup>1</sup>**

PAÍS/REGIÓN	2019	2020	2021		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>Total</b>	<b>1.65</b>	<b>0.99</b>	<b>1.03</b>	<b>0.71</b>	<b>0.91</b>

<sup>1</sup> Tasa frecuencia de lesiones en tiempo perdido con base en 200,000 horas trabajadas. Esta es la primera vez que reportamos este indicador.

(403-9)

**TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLE<sup>2</sup>**

PAÍS/REGIÓN	2019	2020	2021		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
<b>Total</b>	<b>1.69</b>	<b>1.01</b>	<b>1.07</b>	<b>0.76</b>	<b>0.95</b>

<sup>2</sup> Tasa frecuencia de lesiones en tiempo perdido con base en 200,000 horas trabajadas. Esta es la primera vez que reportamos este indicador.

# APÉNDICE F: INDICADORES SOCIALES

## HABILIDADES DIGITALES Y PLATAFORMAS DE EDUCACIÓN DIGITAL

(203-2)

### RESULTADOS DE APRENDE.ORG

PROGRAMAS	TOTAL DE USUARIOS	% MUJERES	% HOMBRES	PAÍSES/ TERRITORIOS	HITS	CURSOS/ LECCIONES IMPARTIDAS	VARIEDAD DE CURSOS	LECCIONES CONVERTIDAS A VIDEO	ESCUELAS O INSTITUCIONES REGISTRADAS
Capacítate para el empleo	9,819,606	54.30%	45.70%	194	3,346,901,523	33,386,660	420	-	-
Aprende.org	4,300,581	53.70%	46.30%	194	272,152,137	-	4,580	-	-
PruébaT	5,893,736	32.64%	28.75%	176	337,672,071	99,880,883	-	18,776	47,953
Khan Academy	18,692,630	60.89%	39.11%	188/240	393,749,803	79,374,975	-	6,896	-
<b>Aprende Total</b>	<b>38,706,833</b>			<b>194/240</b>	<b>4,350,475,534</b>	<b>212,642,518</b>	<b>5,000</b>	<b>25,672</b>	<b>47,953</b>

**Promedio de cursos por usuario 5.49**

## CURSOS DE HABILDADES DIGITALES – PLATAFORMA APRENDE

Durante 2021, ofrecimos: 1) cursos de habilidades digitales básicas para que los usuarios puedan comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea; 2) cursos para mejorar la posibilidad de las personas para conseguir empleo, fomentar el emprendimiento y el desarrollo de las PYMES; junto con 3) cursos para hombres y mujeres para convertirse en especialistas o técnicos en profesiones digitales.

CURSO DE HABILIDAD DIGITAL	USUARIOS REGISTRADOS	PORCENTAJE
Análisis de Datos	72,576	5.23%
Infraestructura de Red	45,038	3.24%
Uso de Software	44,411	3.20%
Habilidades de Información y Datos	42,741	3.08%
Reparación de equipos electrónicos	36,404	2.62%
Lógica de programación	25,931	1.87%
Almacenamiento de datos	24,004	1.73%
Comunicación y colaboración	20,917	1.51%
Fundamentos electrónicos	18,230	1.31%
Desarrollo de aplicaciones	17,985	1.30%
Salud y seguridad digital	16,897	1.22%
Diseño de páginas web	14,788	1.06%
Desarrollo de contenido	13,252	0.95%
Marketing digital	12,495	0.90%
Lenguajes de programación orientados a objetos	12,161	0.88%
Desarrollador <i>Front End</i>	10,591	0.76%
Diseño electrónico	9,453	0.68%
Habilidades básicas digitales	8,508	0.61%
Computación en la nube	7,892	0.57%
Gestión y seguridad de servidores	7,746	0.56%
Desarrollo de software en la nube	7,040	0.51%
Cultura de “Hazlo tú mismo”	6,530	0.47%
Conectividad	5,815	0.42%
Desarrollador <i>Back end</i>	5,067	0.36%
Seguridad de la Red	4,149	0.30%
Inteligencia Artificial	1,213	0.09%
Blockchain	950	0.07%
<b>Total de Cursos en el Sector de Tecnología</b>	<b>492,784</b>	<b>35%</b>

## AVANCE EN LA ESTRATEGIA DE BRECHA DIGITAL<sup>1</sup>

	ACCESO A INTERNET	ADOPCIÓN DIGITAL	HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN DIGITAL
Total de personas directamente beneficiadas por los programas desde que iniciaron	43,617,338	2,859	3,744,546
Total de personas directamente beneficiadas por los programas durante el año reportado	252,377	1,500	565,821
Total de empleados voluntarios en los programas desde que comenzaron	189	1,180	5,988
Total de empleados voluntarios en los programas durante el año reportado	189	375	305

<sup>3</sup> Estos programas son apoyados en la mayoría de nuestras regiones como parte de nuestra Estrategia de Ciudadanía Corporativa.

# APÉNDICE G: INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

(405-1)

América Móvil, S.A.B. de CV (“América Móvil”) es una Sociedad Anónima Bursátil de Capital Variable constituida de conformidad con las leyes de México. Nuestras acciones cotizan actualmente en México, en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV: AMX) y en Los Estados Unidos de América en la Bolsa de Valores de Nueva York (New York Stock Exchange) (NYSE: AMX/AMOV).

De acuerdo con los informes de participación accionaria presentados ante la Securities and Exchange Commission (“SEC”), la siguiente tabla identifica a los propietarios de más del 5.0% de cualquier serie de acciones de la Compañía al 31 de marzo de 2022.

ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES (MILLONES)	PORCENTAJE DE LA SERIE <sup>1</sup>
<b>Acciones Serie AA:</b>		
Fideicomiso Familiar <sup>2</sup>	10,894	53%
Control Empresarial de Capitales <sup>3</sup>	4,381	21.3%
Carlos Slim Helú	1,879	9.1%
<b>Serie L:</b>		
Control Empresarial de Capitales <sup>3</sup>	6,318	14.6%
Fideicomiso Familiar <sup>2</sup>	6,849	15.9%
Carlos Slim Helú	3,322	7.7%
BlackRock, Inc. <sup>4</sup>	2,164	5.0%

<sup>1</sup> Con base en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2022.

<sup>2</sup> El Fideicomiso Familiar es titular de acciones Serie AA y Serie L en beneficio de ciertos miembros de la Familia Slim. Además de las acciones afectas al Fideicomiso Familiar, ciertos miembros de la Familia Slim, incluido el señor Carlos Slim Helú, son titulares directos de un total de 3,558 millones de acciones Serie AA y 10,227 millones de acciones Serie L, equivalentes al 17.3% y al 23.7% de dichas series, respectivamente. Según los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, salvo el señor Carlos Slim Helú ningún miembro de la Familia Slim es titular, en lo individual, de más del 5% de las acciones de cualquier serie del capital de la Compañía.

<sup>3</sup> La participación de Control Empresarial de Capitales incluye las acciones pertenecientes a sus subsidiarias. Según los reportes de participación accionaria presentados a la SEC, se puede considerar que Control Empresarial de Capitales está controlada por la Familia Slim.

<sup>4</sup> Según los reportes de participación accionaria presentados a la SEC.



PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE AMÉRICA MÓVIL Y SUS PRINCIPALES SUBSIDIARIAS, ASÍ COMO LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SU FUNCIONAMIENTO, FAVOR DE CONSULTAR NUESTRO REPORTE ANUAL 2021, DISPONIBLE EN EL SITIO CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](http://AMERICAMOVIL.COM)

En América Móvil, nuestras políticas de gobierno corporativo son supervisadas por El Consejo de Administración. De esta manera aseguramos que el negocio se rige por nuestros principios de ética y transparencia, mientras que la toma de decisiones se basa en nuestra misión, visión, valores y filosofía. Nos adherimos a todos los principios de gobierno incluyendo a los siguientes documentos aplicables a nuestro Consejo de Administración, a nuestros empleados y a todas las partes relacionadas con América Móvil:

- Nuestros estatutos;
- Nuestro Código de Ética;
- Nuestras Políticas de Gobierno Corporativo;
- Nuestras Políticas de Control Aplicables a las Transacciones Involucrando Acciones de América Móvil y otros Valores emitidos por América Móvil;
- Leyes y reglamentos bursátiles mexicanos en todos los mercados internacionales en los que se cotizan nuestras acciones, incluyendo a la Ley del Mercado de Valores de México, las disposiciones de carácter general aplicables a los emisores de valores y otros participantes en el mercado de valores (Disposiciones de carácter general aplicables a las Emisoras de valores y a otros participantes del mercado de valores), el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas publicado por el Consejo Coordinador Empresarial; y,
- Leyes y reglamentos aplicables en cada país donde operamos.

En América Móvil, la Asamblea de Accionistas es nuestro máximo órgano de gobierno. Realizamos asambleas ordinarias y extraordinarias donde las convocatorias se publican con al menos 15 días de anticipación para asegurar la asistencia de los accionistas. Las reuniones extraordinarias se realizan para tratar temas específicos tales como: extensión de la duración o disolución anticipada de la Sociedad, aumento o reducción de capital, cambio del propósito corporativo, nacionalidad o transformación de la Sociedad, emisión de acciones preferentes, cambios a los estatutos de la Sociedad, fusiones y venta de activos, la cancelación de la inscripción de sus acciones en la Bolsa Mexicana de Valores, o en cualquier otra bolsa de valores extranjera. Todos los demás asuntos deben tratarse durante las asambleas ordinarias de accionistas.

La Asamblea Ordinaria debe celebrarse por lo 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 el monto que la Sociedad destinará al programa de recompra de acciones; y (v) determinar la forma en que se distribuirá la utilidad neta de la Sociedad. Asimismo, toda transacción que involucre el 20% o más de los activos consolidados de la Compañía deberá ser aprobada por la Asamblea de Accionistas, incluyendo la Serie L.

En la asamblea de Accionistas celebrada el 22 de noviembre de 2021, Claudia Jañez Sánchez y Gisselle Morán Jiménez fueron nombradas miembros independientes de nuestro Consejo de Administración. En Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 20 de abril de 2022, fueron reelegidos los actuales miembros del Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias excepto por el Sr. Arturo Elías Ayub, y el Secretario y el Prosecretario fueron reelegidos, con 12 consejeros elegidos por las Acciones AA y A votando juntas y dos directores elegidos por las Acciones L. Es importante mencionar que el 64% de los miembros del Consejo de Administración son independientes y el 21% son mujeres. el Sr. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo de administración y el Sr. Patrick Slim Domit es el Vicepresidente; ninguno de ellos ocupa un cargo directivo en la Compañía.

El Consejo de Administración se reunió seis veces en 2021, con una asistencia promedio del 99%. La asistencia a la última reunión del año, en la que se evaluó la eficacia del Consejo fue del 100%. Para su correcto funcionamiento, dos comités auxiliares apoyan al Consejo: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. En 2021, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se reunió 7 veces y tuvo una asistencia del 100%.

**PARA OBTENER INFORMACIÓN MÁS DETALLADA SOBRE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, CONSULTE NUESTRO [INFORME ANUAL 2021](#) DISPONIBLE EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](#).**

**NUESTROS ESTATUTOS, CÓDIGO DE ÉTICA, POLÍTICAS Y PROTOCOLOS SE ENCUENTRAN DISPONIBLES EN LA SECCIÓN DE [GOBIERNO CORPORATIVO](#) EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](#).**

## COMITÉ EJECUTIVO

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22)

El Comité Ejecutivo está conformado actualmente 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 opciones al Consejo de Administración sobre ciertos temas especificados en los estatutos sociales.

## COMITÉ DE AUDITORÍA Y PRÁCTICAS SOCIETARIAS

(102-18, 102-19, 102-20, 102-22)

Nuestro Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está integrado por miembros independientes del Consejo de Administración. Los miembros actuales son: Ernesto Vega Velasco quien es el Presidente, Rafael Moisés Kalach Mizrahi y Pablo Roberto González Guajardo, todos ellos don consejeros independientes.

El mandato del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es apoyar a nuestro Consejo de administración en la supervisión de nuestras operaciones estableciendo y monitoreando procedimientos y controles para asegurar que la información financiera que distribuimos sea útil, apropiada, confiable y refleje con precisión nuestra posición financiera. En particular, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias debe, entre otras cosas, (i) convocar a asambleas de accionistas y recomendar puntos a incluir en la agenda, (ii) asesorar al Consejo de Administración con respecto a los procedimientos de control interno, los planes de sucesión y la estructura de las remuneraciones de los directivos relevantes, (iii) seleccionar y monitorear a nuestros auditores, (iv) discutir con los auditores los procedimientos para la preparación de los estados financieros anuales y los principios de contabilidad aplicados en los mismos y en los estados financieros por períodos parciales y (v) obtener de los auditores un reporte que incluya una explicación de las principales políticas contables utilizadas por la Compañía, de cualquier tratamiento alternativo respecto de las partidas más importantes que haya sido discutido por la administración con los auditores, y de cualesquiera otras comunicaciones por escrito entre los auditores y el Consejo de Administración.

La Compañía está obligada a hacer pública cualquier acción del Consejo que sea inconsistente con la opinión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Además, de acuerdo con nuestros estatutos, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias está a cargo de nuestras funciones de gobierno corporativo bajo las leyes y reglamentos de valores mexicanos y está obligado a presentar un informe anual al Consejo de Administración con respecto a nuestras prácticas corporativas y de auditoría. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias debe solicitar la opinión de nuestros directivos para la elaboración del informe anual.

## PORTAL DE DENUNCIAS - PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

(102-17)

Asimismo, América Móvil está obligada a presentar informes anuales sobre las principales actividades del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a la Securities and Exchange Commission (SEC) de los Estados Unidos de América y a la Bolsa Mexicana de Valores, la cual publica dichos informes en sus sitios web. Nuestra área de Auditoría Interna se encarga de realizar tres tipos de auditorías principales:

1. Una auditoría de gestión de riesgos que revisa varios procesos operativos, así como la integridad de nuestras operaciones. El objetivo principal es evaluar cómo están funcionando (evaluando el 100% de las operaciones al menos una vez cada dos años);
2. una auditoría para cumplir con los requisitos de la Ley Sarbanes-Oxley para garantizar que nuestro Control Interno sobre los Informes Financieros (ICFR, por sus siglas en inglés) sea preciso (la revisión también la realiza un tercero anualmente y cubre el 100 % del proceso ICFR); y
3. Auditorías especiales, cuyo objetivo es brindar apoyo a distintas áreas de la Empresa para la revisión de un proceso o actividad específica.

Durante 2021 se designó a un total de 344 personas para el proceso de investigación de las denuncias presentadas en el Portal de Denuncias de América Móvil. A continuación, se presenta a detalle el número de denuncias recibidas por país y la información relacionada con las mismas. La improcedencia de algunas denuncias se debió a varios motivos, entre los que podemos mencionar duplicidad de denuncias, denuncias que no estaban relacionadas con la Empresa y denuncias cuya naturaleza no estaba relacionada con la Integridad y el Cumplimiento.

PAÍS/REGIÓN	DENUNCIAS RECIBIDAS	DENUNCIAS PROCEDENTES	TOTAL DE PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN <sup>1</sup>
México	493	144	88
Brasil	1,200	343	26
Colombia	2,300	198	37
Cono Sur	721	60	47
Región Andina	406	36	52
Centroamérica	380	35	57
Caribe	372	53	37
Estados Unidos de América	5	0	-
Europa	2	0	-
<b>Total</b>	<b>5,879</b>	<b>869</b>	<b>344</b>

<sup>1</sup> El total de personas involucradas en el proceso de investigación incluye a miembros del Comité de Ética de América Móvil.

Las medidas correctivas para aquellos empleados involucrados en denuncias que resultan en una violación al Código de Ética de América Móvil incluyen: programas diseñados para mejorar la conducta, capacitación en comportamiento ético y seguimiento por parte del área de recursos humanos de las subsidiarias. Además, se imponen sanciones disciplinarias, administrativas y legales, y se implementan controles para evitar nuevas violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento. Durante 2021, de las denuncias consideradas procedentes, el 0.17% de los empleados recibió una sanción administrativa y el 0.10% recibió una sanción disciplinaria severa que incluso pudo llegar al despido del empleado.



ACCEDA A NUESTRO PORTAL DE DENUNCIAS [AQUÍ](#).

## GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

(102-9)

Nuestra 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 cliente: es el 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 fácilmente reemplazado por otro.
- c.** Proveedor de Componentes Críticos: es aquel socio de negocios que proporciona bienes o servicios esenciales para la continuidad de las operaciones.
- d.** Agencias de Cabildeo (*Lobbying*), Gestores y Empresas Constructoras: son aquellas que realizan actividades o relaciones con autoridades, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, entre otros por parte de la Compañía que pudieran generar riesgos significativos, 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 del lavado de dinero, pudieran representar un riesgo para la reputación de nuestra empresa.

- a.** Proveedores de riesgo en materia de derechos humanos considerando su gestión de:
  - Salud y seguridad;
  - mano de obra;
  - privacidad de las comunicaciones; y,
  - zonas de conflicto.
- b.** Proveedores de riesgo ambiental considerando su gestión de:
  - Agua;
  - emisiones;
  - desperdicio; y,
  - biodiversidad.
- c.** Proveedores de riesgo en materia de lavado de dinero y financiamiento de actividades ilícitas: son aquellos cuya operación geográfica se encuentran en los países de las listas del GAFI.

Del total de proveedores evaluados en 2021, 26% fueron identificados como críticos por brindar un bien o servicio que tiene contacto directo con el cliente, por ser no sustituibles, por brindar componentes esenciales o por tener contacto con nuestros grupos de interés en nombre de la Compañía. Por otro lado, alrededor del 4% fueron identificados como proveedores con alto riesgo de sustentabilidad que pueden representar un riesgo para la reputación de América Móvil.

### POLÍTICA DE INTEGRIDAD COMERCIAL

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

Desde 2019, el 79 % de nuestros principales proveedores y distribuidores deben alinearse con esta Política, y el cumplimiento es un requisito obligatorio para los nuevos socios comerciales.

### CLÁUSULA DE SUSTENTABILIDAD EN CONTRATOS DE PROVEEDORES

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

(204-1)

### PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES

PAÍS/OPERACIÓN	PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES EN NUESTRAS SUBSIDIARIAS
Telcel	94%
Telmex	88%
AMCO	82%
Global Hitss	85%
Telvista	95%
Brasil	98%
Colombia	100%
Guatemala	64%
Costa Rica	63%
El Salvador	17%
Honduras	42%
Nicaragua	63%
Argentina	90%
Uruguay	88%
Paraguay	78%
Chile	60%
Perú	89%
Ecuador	72%
Puerto Rico	52%
Claro Dominicana	83%
Austria	68%
Bielorrusia	92%
Bulgaria	84%
Croacia	68%
Macedonia	58%
Serbia	85%
Eslovenia	85%
<b>Total</b>	<b>80%</b>

## CONTRIBUCIONES FISCALES

(207-1, 207-4)

### TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS

En 2021, América Móvil devengó \$28,144 millones de pesos (MXP) en impuestos a la utilidad de forma consolidada. Este monto corresponde a una tasa impositiva efectiva del 27.4% sobre nuestras ganancias mundiales. En 2020, América Móvil devengó impuestos corporativos por \$13,509 millones de pesos (MXP), lo que representó una tasa efectiva de impuestos de 28.4%. La disminución en la tasa impositiva efectiva se debió al reconocimiento de pérdidas fiscales de años anteriores en algunos países y al impacto de una menor tasa de inflación dado los ajustes inflacionarios aplicables a nuestros activos y pasivos financieros bajo la Ley Fiscal Mexicana.



**PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRA POLÍTICA DE IMPUESTOS, VISITE EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: [AMERICAMOVIL.COM](http://AMERICAMOVIL.COM)**

### IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2020<sup>1</sup>

JURISDICCIÓN FISCAL	INGRESOS TOTALES	UTILIDADES (PÉRDIDAS) CONTABLES ANTES DEL ISR DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO	ISR EFECTIVAMENTE PAGADO	ISR DEVENGADO	NÚMERO DE EMPLEADOS DEL EJERCICIO FISCAL DECLARADO
Argentina	44,901,449,266	-1,304,082,848	275,506,887	278,307,342	3,770
Austria	38,704,352,328	-860,899,355	255,178,033	119,045	7,686
Bielorrusia	4,882,738,607	1,143,688,805	218,807,317	197,852,108	2,385
Brasil	161,620,638,179	25,940,459,792	1,233,788,080	1,234,684,027	35,777
Bulgaria	6,542,168,738	1,012,508,945	76,721,907	86,330,132	3,329
Chile	22,051,715,892	-338,229,205	3,060,745	25,310,714	3,216
Colombia	78,629,555,894	8,941,774,089	1,513,780,767	1,513,780,767	9,085
Costa Rica	5,630,586,773	-91,333,026	0	0	726
Croacia	5,370,428,857	458,506,304	98,281,258	92,784,435	1,872
Ecuador	19,783,841,392	6,857,912,370	1,774,471,150	1,774,471,150	7,787
El Salvador	23,244,731,810	3,792,415,339	1,457,210,865	1,457,210,865	2,815
Eslovenia	9,787,773,144	1,976,914,013	712,752,212	712,752,212	2,000
Estados Unidos	24,719,744,544	5,816,664,495	979,920,259	979,920,259	3,813
Guatemala	5,452,809,482	-535,066,451	98,914,977	139,175,045	952
Honduras	1,531,343,048	155,183,683	20,458,469	22,888,609	776
Macedonia	691,980,175,736	296,420,960,079	19,499,872,678	19,703,655,868	88,172
México	6,360,933,121	1,721,392,325	535,498,830	535,498,830	1,893
Nicaragua	3,543,986,928	-667,318,196	0	15,789,503	552
Panamá	3,496,063,709	-544,105,125	987,416	0	467
Paraguay	36,856,644,421	4,751,043,721	792,402,880	792,402,879	3,846
Perú	22,311,341,265	-5,008,676,329	0	0	2,860
Puerto Rico	3,590,831,501	395,604,365	0	46,270,138	1,370
República Dominicana	2,571,547,147	1,016,057,346	62,905,117	44,620,582	532
Serbia	190,165,627,885	11,921,852,939	3,234,148,936	3,489,605,770	843
Uruguay	1,915,618,372	-43,336,770	79,716	0	268
<b>Otros países</b>	<b>24,674,550,864</b>	<b>35,848,057,869</b>	<b>4,358,497,407</b>	<b>4,358,286,762</b>	
<b>Total</b>	<b>1,440,321,198,904</b>	<b>398,777,949,175</b>	<b>37,203,245,905</b>	<b>37,501,717,041</b>	<b>186,791</b>

\* En caso de pérdida, no informamos el monto de los impuestos.

<sup>1</sup> La tabla muestra los impuestos pagados por país en 2020 en comparación con 2019.

## CONTRIBUCIONES

(415-1)

Durante el año, las operaciones de América Móvil realizaron aportaciones y gastos por cabildeo (*lobbying*), representación de intereses o similares, así como por asociaciones comerciales o grupos exentos.

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.

Sin embargo, realizamos 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 los que operamos.

Nuestra subsidiaria Claro Puerto Rico realiza inversiones de cabildeo para monitorear proyectos de ley que puedan surgir en la Asamblea Legislativa con potencial para convertirse en ley, ayudándonos así con sus relaciones a participar de diferentes maneras junto con la industria en estos procesos legislativos para fijar la posición de la empresa, a favor o en contra de estas medidas. Es importante reiterar que estas contribuciones no tuvieron como objetivo influir en la política pública.

TIPO DE CONTRIBUCIÓN <sup>1</sup>	2021 (MXP)	2021 (USD)
Cabildeo, representación de intereses o similares <sup>2</sup>	\$3,284,851	\$162,000
Campañas/organizaciones/candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0
Cámaras empresariales o grupos exentos de impuestos (Por ejemplo, <i>Think Tanks</i> )	\$96,368,079	\$4,752,614
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referéndums)	0	0
<b>Total de Contribuciones</b>	<b>\$99,652,931</b>	<b>\$4,914,614</b>
<b>% de ingresos totales</b>	<b>0.012%</b>	<b>0.012%</b>

<sup>1</sup> No incluye a Telmex y TracFone, ya que está última ya no forma parte de América Móvil.

<sup>2</sup> El monto total corresponde únicamente a Claro Puerto Rico y se dedica únicamente a monitorear iniciativas legales locales.

# APÉNDICE H: CONTROVERSIAS Y MULTAS

## CONTROVERSIAS

(206-1)

### 1. “MXP 8.29 miles de millones de pesos de evasión fiscal en México”

*En junio de 2020, El Sistema Administración Tributaria Federal (SAT) de México informó que recuperó MXP 8.29 miles de millones (446 millones de dólares) en deuda tributaria de América Móvil de 2016 a 2019. “El anuncio de la Autoridad Tributaria sigue a la reforma del sistema del SAT para acabar con la evasión fiscal y la serie de demandas fiscales contra empresas que operan en México”.*

#### CONTEXTO:

En 2014, la Autoridad Fiscal de México (SAT) implementó el “Régimen Opcional para Grupos de Empresas”, que permite diferir, para cada una de las empresas que integran el grupo, y hasta por tres años, o antes si se cumplen con ciertos supuestos, el impuesto a las ganancias que resulte de considerar la determinación del impuesto a las ganancias de las personas físicas derivado del reconocimiento, de manera indirecta, de las pérdidas fiscales incurridas por las sociedades del grupo en el ejercicio de que se trate. Si un conglomerado, de acuerdo con sus intereses, decide abandonar el Régimen Opcional para Grupos de Sociedades, tiene la obligación de pagar el impuesto sobre la renta diferido pendiente, en el mes siguiente a la notificación a la autoridad.

#### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Reiteramos que esto no es una sanción. A partir del ejercicio 2014, América Móvil, SAB de CV (AMX) optó por pagar impuestos para efectos del Impuesto sobre la Renta (ISR), de conformidad con el Régimen Opcional para Grupos de Empresas. El 19 de diciembre de 2019, América Móvil como empresa integradora, presentó ante la Autoridad Fiscal de México, el aviso de baja del Régimen Opcional para Grupos de Sociedades, lo que implicó pagar en enero de 2020, el impuesto sobre la renta diferido pendiente por los años 2016-2018. Por lo tanto, a partir del año 2020, el grupo tributará bajo el Régimen General de Sociedades Jurídicas.

Con el fin de proceder formalmente con la comunicación de esta decisión a la Autoridad Fiscal Mexicana y de conformidad con la ley, presentamos el “Aviso de cese de pertenencia al Régimen Opcional para Grupo de Sociedades”, a partir del 1 de enero de 2020. En este aviso, indicamos las 66 compañías que dejarían de ser consideradas bajo este régimen, así como el monto del impuesto a sobre renta diferido pendiente de pago por cada una de ellas.

El 20 de enero de 2020, la Autoridad Fiscal de México solicitó a América Móvil información sobre el cálculo del impuesto sobre la renta diferido, con el fin de aclarar y validar el monto a pagar el mes siguiente. Durante este período, y como parte del proceso, trabajamos de cerca con la Autoridad Fiscal Mexicana para calcular el monto final ajustado por inflación. Luego de este proceso, la Autoridad Fiscal de México emitió un comunicado confirmando el monto a pagar por parte de América Móvil.

El 30 de enero de 2020, AMX presentó el detalle de cómo las sociedades integradas del grupo, encabezadas por América Móvil, pagarían el impuesto sobre la renta diferido, ajustado al 31 de enero del mismo año.

Por lo tanto, como ya se indicó, pagamos el impuesto a sobre renta diferido por el cambio del Régimen Opcional para Grupos de Sociedades, y no por una corrección o evasión fiscal, como se ha declarado erróneamente.

Derivado de este pago, el 17 de febrero de 2020 el SAT emitió un comunicado de prensa haciendo referencia a que la Autoridad Tributaria invitó a una empresa grande de telecomunicaciones a brindar información sobre los ejercicios fiscales de 2016 a 2019 y por la colaboración con dicha empresa; recaudó un monto aproximado de 8.2 miles de millones de pesos mexicanos. La liberación realizada por la Administración Tributaria es incorrecta, ya que el pago fue producto de un cambio voluntario de régimen fiscal. América Móvil emitió un comunicado para aclarar dichas imprecisiones.

América Móvil ha informado debidamente esta información de conformidad con la legislación aplicable en sus Estados Financieros Consolidados Auditados, así como en su Reporte Trimestral del 1T19 que se encuentra publicado en su página de Internet.

## 2. “Brasil: Posibles sanciones regulatorias por presunta participación en conducta de cártel para licitaciones públicas”

En marzo de 2021, la Superintendencia General (SG) del Consejo Administrativo de Defensa Económica de Brasil (CADE) recomendó sancionar a las empresas de telecomunicaciones: Claro, Oi y Telefónica Brasil (Vivo) por incurrir en conducta de cártel en licitaciones públicas de contratos de servicios de internet. La investigación del CADE se inició después de una denuncia que alegaba que las empresas actuaron en consorcio para limitar la competencia entre ellas, particularmente en una subasta realizada por La oficina de Correos en 2015. El SG recomendó multas del 4% al 5% de las ventas brutas de las empresas en 2016 del mercado de telecomunicaciones. La recomendación aún estaba sujeta a la aprobación del Consejo del CADE.

### CONTEXTO:

La Ley de Competencia de Brasil (Ley N° 12.529/2011) establece en el artículo 90, que los consorcios que participan en licitaciones públicas están exentos del control de fusión.

El Proceso Administrativo N° 08700.011835/2015-02 fue iniciado por el Consejo Administrativo de Defensa Económica (“CADE”) el 25 de agosto de 2017, con base en una Denuncia presentada por British Telecom do Brasil (“BT”) contra Claro S/A (“Claro”), Oi Móvel S/A (“Oi”) y Telefônica Brasil S/A (“Telefônica”, junto con Claro y Oi, “Demandados”). El Proceso investiga la supuesta práctica anticompetitiva en la licitación pública N° 144/2015 de la Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, entidad de la Administración Pública Brasileña. De manera más específica, las conductas denunciadas implicarían: (i) colusión a través de un Consorcio para abstenerse de competir en licitaciones públicas causando efectos adversos al sector de las telecomunicaciones; y (ii) adopción de conductas unilaterales (negativa de trato y discriminación de precios) para impedir que BT participe en la referida licitación.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

El 9 de marzo de 2021, la SG del CADE emitió un dictamen no vinculante recomendando multas contra Claro, Oi y Telefónica. La recomendación se relaciona con una denuncia presentada por BT contra los Demandados alegando, entre otras cosas, que, en relación con una licitación pública, los Demandados (i) actuaron en colusión para impedir la competencia entre los principales operadores del mercado de servicios de Internet de banda ancha en Brasil, que provocó efectos anticompetitivos en el sector de las telecomunicaciones y (ii) dificultó la participación de BT en la licitación mediante tácticas de discriminación de precios y al negarse a proporcionar los circuitos de comunicación, (concretamente, enlaces MPLS) necesarios para que BT participara en la licitación .

El 11 de mayo de 2022, el CADE hizo pública la imposición, en un fallo no unánime de una multa de BRL 395 millones (US\$ 77 millones aproximadamente) contra Claro; BRL 266 millones (US\$ 52 millones aproximadamente) contra Oi; y BRL 121.7 millones (US\$ 23.8 millones aproximadamente) contra Telefónica por la formación del Consorcio para participar en la Licitación N° 144/2015. Claro tomó conocimiento del fallo y se encuentra a la espera de la notificación formal para acceder al contenido íntegro de la sentencia, e impugnar la resolución en todas las instancias administrativas y judiciales.

## 3. “México: Multa de MXN 1.3 miles de millones impuesta por el regulador de telecomunicaciones por presunto incumplimiento de regulación en relación con el intercambio de información de la subsidiaria Teléfonos de Noroeste”

En enero de 2020, América Móvil, S.A.B. de CV declaró en un expediente regulatorio que la subsidiaria de la empresa, Teléfonos del Noroeste (Telnor), recibió una sanción de MXN 1.3 miles de millones (aproximadamente US\$ 69.7 millones) del Instituto Federal de Telecomunicaciones de México. Según América Móvil, la sanción se impuso por su supuesta falta de compartir información, sobre la disponibilidad de la infraestructura de telecomunicaciones. La compañía declaró que buscaría opciones legales para impugnar la sanción regulatoria.

### CONTEXTO:

En febrero de 2017, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) emitió una nueva medida de preponderancia según la cual Telnor debe poner a disposición en el Sistema Electrónico de Gestión (SEG) cierta información de infraestructura con respecto a cierta infraestructura pasiva de telecomunicaciones, como postes, de la siguiente manera: (i) 60% al 30 de septiembre de 2017; (ii) 75% al 30 de abril de 2018; (iii) 90% al 30 de septiembre de 2018; y (iv) 100% el 2 de junio de 2019.

En octubre de 2017, el IFT realizó una inspección a Telnor y detectó que en su sitio de Internet [www.telnor.com](http://www.telnor.com) (no en el SEG) 1 poste (de 83,279 postes) y 1 pozo (de 26,955 pozos) no tenían información. Por ello, en marzo de 2018, el IFT abrió un procedimiento de sanción en contra de Telnor por la violación de dicha medida de preponderancia.

En 2020, el IFT impuso una multa de MXN 1.3 miles de millones de pesos que fue pagada e impugnada ante tribunales judiciales.

## ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Telnor interpuso un recurso constitucional para impugnar la multa alegando que: i) Telnor cumplió con la obligación legal de poner a disposición, la información de infraestructura pasiva (postes, pozos) en SEG utilizada para la prestación de servicios mayoristas; ii) en la conducción del proceso administrativo, el IFT no siguió el debido proceso; iii) la multa es arbitraria, ilegal y desproporcionada; iv) previo al inicio del proceso, el IFT emitió una “Metodología de Muestreo Estadístico para ser utilizada para verificar las obligaciones de Telnor en SEG”, dicha metodología demostró que la cantidad de casos recolectados como prueba incriminatoria no era representativa para declarar un incumplimiento.

Etapas de prueba en proceso, aún pendiente de resolución.

### 4. “México: MXP 1.4 miles de millones de multa por impago de impuestos; Apelación en curso”

*El Sistema de Administración Tributaria de México, (SAT), impuso una sanción de MXP 1.4 miles de millones (aproximadamente US\$ 87 millones) a Sercotel, subsidiaria de América Móvil. El SAT alegó que Sercotel no pudo pagar impuestos debido a la transferencia de cuentas de otra subsidiaria de América Móvil en 2012. En abril de 2019, América Móvil manifestó que la empresa impugnó la sanción impuesta por el SAT y la impugnación se encuentra actualmente pendiente. Además, la empresa esperaba que el SAT impusiera multas adicionales por MXP 2.7 miles de millones (aproximadamente US\$ 170.6 millones), relacionadas con los supuestos impuestos no pagados.*

#### CONTEXTO:

Debido a una reestructuración societaria realizada en 2005, Sercotel realizó diversas transacciones con partes relacionadas. Al respecto, el 14 de marzo de 2012, el SAT emitió una resolución ajustando los precios pactados por Sercotel en relación con dichas transacciones desde una perspectiva de mercado y, en consecuencia, la autoridad fiscal determinó un ajuste de la pérdida fiscal de Sercotel por el ejercicio fiscal de 2005 de MXP 42 miles de millones a MXP 33 miles de millones y le impuso una sanción a la empresa de MXP 1.4 miles de millones (la “Sanción”).

El SAT como autoridad del Régimen de Consolidación Fiscal, también determinó un gravamen fiscal adicional a América Móvil de MXP 500 millones, debido a la Sanción (individualmente la “Evaluación Tributaria” y conjuntamente la “Evaluación Tributaria y Sanción”).

## ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

El 23 de mayo de 2012, Sercotel impugnó la Sanción mediante recurso administrativo ante el SAT. Como dicho recurso no fue resuelto en el plazo previsto por la ley y por lo tanto, la Sanción se entendió

legalmente confirmada, el 7 de julio de 2014 Sercotel interpuso el recurso de nulidad ante el Tribunal Administrativo Federal. América Móvil impugnó el Acta Fiscal mediante recurso de nulidad interpuesto el 26 de febrero de 2015. Ambos reclamos fueron resueltos el 3 de octubre de 2018 por el Tribunal Administrativo Federal, que reconoció la validez del Acta Fiscal y Sancionadora.

El 20 de febrero de 2019, Sercotel y América Móvil interpusieron una medida cautelar contra la sentencia emitida el 3 de octubre de 2018. El 26 de septiembre de 2019, el tribunal competente falló a favor de Sercotel y América Móvil, y ordenó al Tribunal Administrativo Federal dictar nueva sentencia por la cual se declarará nula la Determinación y Sanción Tributaria.

Por lo anterior, el SAT interpuso un recurso de revisión contra dicha resolución de amparo, el cual fue remitido a la Suprema Corte de Justicia de la Nación para su estudio y resolución; sin embargo, dicho recurso fue descartado.

## RESOLUCIÓN DE CASOS

En cumplimiento al fallo emitido a favor de Sercotel y América Móvil, el Tribunal Federal de Justicia Administrativa dictó una nueva sentencia declarando la nulidad de la Evaluación Tributaria y Sanción, la cual fue declarada como final e inapelable el 20 de abril de 2021, resolviéndose definitivamente el caso a favor de Sercotel y América Móvil.

### 5. “TracFone Wireless: multa de US\$ 6 millones de la Federal Communications Commission (FCC) propuesta por presunto incumplimiento del programa de subsidios”

*En abril de 2020, la Federal Communications Commission (FCC) propuso una sanción de US\$ 6 millones contra TracFone Wireless, subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V., por presunto incumplimiento del programa de subsidios. Según el regulador, la Compañía reclamó fondos federales de Lifeline, que fueron diseñados para usuarios de bajos ingresos para clientes que no eran elegibles para el programa.*

## ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Verizon Communications adquirió TracFone Wireless Inc. (TracFone), un operador de telecomunicaciones con sede en Miami, de América Móvil en noviembre de 2021 y TracFone continúa como una subsidiaria de propiedad total de Verizon. El 4 de marzo de 2022, TracFone acordó pagar ciertos montos como parte de un acuerdo civil para resolver las acusaciones de que TracFone inscribió a clientes no elegibles en relación con el Programa Lifeline de la Federal Communications Commission (FCC). Las reclamaciones resueltas por el acuerdo son solo acusaciones y TracFone no ha admitido ninguna responsabilidad.

Los Estados Unidos de América alegaron que TracFone inscribió a más de 175,000 suscriptores que no eran elegibles para el programa. TracFone contrató a agentes de ventas externos independientes para inscribir a estos clientes. Estos agentes se enteraron de que el software de la computadora de TracFone tenía una falla que permitía a las personas no elegibles a inscribirse en Lifeline. Algunos agentes en Florida se aprovecharon de la falla para aumentar sus inscripciones de consumidores y pagos de comisiones.

Según el acuerdo, TracFone pagó US\$ 2.5 millones en daños al Gobierno. Además, TracFone acordó entrar en un plan de cumplimiento corporativo con la FCC. El plan de cumplimiento requiere que TracFone modifique sus prácticas comerciales para garantizar el cumplimiento de las reglas de la FCC para el programa Lifeline y obliga a Verizon a supervisar y auditar el programa Lifeline de TracFone.

Con base en la divulgación de TracFone, la asistencia con la investigación del gobierno y el reembolso anticipado en relación con las acusaciones, TracFone también recibió un crédito por cooperación en relación con el acuerdo.

## 6. “Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones”

*En noviembre de 2013, el regulador de competencia de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), ordenó a dos de las subsidiarias de América Móvil, Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones, pagar la multa máxima de COP 1.18 billones (aproximadamente US\$ 614,000) cada una, por “repetida y sistemáticamente” al no atender las quejas de los clientes. La sanción estaba sujeta a apelación.*

### CONTEXTO:

El 2 de abril de 2012 se presentó una denuncia ante la SIC, por incumplimiento por parte de Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones de las normas sobre recepción y trámite de peticiones de usuarios, quejas y reclamos de consumidores, en especial lo referente a recibir, atender, procesar y responder de manera oportuna y sustancial. Con base en lo anterior, la SIC inició las investigaciones administrativas correspondientes. La base legal fue el incumplimiento de los artículos 3 y 39 de la Resolución 3066 de 2011 y de los artículos 3 y 72 de la Resolución CRT 1732 de 2007 (normas vigentes al momento de los hechos).

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

El 5 de diciembre de 2013, Telmex Colombia y Telmex Comunicaciones impugnaron la decisión ante la SIC. Finalmente, la SIC resolvió mediante Resolución 294 del 8 de enero de 2015, confirmando la decisión y la sanción impuesta. Telmex Colombia y Telmex Telecomunicaciones pagaron el monto indicado por la SIC finalizando este proceso.

## 7. “Perú: Multa de PEN 2.7 millones por supuesta violación a las normas de portabilidad móvil”

*En junio de 2020, el regulador peruano de servicios de telecomunicaciones, Osiptel, emitió una sanción de PEN 2.7 millones (aproximadamente US\$ 775,177) contra América Móvil, S.A.B. de CV por supuesta violación a las normas de portabilidad móvil y falta de activación de líneas con verificación biométrica.*

### CONTEXTO:

Osiptel multó a América Móvil Perú (Claro) (no América Móvil S.A.B. de C.V.) y Telefónica del Perú (Movistar) por un total de PEN 3.7 millones (EUR 940,000) por incumplimientos de portabilidad móvil y otras normas. Claro recibió una multa de PEN 2.7 millones (EUR 680,000) por incumplir las normas de portabilidad y por activar más de una docena de líneas sin realizar la verificación biométrica.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Esto se refiere a dos casos separados:

**Caso 1:** El regulador peruano (Osiptel) impuso una multa de US\$ 477,000 por incumplimiento de trámites de portabilidad al rechazar solicitudes de portabilidad. Asimismo, Claro fue sancionada por presentación extemporánea de información sobre líneas móviles que tenían impedimento para cambiar de operador. La sanción fue impugnada judicialmente y se encuentra pendiente de resolución.

**Caso 2:** Osiptel impuso una multa de US\$ 370,000 por vender líneas móviles sin el uso debido del Sistema de Verificación Biométrica a clientes con diez o más líneas. Asimismo, Claro fue sancionado por incumplimiento de los procedimientos en cuanto a la falta de consentimiento de los titulares de las líneas. La sanción fue impugnada judicialmente y se encuentra pendiente de resolución.

## 8. 28/10/2020 - Claro Colombia, propiedad de América Móvil, multó con COP 983 millones (US\$ 258,000) por violar el derecho de libre elección de sus usuarios para rescindir su contrato.

### CONTEXTO:

En octubre de 2020, la autoridad de competencia de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), impuso a Comunicación Celular S.A. Comcel S.A. (Claro Colombia) una sanción de COP \$983,000,000 (aproximadamente US\$ 256,000), por no permitir que los consumidores rescindieran sus contratos y cobrando el valor de los servicios después de enviar la solicitud de terminación.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Comcel informó a sus usuarios las diferentes maneras en que se puede solicitar la terminación de los contratos y desarrolló diferentes estrategias para facilitar la terminación de contratos.

Comcel interpuso recurso de reposición ante la SIC y la resolución está pendiente.

### 9. 25/10/2021 - Claro Colombia, propiedad de América Móvil, multada con COP 950 millones (US\$ 247,000) por incumplimiento comercial.

#### CONTEXTO:

En octubre de 2021, la autoridad de competencia de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), impuso a Comunicación Celular S.A. (Claro Colombia) una sanción de COP \$950,000,000 (aproximadamente US\$ 240,000) por infringir la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales). o “PDPL”, por utilizar una aplicación para tomar números de teléfono de otros operadores para desarrollar ventas de telemarketing.

La PDPL prohíbe el uso de información personal sin autorización previa. Asimismo, obliga a informar debidamente sobre la finalidad para la cual se utilizarán los datos personales y conservar una copia de la respectiva autorización otorgada por el titular de los datos personales.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Claro Colombia impugnó la decisión alegando que ha utilizado cierta información contenida en la Base de Datos de Portabilidad “PDB” del Ministerio de Telecomunicaciones y Tecnología “MinTic” con fines de mercadeo, y que dicha información no puede ser considerada como dato personal, ya que no contiene el nombre de los titulares de los números.

El 12 de noviembre de 2021, Claro Colombia interpuso Reconsideración y Apelación. La resolución aún está pendiente.

### 10. 11/08/2021 – Claro Perú, propiedad de América Móvil, multada con PEN 2.6 millones (US\$ 650,000) por una serie de incumplimientos normativos en Perú.

#### CONTEXTO:

El 5 de noviembre de 2021, el regulador peruano (OSIPTEL) confirmó varias multas a América Móvil Perú (Claro Perú) por un monto aproximado de US\$ 750,000, por no cumplir con algunos indicadores de Calidad de Servicio de servicios móviles en ciudades rurales de Perú.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

Claro Perú impugnó la multa ante los tribunales el 04 de febrero de 2022 y aún está pendiente de resolución.

### 11. 25/04/2022 – Claro Brasil, propiedad de América Móvil, multada con R\$ 600,000 (US\$ 119,674) por el regulador de Brasil por interrumpir el acceso a internet a los clientes.

#### CONTEXTO:

En 2020, la SENACON (Secretaría Nacional del Consumidor – dependiente del Ministerio de Justicia) multó a Claro Brasil con R\$ 800,000 (aproximadamente US\$ 167,000), por interrumpir el acceso a internet móvil de los consumidores después del consumo completo de los paquetes de datos móviles contratados. Claro Brasil interpuso un recurso de apelación y en 2022, la SENACON decidió reducir la multa por un monto de R\$ 600,000 (aproximadamente US\$ 125,000). Sin embargo, Claro aún tiene la intención de impugnar la multa ante los tribunales judiciales.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

El tema se remonta a 2014, cuando Claro adoptó la práctica de interrupción de acceso descrita anteriormente. Hasta entonces, la práctica habitual era reducir la velocidad de conexión una vez alcanzada la cantidad de datos contratada. Este cambio de práctica estuvo precedido por campañas para dar a conocer a los consumidores sus paquetes de datos móviles, incluyendo el envío de SMS informando la fecha de vencimiento de las ofertas contratadas. Esta práctica fue validada por Anatel, que no verificó ninguna conducta irregular. Otras empresas de telefonía móvil adoptaron prácticas similares y también fueron multadas por la SENACON.

## 12. “Autorización de recompra de acciones hasta por MXN 25 miles de millones.”

27 de abril de 2021: los accionistas de América Móvil aprobaron un dividendo de MXN 0.40 y un programa de recompra de MXN 25 miles de millones.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

**Favor de tomar en cuenta que esto no es una sanción o multa.** La información se refiere a la aprobación por parte de los accionistas de América Móvil de separar una parte de sus utilidades en el ejercicio fiscal correspondiente para tener dichos montos disponibles para la recompra de acciones propias, en la medida en que América Móvil decida recomprar acciones como parte de su estrategia. Las recompras de acciones se informan diariamente a la Bolsa Mexicana de Valores. Se debe de tomar en cuenta que los programas de recompra de acciones están regulados por la ley y son una práctica común para las empresas que cotizan en las bolsas de valores en México y en el extranjero.

## 13. “Autorización adicional de recompra de acciones hasta por US\$ 299 millones”

09 de febrero 2021: América Móvil de México agregará casi US\$ 300 millones para recompra de acciones.

### ARGUMENTO DE AMÉRICA MÓVIL

**Favor de tomar en cuenta que esto no es una sanción o multa.** La información se refiere a la aprobación por parte de los accionistas de América Móvil de separar una parte de sus utilidades en el ejercicio fiscal correspondiente para tener dichos montos disponibles para la recompra de sus acciones propias, en la medida en que América Móvil decida recomprar acciones como parte de su estrategia, la recompra de acciones se informan diariamente a la Bolsa Mexicana de Valores. Favor de tener en cuenta que los programas de recompra de acciones están regulados por la ley aplicable y son una práctica común para las empresas que cotizan en las bolsas de valores en México y en el extranjero.

## MULTAS SIGNIFICATIVAS

(307-1, 419-1)

Durante 2021, Claro El Salvador recibió 2 multas por un monto de 1.5 millones de dólares por parte de la autoridad fiscal federal, las cuales le fueron impuestas por no haber brindado información sobre reportes de datos, antecedentes o comprobantes que le fueron requeridos por la Administración Tributaria durante procesos de fiscalización a CTE Telecom Personal S.A. de C.V., respecto al impuesto sobre la renta (ISR) del ejercicio 2007; así como el impuesto al valor agregado (IVA) del 1 de julio al 31 de diciembre de 2009. El área financiera modificó sus prácticas en cuanto a la entrega de documentación requerida en los procesos de auditoría para los años siguientes.

Claro Perú pagó multas por US\$ 9.1 millones a las Autoridades Fiscales Peruanas. Pese a ser recurrida judicialmente, las multas se han pagado para evitar intereses moratorios. Los casos son los siguientes:

1. CLARO Perú celebró un contrato de arrendamiento de equipos con Arrendadora Móvil, una empresa chilena. Cabe señalar que Perú tiene un convenio internacional para evitar la doble tributación con Chile. Conforme con este acuerdo al que aplicó Claro Perú, Claro únicamente estaba obligada a retener el impuesto sobre la renta del 15% de los ingresos por arrendamiento y pagar dicho impuesto a las autoridades fiscales peruanas. Sin embargo, en una auditoría posterior, la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), desestimó el beneficiario final de Arrendadora Móvil Chile, indicando que no es una empresa capaz de pagar la operación de arrendamiento internacional de equipos y, por lo tanto, indicó que el convenio para evitar la doble tributación no es aplicable y que Claro Perú debió haber retenido el 30% como impuesto sobre la renta y no el 15%. Ante ello, Claro Perú ha interpuesto una demanda contenciosa-administrativa. Este proceso se está tramitando en sede judicial y por ello, se ha creado otro expediente en el que la parte demandante es Claro Perú. Este mismo reclamo se encuentra en 2010, 2011, 2012 y 2013. Desde 2014, Claro Chile absorbió a la arrendadora, por lo que la SUNAT no continúa atendiendo este tema a la fecha.
2. La segunda multa se relaciona con los hallazgos de una auditoría de SUNAT del Impuesto a las Ganancias del año 2009 por la provisión de cuentas incobrables al costo de ventas que no corresponden al ejercicio, deducción de activos intangibles no aceptados por haber sido totalmente amortizado para efectos contables y fiscales, exceso por diferencia en cambio y gastos que califican como donación. Las objeciones se están discutiendo en la corte, donde se mantiene un posible riesgo. En este sentido, se ha creado otro expediente en esta instancia donde la demandante es Claro Perú. Al respecto, cabe señalar que el área de finanzas está implementado un Proyecto Tributario, el cual consiste en recopilar toda la información de soporte de las operaciones de la Compañía para tenerla disponible en caso de una auditoría de la SUNAT. Asimismo, es importante mencionar que el proyecto cubre todos estos temas, en especial el seguimiento de cuentas incobrables, por lo que en años posteriores se debería reducir la siniestralidad.

# APÉNDICE I: CERTIFICACIONES

OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Telcel</b>	ISO 9001:2015
	ISO/IEC 27001:2013
	ISO/IEC 20000-1: 2018
	ISO 45001:2018
	LFPDPPP (Esquema de autorregulación vinculante para la Protección de Datos Personales )
<b>Telmex</b>	ANSI/TIA-942-B:2017
	Avaya Diamante
	AWS Advanced Consulting Partner
	AWS Public Sector Partner
	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño Ambiental 2
	Cisco Advanced Collaboration Architecture
	Cisco Advanced Data Center
	Cisco Advanced Enterprise Networks Architecture
	Cisco Advanced Security
	Cisco Collaboration Saas Authorized
	Cisco Customer Experience Specialized
	Cisco Enterprise Agreement for Data Center Choice
	Cisco Enterprise Agreement for Security
	Cisco Gold Integrator
	Cisco Gold Provider
	Cisco Master Security Specialized
	Cisco Multinational Certified
	Cisco Powered validated Service for Infraestructure as a Service
	Cisco Powered validated Service for Managed SD - WAN
	Cisco Powered validated Service for UC as a Service based on HCS
Cisco Registered Partner	

OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Telmex</b>	Cisco Unified Contact Center Enterprise
	Dell Gold Partner
	Dictamen ISO/IEC 38500 (documento no caduca)
	Dictamen NFPA75
	Empresa Socialmente Responsable
	Genesys Cloud Reseller
	Google Cloud Partner Advantage
	HPE Gold Partner
	Huawei Enterprise Channel Certified Service Partner Data Communication
	Huawei Enterprise Cloud Communications
	Huawei Partner Autorizado
	ICREA N3
	ICREA N5
	ISO 14001: 2015
	ISO 18788: 2015
ISO 22301: 2019	
ISO 27001:2013	
ISO 27002: 2013	
ISO 27005: 2018	
ISO 27017: 2015	
ISO 27018: 2014	
ISO 31000: 2018	
ISO 37001: 2016	
ISO 9001: 2015	
ISO 9001:2015	
ISO/IEC 20000-1: 2018	
ISO/IEC 27001-1: 2013	



OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Telmex</b>	Juniper Authorized Reseller
	LFPDPPP Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Microsoft Gold Cloud Platform
	Microsoft Gold Cloud Productivity
	Microsoft Gold Partner Cloud Platform
	Microsoft Gold Partner Data Center
	Microsoft Gold Partner Small and Midmarket Solutions
	Microsoft Silver Data Center
	Microsoft Silver Small and Midmarket Cloud Solutions
	Norma Mexicana para la Igualdad Laboral y No Discriminación
	Oracle Partner Network Member
	PCI DSS
	Reporte SOC I tipo 2 / ISAE 3416 / SSAE 18
	Reporte Tipo II ISAE 3402 /SOC 1
	Reseller Hardware Direct IBM
	SAP Certified in HANA Operations Services
	SAP Cloud and Infraestructure
	SAP Hosting Operations
	Sell Expertise in NAS Storage
	Sell Expertise in Oracle E-Business Suite
	Sell Expertise in StorageTek Tape Storage
	Sell Expertise Oracle Solaris
	Sell Expertise Oracle Zero Data Loss Recovery Appliance
	Sell Expertise People Soft
	Sell Expertise x86 Systems
	Sell Expetise in Exadata Database Machine
	Service Expertise in Installation SVC SPARC T7 servers
	Service Expertise Installation SVC StorageTek SL150
	Service Expertise Weblogic Server 12C
	STAR Security Trust Assurance and Risk
SUSE Partner Autorizado	
Teldat Gold Partner	
Vmware Cloud Provider Advanced	

OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Sección Amarilla</b>	PCI DSS 11.2.2
	ISO 9001:2015
	ISO 27001:2013
<b>Global Hits</b>	LFPDPPP (Esquema de autorregulación vinculante para la Protección de Datos Personales )
	Expansion The 500 most important companies in Mexico
	CMMI DEV Level 5 (Capability Maturity Model Integration)
<b>Telvista</b>	ISO 9001:2015
	PCI DSS 3.2.1
	SOC 2 TYPE II
<b>Brasil</b>	ISO 9001
	ISO 17025
	ISO 14001
	ISO 27001
<b>Colombia</b>	ISO 9001:2015
	ISO45001
	RUC - For its acronym in Spanish - Unique contractor registration. It is a management tool to evaluate Safety, Health and environmental aspects.
	ICREA V HSHA-WCQA
	ICREA III
	ISO/IEC 27001
	PCI-DSS
	SAP Certified in Hosting Service
	SAP Certified in SAP HANA Operations
	SAP Certified in Infraestructure Operations
ISO/IEC 20000	
Silver Seal Equipares	
ISAE 3402	
Sello Verde ECO II	
Sello Empresa Incluyente	
<b>Costa Rica</b>	Marca País, Esencial Costa Rica
<b>Argentina</b>	ISO / IEC 20000-1:2018
<b>Paraguay</b>	Sello i - "Amiga de la inclusión"
<b>Uruguay</b>	UNIT - ISO 9001:2015



OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Chile</b>	ISO 9001:2015
	ISO 45001:2018
	Certificate Of Compliance PCI Security Standars Council
	PRELAFIT Compliance
	SOC 1 - Reporte para organizaciones de Servicios Tipo II
	ISO 27001:2013
	CISCO Gold Provider
	SAP Certified in Cloud and Infrastructure Operation
	SAP Certified in Hosting Operations
	ISO/IEC 20000-1 :2018
Cisco Powered Validate ervice For Managed SD-WAN	
Certified Service Partner Data Communication Enterprise IT	
<b>Perú</b>	ISO 9001:2015
	ISO 27001:2013
	ESR
<b>Ecuador</b>	ISO 9001: 2015
	ISO 45001: 2018
	ISO 27001: 2013
	Tier III Certification of Design Data Xperience Center Durán
Tier III Certification of Design Data Xperience Center Collaloma	
<b>Puerto Rico</b>	PCI DSS v3.2.1
	ISO 45001
<b>República Dominicana</b>	Autorized Economic Operator - Operator type Importador Certified level (AEO)
	Great Place to Work* Model
	Golden Seal of Good Inclusive Labor Practices in the Dominican Republic - Igualando RD (gender equality)
	Golden Seal of Good Inclusive Labor Practices in the Dominican Republic - RD Incluye (for people with disabilities)
<b>Claro Enterprise Solutions - USA</b>	ISO 27001
	Latina Style 50 2021
	Artificial Intelligence Excellence Award 2021
	Best and Brightest Companies to Work for 2021

OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Austria</b>	ISO 9001:2015
	BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung)
	ISO 14001:2015
	ISO 5001
	EMAS
	ISO 27001:2013
	Eco Datacenter
	ISO 20000-1
	ISO 37001
	ISO 19600
	EN 50600:2013 Design
	ISO 18295-1:2017
	<b>Bielorrusia</b>
ISO 45001	
ISO/IEC 27001:2013	
STB ISO/IEC 27001:2016	
Tier 3 Facility, A1 Data Center, Module 1	
<b>Bulgaria</b>	ISO 9001:2015
	ISO 37001
	ISO 19600
	OHSAS 18001
	ISO 45001
	ISO 14001
	ISO 27001:2013
	ISO 27701:2019
	ISO 20000-1:2018
	Cisco Gold Parthner
ISO 39001	



OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
<b>Croacia</b>	ISO 9001
	ISO 37001
	ISO 19600
	ISO 45001
	ISO 14001
	ISO 27001:2013
	ISO 22301
<b>Macedonia</b>	ISO 9001:2015
	ISO 37001
	ISO 19600
	ISO 45001:2018
	ISO 27001:2013
	ISO 27018:2013
	ISO 22301-1:2019
	ISO 20000-1:2018
	ISO 20000-9:2011
ISO 14001:2015	
<b>Serbia</b>	ISO 45001:2018
	ISO 14001
	ISO 37001
	ISO 19600
<b>Eslovenia</b>	ISO 45001:2018
	ISO 14001
	ISO 37001
	ISO 19600
	EMAS ISO/IEC 27001

# APÉNDICE J: ASOCIACIONES Y CÁMARAS EMPRESARIALES

(102-13)

## AMÉRICA MÓVIL

- The Foundation for the Global Compact (UNGC)
- Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)
- 5G Future Forum
- Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)

## A1 TELEKOM AUSTRIA GROUP

- 5GAA – 5G Automotive Association e. V.
- Next Generation Mobile Networks Alliance
- respACT
- ETNO
- UN Global Compact

## 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)

## 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) – Desde 2020, Conexis Brasil Digital
- Grupo de Institutos, Fundações e Empresas (GIFE)
- Rede Brasil do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU)

## BULGARIA

- Bulgarian Red Cross
- Bcause
- Bulgarian Donors Forum
- Bulgarian Business Leaders Forum
- National Foster Care Association
- National Children’s Network
- Bulgarian Association for People Management
- Council of Women in Business in Bulgaria
- Confederation of Employers and Industrialists in Bulgaria
- Bulgarian Industrial Association
- American Chamber of Commerce in Bulgaria
- Deutsch-Bulgarische Industrie- und Handelskammer
- Hellenic Business Council in Bulgaria
- IAB Bulgaria
- Bulgarian Association of Advertisers
- Bulgarian Public Relations Association



## CHILE

- Asociación de chilena de telecomunicaciones (ChileTelcos)
- 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)
- Red de empresas inclusivas (REIN)

## 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

## 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

## CROACIA

- UN Global Compact
- Croatian Business Council for Sustainable Development

## REPÚBLICA DOMINICANA

- Acción Empresarial por la Educación (EDUCA)
- Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS)
- Asociación de Empresas de Comunicaciones y Tecnología (COMTEC)
- Asociación Dominicana de Empresas FINTECH (ADOFINTECH)
- 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 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 Dominico Mexicana (CADOMEX)
- 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)
- Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Cámara TIC)



## 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 (ASETEL)

## 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
- Cámara Salvadoreña de la Construcción

## GUATEMALA

- Cámara de Comercio de Guatemala (CCG)
- Cámara de Industria de Guatemala (CIG)
- 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 comercial
- 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 DEL NORTE

- 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

## SERBIA

- UN Global Compact
- Business Leaders Forum Serbia
- National Alliance for Local Economic Development (NALED)
- AmCham Serbia,
- Managers' Association (SAM)
- Foreign Investors Council (FIC)
- Slovenian Business Club (SPK)
- Chamber of Italian-Serbian Businessmen, Forum for Responsible Business (FOP)
- Association of Serbian Businesswomen

## ESLOVENIA

- CER Center of energy efficiency solutions (2021)
- AmCham Commission for Sustainable Growth (2021)
- GSMA 5G IoT Strategy Group (2021)
- Diversity Charter (2021)
- SRIP Smart Cities and Communities (2019)
- Chamber of Commerce and Industry of Slovenia (2012)
- Managers' Association of Slovenia (since 2010)
- UN Global Compact (2008)
- Forum EMS (2008)
- Green Network (since 2001)

## TELCEL

- Asociación Mexicana de Internet
- Asociación Nacional de Telecomunicaciones

## URUGUAY

- GSM Association

## CLARO ENTERPRISE SOLUTIONS

- Columbia University, Center for Technology Management

# APÉNDICE K: TABLA DE INDICADORES SASB

## MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)

TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2021
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida.	GigaJoules	23,344,521
		(2) Porcentaje de electricidad de la red.	%	79%
		(3) Porcentaje de energía renovable.	%	21%
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	Visite la página 50
	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	Visite la página 49
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	Visite la página 51
(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.		Número	No disponible	
(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.		%	Visite la página 51	
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos.	Número	Visite la página 49
		(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	Visite la página 48	
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	Visite la página 15
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados.	%	1%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados.	%	71%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en relleno sanitario (%).	%	22%

**MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)**

TEMA	CÓDIGO	MÉTRICA CONTABLE	UNIDAD DE MEDIDA	RESPUESTA DE LA COMPAÑÍA 2021
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	13
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	13
	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	Visite la página 70
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	6.90%
	TC-TL-550a.2	(2) Duración media de la interrupción del cliente (red fija y móvil). Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	Horas por usuario NA	0.35hr. (21 min.) Visite la página 23
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	80
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones).	Número	30
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	111,742

\*Información referente a la suma de residuos de la operación y materiales acopiados.

\*\*Información a diciembre 2020 de la red móvil de México. No hacemos distinción entre contenido propio, asociado y no asociado.

# APÉNDICE L: DIVULGACIÓN SOBRE INDICADORES DE CAMBIO CLIMÁTICO

América Móvil toma muy seriamente el cambio climático. Es por ello que, más allá de identificar riesgos, nos comprometemos a atenderlos de manera adecuada para minimizar su severidad y la probabilidad de que sucedan.

## I. GOBERNANZA

(102-18)

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración se apoya en el Comité de Sustentabilidad y el Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía liderado por el Director de Operaciones Móviles para identificar, evaluar y monitorear los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, así como la definición e implementación de la estrategia de la reducción de descarbonización de la Compañía.

## II. GESTIÓN DE RIESGOS

Este año, llevamos a cabo un Taller de Riesgos del Cambio Climático con varios representantes de distintas áreas de la Compañía a nivel Corporativo y a nivel local, para evaluar la vulnerabilidad de nuestras operaciones mexicanas y la severidad de los impactos del cambio climático considerando tres escenarios diferentes, +1.5°C, +2°C y +2.5°C. Nuestra operación europea también concluyó su Evaluación de riesgos climáticos para Austria e inició una segunda fase en la que comenzaron a replicar la evaluación para el resto de nuestras subsidiarias en Europa del Este.

Continuamos trabajando para cuantificar los impactos financieros bajo dichos escenarios y para replicar la evaluación en el resto de nuestra operación en América Latina y Europa, a fin de cumplir plenamente con las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* dentro de los próximos 2 años.

## III. ESTRATEGIA

(102-15, 210-2)

### RIESGOS RELACIONADOS CON EL CLIMA E IMPACTOS IDENTIFICADOS

#### DAÑO A NUESTRA INFRAESTRUCTURA Y A NUESTRA CAPACIDAD PARA PROPORCIONAR SERVICIOS

Los fenómenos meteorológicos extremos generados por el cambio climático a largo plazo, podrían dañar directamente la infraestructura de las redes de la Compañía y afectar la capacidad de nuestros proveedores para suministrarnos los productos y servicios que requerimos para ofrecer cobertura de red confiable. Cualquier trastorno al respecto podría ocasionar retrasos en los planes de despliegue de redes, interrupciones en los servicios de los clientes e incrementos en los costos, lo cual podría afectar negativamente los resultados de operación de la Compañía. Los posibles efectos físicos del cambio climático, incluyendo el aumento de la frecuencia y gravedad de las tormentas, inundaciones, incendios, heladas, incremento del nivel del mar y otros fenómenos meteorológicos podrían tener un impacto adverso significativo en las actividades, la infraestructura y los resultados financieros de la Compañía. Los trastornos operativos derivados de los posibles efectos físicos del cambio climático, tales como los daños a la infraestructura de las redes, podrían provocar aumentos en los costos y pérdidas de ingresos. La Compañía podría verse forzada a incurrir en costos significativos para mejorar la resiliencia de su infraestructura contra el cambio climático y a adoptar medidas de preparación, respuesta y mitigación en relación con dichos efectos.

#### AUMENTO EN LA FRECUENCIA E INTENSIDAD DE LOS CICLONES TROPICALES

Los vientos de alta velocidad afectan físicamente la infraestructura de las radiobases, los centros de atención al cliente, las centrales telefónicas y otras instalaciones. Los daños pueden incluir colapsos de torres, daños en antenas y mareas que provocan 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. Además, pueden afectar cables y enlaces. Por otro lado, los huracanes pueden causar escasez de energía o de suministro y pueden afectar el acceso a las instalaciones.

Durante los últimos años hemos desarrollado:

- Un plan de contingencia que considera una etapa preventiva ante el impacto del fenómeno meteorológico y describe el proceso a seguir cuando ocurre un fenómeno de este tipo, incluyendo la colaboración con autoridades, proveedores y otros grupos de interés relevantes, incluyendo un plan anti-robo.
- Un plan de adaptación de la infraestructura de alta exposición de acuerdo con los lineamientos replanteados.

Además de nuestros planes de contingencia, continuamos trabajando en un diagnóstico de vulnerabilidad ante eventos físicos de cambio climático en las regiones donde operamos. Esto nos ayudará a identificar las operaciones que están expuestas a eventos climáticos extremos para que podamos generar un plan de mitigación de impacto a nivel de activos.

### AUMENTO DE LA TEMPERATURA PROMEDIO

El aumento de la temperatura promedio del planeta podría tener consecuencias para las operaciones de la Compañía en dos sentidos: 1) para la operación regular de nuestros equipos, y 2) para nuestra fuerza laboral. Ambos podrían tener un impacto financiero en nuestras operaciones.

Nuestras instalaciones pueden requerir más aire acondicionado en ciertas regiones, tanto para mantener nuestro equipo por debajo de su temperatura máxima de funcionamiento, como para garantizar el bienestar de nuestros empleados y clientes, lo que resultaría en mayores costos en equipos de aire acondicionado, mantenimiento y operación.

Asimismo, aumentos drásticos en la temperatura promedio en algunas de nuestras regiones podrían limitar las horas de trabajo de los empleados de planta externa, considerando el impacto de las olas de calor, el aumento de las temperaturas promedio, la exposición a los rayos ultravioleta y otras condiciones similares.

El ajuste de los horarios de apertura de los Centros de Atención al Cliente, así como de la planeación los trabajos de mantenimiento exterior (incluyendo medidas adicionales de seguridad) y el fomento de un mayor uso de los canales digitales de atención, fueron algunos de los planes de adaptación y mitigación comentados durante el Taller de Riesgos Climáticos realizado en México.

### CAMBIOS EN LOS LÍMITES DE EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO E IMPUESTOS AL CARBONO

El establecimiento de límites o impuestos en emisiones de gases de efecto invernadero, a nuestras propias operaciones o las de proveedores clave, puede ser un desafío debido a la cantidad de inversión, la necesidad y complejidad de la capacitación, la falta de nuevas tecnologías y las dificultades para reportar, ya que cada país tiene sus propias métricas y metodologías.

Los impuestos al carbono ya se han implementado en algunas regiones donde operamos. Hay varios escenarios que predicen que las restricciones y/o impuestos al carbono podrían aumentar en diferentes regiones o países. Estamos monitoreando la posibilidad de que se apliquen nuevos impuestos o que aumenten los actuales en la región y estamos tomando medidas para mitigar el impacto económico en la medida de lo posible.

América Móvil presentó exitosamente sus objetivos de reducción de emisiones a la organización Science Based Targets Initiative (SBTi) en 2020. Además, nos hemos comprometido a convertirnos en cero emisiones netas para 2050. Mediante la implementación de nuestra estrategia para lograr estos objetivos, confiamos en que podremos mitigar este riesgo.

Seguimos avanzando con la migración a energías renovables en 46% de nuestras subsidiarias a través de contratos de compra de energía; mientras continuamos desarrollando programas y proyectos para mejorar la eficiencia energética y reducir nuestro consumo de combustible, principalmente empleando paneles solares y baterías en radiobases que se encuentran en zonas apartadas o conectándolas a la red eléctrica.

Además, hemos colaborado con otros miembros de la industria dentro de GSMA, para alentar a los proveedores de la industria de las telecomunicaciones a reportar sus emisiones y a establecer objetivos de reducción ambiciosos.

## AUMENTO DEL COSTO DE LAS MATERIAS PRIMAS Y CAMBIOS EN LAS REGULACIONES DE PRODUCTOS Y SERVICIOS EXISTENTES

Esperamos una regulación más estricta en términos de eficiencia e intensidad en el uso de los recursos, así como en la gestión del ciclo de vida de los productos. Asimismo, un posible aumento en el precio de las materias primas de los dispositivos podría reducir el poder adquisitivo de nuestros consumidores en la región.

La mayor parte del combustible que consumimos se utiliza en radiobases remotas que no están conectadas a la red eléctrica. La implementación de regulaciones más restrictivas sobre los bienes y servicios existentes podrían tener un impacto económico significativo para la Compañía, especialmente si esto es imprevisto o si los tiempos de transición son cortos.

Estamos monitoreando de manera constante los posibles cambios en las regulaciones para estar lo más preparados posible. Estamos reduciendo la cantidad de radiobases fuera de la red que funcionan con diésel, conectándolas a la red local o alimentándolas con fuentes renovables que son rentables y confiables.

Además, estamos estandarizando las prácticas entre las subsidiarias para restaurar y reutilizar materiales para extender la vida útil de los dispositivos y otros equipos electrónicos obteniendo una gestión adecuada una vez que ya no estén en uso. Y, por otro lado, trabajamos de manera conjunta con la industria, la cadena de valor, nuestros pares en la industria y organizaciones para promover una economía circular, junto con la reutilización y el reciclaje de materiales electrónicos desechados para brindar soluciones por encima de las expectativas de los grupos de interés.

## CAMBIOS EN LAS PREFERENCIAS DEL CONSUMIDOR

Esperamos que nuestros grupos de interés sean más conscientes sobre los impactos sociales y ambientales de los productos y servicios que consumen, en particular los asociados al cambio climático. Los consumidores Millennials y Generación Z están cada vez más interesados en el origen sustentable de los materiales, la producción ética y las condiciones de trabajo relacionadas con los bienes y servicios que adquieren. Por lo tanto, mantener una reputación sólida, avanzar en nuestros compromisos de sustentabilidad, mejorar las operaciones y elegir cuidadosamente a nuestros socios comerciales son claves para el éxito de la Compañía.

Este año, actualizamos nuestro análisis de materialidad para alinear nuestra estrategia con las preferencias de nuestros usuarios y comprender mejor las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés, a fin de convertir esos riesgos en oportunidades.

## OPORTUNIDADES RELACIONADAS CON EL CAMBIO CLIMÁTICO

### MAYOR REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE

Nos enorgullece ser un actor importante en la recuperación de los productos que vendemos al fomentar una economía circular en colaboración con la cadena de valor. Por esta razón, desarrollamos campañas de comunicación y divulgación cada año para fomentar una cultura de reciclaje de residuos electrónicos en nuestras comunidades.

Al extender el ciclo de vida de los equipos de red, módems, teléfonos fijos, enrutadores y decodificadores, entre otros, también reducimos costos y reabastecemos nuestros inventarios, al mismo tiempo que minimizamos el impacto al medio ambiente.

Además, los equipos que todavía están en buenas condiciones se reparan y se donan a organizaciones o personas de bajos recursos para cerrar la brecha digital. Confiamos en que esta cultura seguirá creciendo y continuaremos capitalizando estas prácticas para mantener nuestra reputación.

### USO DE FUENTES DE ENERGÍA CON FACTORES DE EMISIÓN MÁS BAJOS

Una de las principales fuentes de emisiones de América Móvil proviene del consumo de energía eléctrica (emisiones de alcance 2). El surgimiento de fuentes de energía con menores factores de emisiones representa una gran oportunidad financiera, de prestigio y resiliencia para la Compañía.

Las fuentes de energía renovable han demostrado ser más limpias, menos costosas y más confiables. Además, representan una oportunidad para enfrentar el problema del suministro de energía a las radiobases en zonas apartadas, a través de la micro generación y autogeneración en sitio.

### INCENTIVOS PARA APOYAR A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Varias organizaciones y gobiernos 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 podamos capitalizar la oportunidad de bajar aún más nuestras emisiones, mientras incrementamos la cobertura de nuestra red en sitios remotos y la migración a nuevas tecnologías de ahorro en el uso de energía.

### USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Dada la naturaleza de las operaciones de la Empresa, América Móvil constantemente incorpora tecnología de punta. Asimismo, modernizamos constantemente nuestras redes para incorporar equipos de nueva generación que sean más eficientes y con menor impacto ambiental.

### DESARROLLO Y/O EXPANSIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS BAJOS EN EMISIONES

Esto podría representar una de las mayores oportunidades para la Empresa, ya que 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 está aprovechando esta oportunidad a través de dos estrategias: 1) proporcionar cobertura para una conexión rápida, confiable y de mayor alcance dentro de nuestros mercados; y 2) desarrollar soluciones empresariales (B2B), de la mano con nuestras áreas de Relaciones con Clientes y Servicios de Valor Agregado, que evitan emisiones al hacer las operaciones de los clientes más eficientes y al reducir el desplazamiento físico de su personal.

### ACCESO A MEJORES CONDICIONES DE CAPITAL

El número de inversionistas institucionales que se están enfocando en invertir en empresas y proyectos responsables con el medioambiente continúa incrementando año con año. Al ser congruentes con nuestras acciones y compromisos en favor del medioambiente, podemos acceder a capital con condiciones preferenciales.

Este año, con la introducción de nuestro primer Crédito Sindicado vinculado a la Sustentabilidad (SLL). El Crédito Sindicado fue por un monto de 1.5 miles de millones de dólares estadounidenses equivalentes a euros con vencimiento a 5 años. Esperamos sea la primera de varias emisiones ligadas a sustentabilidad.

Para el cumplimiento de las métricas, seleccionamos tres Indicadores Clave de Desempeño (*Key Performance Indicators*) que consideramos relevantes para la empresa. El primero se relaciona con la reducción de las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2, siguiendo nuestros objetivos basados en ciencia y nuestro compromiso de cero emisiones netas. El segundo compromiso considera uno de nuestros activos más valiosos -nuestros colaboradores- y está ligado a las normas de salud y seguridad: queremos aumentar el número de subsidiarias con certificaciones ISO 45001. Por último, para mejorar el Gobierno Corporativo de nuestro Consejo de Administración, el tercer indicador consistió en incluir dos mujeres en nuestro Consejo. A la fecha, vamos avanzando con los dos primeros compromisos y se concluyó el tercero en 2021.

La introducción del Crédito Sindicado (SLL) nos ha ayudado a avanzar hacia una mejor alineación de nuestro desempeño financiero y ASLG, garantizando a nuestros grupos de interés que estamos comprometidos y que vamos avanzando en la dirección correcta.

## IV. MÉTRICAS Y OBJETIVOS

Para obtener información detallada sobre nuestras emisiones de alcance 1, 2 y 3 y el avance de nuestros objetivos basados en ciencia y el compromiso cero emisiones netas, consulte el Capítulo 3 y el Apéndice E.

# APÉNDICE M: INDICADORES DEL CRÉDITO SINDICADO LIGADO A SUSTENTABILIDAD (SLL)

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)	DEFINICIÓN	BASE (2019) <sup>1</sup>		OBJETIVOS / RESULTADOS / UMBRALES				
				2021	2022	2023	2024	2025
<b>E</b>	1. Reducir las emisiones absolutas de CO <sub>2</sub> (Ton CO <sub>2</sub> e).	Emisiones de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado) de acuerdo con los Protocolos de Gases de Efecto Invernadero (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD).	Objetivo	2.0%	4.0%	7.3%	12.4%	19.0%
			Resultado Anual	11.86%	--	--	--	--
			Límite	2.0%	2.0%	3.5%	5.5%	7.5%
<b>S</b>	2. Incrementar el número de filiales con certificación ISO 45001.	Número de filiales de América Móvil que han obtenido una certificación ISO 45001.	Objetivo	5	10	15	20	25
			Resultado Anual	11	--	--	--	--
			Límite	2	7	12	17	22
<b>G</b>	3. Incrementar el número de mujeres en el consejo de administración.	Número de mujeres en el Consejo de Administración de América Móvil, certificado por evaluación externa.	Objetivo	1	1	2	2	3
			Resultado Anual	3	--	--	--	--
			Límite	1	1	2	2	3

<sup>1</sup> Ajustamos la línea base de 2019 de conformidad con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG por sus siglas en inglés), para que la información sea comparable teniendo en cuenta las siguientes situaciones:

- TracFone se vendió en 2021, por lo que excluimos sus datos de la línea base de 2019.
- Adoptamos criterios "fuera de alcances" alineados con nuestra metodología actual de la plataforma de Accuvio para "emisiones fugitivas de refrigerantes".
- Corregimos el Alcance 1 de República Dominicana para "emisiones fugitivas de refrigerantes", (originalmente reportado en exceso).

Todos nuestros cálculos de emisiones fueron elaborados en base al Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI).



# APPENDIX N: TABLA DE INDICADORES GRI

(102-55)

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REFERENCIA
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>			
102-1	Nombre de la organización	2	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios <sup>1</sup>		Adicional, puede consultar las páginas 3, 4, 7, 8, 9, y 10 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a> *De nuestros ingresos totales en 2020, el 0,06% procede de contenidos para adultos.
102-3	Ubicación de la sede		Adicional, puede consultar la página 3 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-4	Ubicación de las operaciones		Adicional, puede consultar las páginas 5 y 6 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-5	Propiedad y forma jurídica		Adicional, puede consultar la página 3 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-6	Mercados servidos		Adicional, puede consultar las páginas 5 y 6 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-7	Tamaño de la organización	28, 30, 83	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	83	
102-9	Cadena de suministro	53, 94	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No hubo ningún cambio significativo en la cadena de suministro.
102-12	Iniciativas externas	2, 11, 75, 77	
102-13	Afiliación a asociaciones	107	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3, 68, 113	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	6	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	45, 46, 47, 93	
102-18	Estructura de gobernanza	12, 44, 92, 113	Adicional, puede consultar las páginas 65 a 72 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-19	Delegación de autoridad	44, 48, 92	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	12, 44, 45, 48, 92	
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	8, 62	
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	44, 92	Adicional, puede consultar las páginas 65 a 72 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>

<sup>1</sup> From our total revenues in 2020, 0.06% comes from adult content.



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REFERENCIA
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno		Adicional, puede consultar las páginas 65 a 72 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		Adicional, puede consultar las páginas 65 a 72 del Informe Anual 2021 en: <a href="https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf">https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2021/ar/Informe-Anual-2021.pdf</a>
102-25	Conflictos de intrés	47	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	8, 62	
102-31	Evaluación de temas económicos,ambientles y sociales	8, 62	
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	7	
102-40	Lista de grupos de interés	64	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	33	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	64	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	64	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	64	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	28	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	2	
102-47	Lista de temas materiales	8, 62	
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	61	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	2	
102-55	Índice de contenidos GRI	118	
102-56	Verificación Externa	2, 127	
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICOS 2016</b>			
201-1	Valor económico directo generados y distribuido	28	
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	68	
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	22, 28	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	22, 25, 89	



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REFERENCIA
<b>GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016</b>			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	53, 94	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016</b>			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45	
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016</b>			
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	97	
<b>GRI 207: TAX 2016</b>			
207-1	Enfoque fiscal	52, 95	
207-4	Presentación de informes país por país	52, 95, 122	
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	14, 15, 79, 80	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
302-3	Intensidad energética	79	
302-4	Reducción del consumo energético	14	
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016</b>			
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	17	
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	17	
<b>GRI 305: EMISIONES 2016</b>			
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	16, 82	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	16, 82	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	16, 82	
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	16, 82	
<b>GRI 306: RESIDUOS 2020</b>			
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	15, 81	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
306-4	Residuos no destinados a eliminación	15, 81	
306-5	Residuos destinados a eliminación	15, 81	
<b>GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016</b>			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	102	No se reportan multas significativas en temas ambientales.



INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	REFERENCIA
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35, 84	
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	40	
401-3	Permiso paternal	40	
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>			
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	34	Adicional, ver el anexo sobre la revisión independiente.
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	34	
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	34, 41	
403-9	Lesiones por accidente laboral	87, 88	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	37, 86, 87	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	37	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	39, 86	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>			
405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	33, 44, 83, 84, 85, 91	
405-2	Ratio del salarios base y de la remuneracion de mujeres frente a hombres	85	
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016</b>			
415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	96	
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>			
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	51	En 2021 no se presentaron quejas fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>			
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativa en los ámbito social y económico	102	
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>			
	Países que cuentan con Certificado en Sistema de Gestión de Seguridad	48, 103	

# APÉNDICE O: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL FISCAL

(207-4)

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
A1 Digital Deutschland GmbH	Alemania	Prestación de servicios a terceros independientes
Akenes GmbH	Alemania	Sin actividad
Jetstream Germany GmbH	Alemania	Arrendamiento de Infraestructura
Amx Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
Arrendadora Movil Argentina, S.A.	Argentina	Otras
Ertach, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
Ideas Musicales, S.A.	Argentina	Otras
Metrored Holdings, S.A.	Argentina	Titular de acciones
Mixplay, S.A.	Argentina	Otras
OPM Argentina S.A.	Argentina	Otras
Telmex Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
Ertach S.A. y Telecom Argentina S.A.	Argentina	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 Digital International GmbH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 Telekom Austria AG	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1now TV GmbH	Austria	Sin actividad
Cable Runner GmbH	Austria	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
Cable Runner Austria GmbH & Co KG	Austria	Construcción y mantenimiento de infraestructura
Kroatien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Titular de acciones
Mk Logistik GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Mobilkom Belarus Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Titular de acciones
Mobilkom Beteiligungs GmbH	Austria	Titular de acciones
Mobilkom Bulgarien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Titular de acciones
Mobilkom Cee Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Titular de acciones

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Mobilkom Mazedonien Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Titular de acciones
Paybox Bank AG	Austria	Servicios financieros regulados
Paybox Service GmbH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
Telekom Austria AG	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Telekom Austria Personalmanagement GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Telekom Finanzmanagement GmbH	Austria	Financiamientos internos de grupo
Wedify GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
World Direct Ebusiness Solutions GmbH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 Projektentwicklungs GmbH	Austria	Titular de acciones
Invenium Data Insights GmbH	Austria	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Barbados, Inc.	Barbados	Sin actividad
A1 Content, Belarus	Bielorrusia	Otras
Unitary Enterprise A1	Bielorrusia	Prestación de servicios a terceros independientes
Unitary Enterprise Solar Invest	Bielorrusia	Prestación de servicios a terceros independientes
Unitary Enterprise Ta-Engineering.	Bielorrusia	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
Vitebskiy OTTC Garant	Bielorrusia	Otras
Jetstream BH D.O.O. Bosnia -Herzegovina	Bosnia y Herzegovina	Arrendamiento de Infraestructura
Reyc Comércio e Participações Ltda.	Brasil	Otras
Claro Pay S.A.	Brasil	Otras
Americel, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Brasil Center Comunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Telecom Participações, S.A.	Brasil	Titular de acciones
Claro, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Eg Participações S.A.	Brasil	Titular de acciones
Embratel Tvsat Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Hitss Do Brasil Serviços Tecnológicos Ltda.	Brasil	Otras
Claro Nxt Participações, Ltda	Brasil	Titular de acciones
Claro Nxt Telecomunicações de Longa Distancia, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Nxt Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes



ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Sunbird Participações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Sunbird Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Telmex Do Brasil Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
Telmex Solutions Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 Bulgaria EAD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
Cabletel Prima AD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
Aprimis EOOD	Bulgaria	Prestación de servicios a terceros independientes
CES Technology Solutions LTD.	Canadá	Sin actividad
Claro Chile, S.A.	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Comunicaciones, S.A.	Chile	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Holding, S.A.	Chile	Titular de acciones
Claro Servicios, S.A.	Chile	Otras
Telecomunicaciones Inalámbricas, S.A.	Chile	Otras
Comunicación Celular, S.A.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
Hitss Colombia, S.A.S.	Colombia	Otras
Ideas Musicales de Colombia, S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
Infracel, S.A. E.S.P.	Colombia	Prestación de servicios a terceros independientes
Operadora de Pagos Móviles de Colombia, S.A.S.	Colombia	Sin actividad
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Costa Rica	Prestación de servicios a terceros independientes
SITES TELECOMUNICACIONES COSTA RICA, S.A.	Costa Rica	Otras
A1 Hrvatska D.O.O.	Croacia	Prestación de servicios a terceros independientes
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A.	Ecuador	Prestación de servicios a terceros independientes
Hitss Ecuador, S.A.	Ecuador	Otras
Sites el Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Otras
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
Publitel, S.A. de C.V.	El Salvador	Sin actividad
Servicios Laborales, S.A. de C.V.	El Salvador	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Telecom Publicar Directorios, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes
Telecomoda, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a terceros independientes

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Jetstream Slovakia S.R.O.	Eslovaquia	Arrendamiento de Infraestructura
SB Telecom Ltd.	Eslovenia	Titular de acciones
A1 Slovenija D.D.	Eslovenia	Prestación de servicios a terceros independientes
TS RPL d.d.	Eslovenia	Otras. Contenido e ISP
P&ROM d.o.o.	Eslovenia	Otras. Contenido e ISP
DOSTOP KOMUNIKACIJE d.o.o.	Eslovenia	Otras. Contenido e ISP
STUDIO PROTEUS D.O.O.	Eslovenia	Otras. Contenido e ISP
Claro Enterprise Solutions S.L.U.	España	Prestación de servicios a terceros independientes
Airfone Holdings LLC	Estados Unidos	Titular de acciones
Amx Treasury, LLC.	Estados Unidos	Sin actividad
Claro Enterprise Solutions, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
Claro Video, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
Fintel Holdings, LLC.	Estados Unidos	Sin actividad
Hitss, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
Imusica, LLC.	Estados Unidos	Otras
Internet Holding, LLC.	Estados Unidos	Titular de acciones
LATAM Holdings, Inc.	Estados Unidos	Titular de acciones
LATAM Telecommunications, LLC.	Estados Unidos	Titular de acciones
McCaw International (Brasil), LLC	Estados Unidos	Titular de acciones
Ora Media, LLC.	Estados Unidos	Otras. Producción contenido digital
Rivoli Reinsurance Company	Estados Unidos	Seguros
Safelink Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
Takehollywood, Inc.	Estados Unidos	Otras. Producción contenido digital
Technology and Internet Holding Co.	Estados Unidos	Titular de acciones
Telmex Holdings, Inc	Estados Unidos	Titular de acciones
Telmex Ventures USA, Inc.	Estados Unidos	Titular de acciones
Telvista, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
TF Platforms, INC.	Estados Unidos	Sin actividad
TF Property Holdings, LLC.	Estados Unidos	Otras. Arrendamiento de activo fijo
TF Wireless Products, LLC.	Estados Unidos	Otras. Prestación de servicios
Tracfone Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a terceros independientes
Cablenet, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes



ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Claro Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
Destel, S.A.	Guatemala	Sin actividad
Sites Guatemala, S.A.	Guatemala	Otras
Operadora de Agencias, S.A. de C.V.	Guatemala	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Operadora Laboral, S.A. de C.V.	Guatemala	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Servicios Diversos de Recursos Humanos, S.A. de C.V.	Guatemala	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a terceros independientes
Compañía de Relaciones Laborales, S.A.	Honduras	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Escucha (Honduras), S.A. de C.V.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Prestación de servicios a terceros independientes
Sites Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Otras
Telecosmos de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Sin actividad
Jetstream Hungary Kft.	Hungría	Arrendamiento de Infraestructura
Asdrubal Finance Ltd	Islas Vírgenes Británicas	Sin actividad
Ingenial Limited	Islas Vírgenes Británicas	Sin actividad
Telglobe Financial Holdings, Corp.	Islas Vírgenes Británicas	Sin actividad
JETSTREAM Italy S.r.l.	Italia	Arrendamiento de Infraestructura
AMX Holdings S.à.r.l	Luxemburgo	Titular de acciones
AMX Brasil Holdings S.à r.l.	Luxemburgo	Titular de acciones
AMX International Mobile S.à.r.l.	Luxemburgo	Titular de acciones
A1 Makedonija DOOELSkopje	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
Telemedia Dooel Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
A1 Tower DOOEL Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a terceros independientes
Amov Colombia, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amovecuador, S.A.	México	Titular de acciones
360 HQ, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Administradora de Activos Transfer, S.A.PI. De CV	México	Sin actividad

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Administradora de Marcas RD, S. de R.L. de C.V.	México	Tenedora o administradora de propiedad intelectual
Administradora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios de gestión
Aerofrisco, S.A. de C.V.	México	Otras
Alquiladora de Casas, S.A. de C.V.	México	Otras
AM Latin America, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amatech, S.A. de C.V.	México	Otras
America Central Tel, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
América Móvil, S.A.B. de C.V.	México	Titular de acciones
Amov Canada, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amov I, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amov III, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amov IV, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Colombia, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Contenido, S.A. de C.V.	México	Otras
Amx Ecuador, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx El Salvador, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Guatemala, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Honduras, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Tenedora, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx USA Holding, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Amx Wellington Gardens, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V.	México	Otras
CGTEL, S.A.P.I. de C.V.	México	Titular de acciones
Claro Sat, S.A. de C.V.	México	Sin actividad
Claro TV, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Comertel Argos, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Compañía de Teléfonos y Bienes Raíces, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Consortio Red Uno, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes, Servicios de Red
Construcciones y Canalizaciones, S.A. de C.V.	México	Otras



ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Controladora de Servicios de Comunicaciones TMX, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Controladora de Servicios en Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otras
Duono, S.A. de C.V.	México	Otras
E35, S.A. de C.V.	México	Otras
Empresa de Limpieza Mexicana, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Empresa de Servicios y Soporte Integral GC, S.A.P.I. de C.V.	México	Titular de acciones
Empresas y Controles en Comunicaciones, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Enitel De Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Foltena, S.A. de C.V.	México	Otras
Fuerza y Clima, S.A. de C.V.	México	Otras
Grupo Técnico de Administración, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Grupo Telvista, S.A. de C.V.	México	Otras
Hitss Consulting, S.A. de C.V.	México	Otras
Hitss Solutions, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Ideas Musicales, Servicios, Interactividad y Comunidad Audiovisuales, S.A. de C.V.	México	Otras
Impulsora Mexicana de Energía, S.A. de C.V.	México	Sin actividad
Impulsora Mexicana de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otras
Inmobiliaria El Recuerdo, S.A. de C.V.	México	Otras
Inmobiliaria Las Trufas, S.A. de C.V.	México	Otras
Inmuebles Madag, S.A. de C.V.	México	Otras
Instituto Tecnológico de Teléfonos de México, S.C.	México	Otras
Integración de Servicios Empresariales y Corporativos, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
LATAM Servicios Integrales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Multimedia Corporativo, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Operadora de Pagos Móviles de México, S.A. de C.V.	México	Otras. Servicios de pagos móviles.
Operadora Mercantil, Administración y Soporte Integral, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Red Nacional Última Milla, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Red Última Milla del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Redes de Información y Educación del Siglo XXI, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Scitum, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes, Otras. Servicios de seguridad
Sercotel, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones, Financiamiento intragrupo
Servicios de Telecomunicaciones Última Milla, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Servicios Especializados Scitum, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Servisys VS, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Sigmatao Factory, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Sigtao Software, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Soporte de Servicios Integrados LATAM, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Speedy Móvil Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Speedy Móvil, S.A. de C.V.	México	Otras. Desarrollo y producción de herramientas para internet
SVT Servicios Nube, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Tecmarketing, S.A. de C.V.	México	Otras. Servicio de telemercadotecnia
TEINTL, S.A. de C.V.	México	Tenedora
Teleconstructora, S.A. de C.V.	México	Otras. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes



ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Tenedora Telpri, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Teninver, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Triara.com, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
TV Mex Contenido, S. de R.L. de C.V.	México	Otras. Contenido Digital
Uninet, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
V-SYS, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a terceros independientes
Widcombe, S.A. de C.V.	México	Titular de acciones
Cablenet, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
Estaciones Terrenas de Satélite, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a terceros independientes
Informática y Tecnología de Nicaragua, S.A.	Nicaragua	Sin actividad
Ingeniería de Teléfonos y Comunicaciones, S.A.	Nicaragua	Sin actividad
Mensajero Electrónico, S.A.	Nicaragua	Sin actividad
América Móvil B.V.	Países Bajos	Titular de acciones
Amov Finance B.V.	Países Bajos	Financiamientos internos de grupo
Guatemala Cellular Holdings, B.V.	Países Bajos	Titular de acciones
Olympic Plaza Holdings N.V.	Países Bajos	Financiamientos internos de grupo
Claro Panamá, S.A.	Panamá	Prestación de servicios a terceros independientes
Sites Telecomunicaciones Panamá, S.A.	Panamá	Otras. Arrendamiento de propiedades
Estesa Holding Corp.	Panamá	Titular de acciones
Liberty Wireless Corp.	Panamá	Prestación de servicios a terceros independientes
Amx Paraguay, S.A.	Paraguay	Prestación de servicios a terceros independientes
Operadora de Pagos Móviles Paraguay, S.A.	Paraguay	Otras. Plataforma de pagos móviles
América Móvil Perú, S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes

ESTRUCTURA LEGAL O RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	ACTIVIDAD PRINCIPAL
Amx Torres Perú, S.A.C.	Perú	Sin actividad
Hitss Perú, S.A.C.	Perú	Otras. Prestación de servicios IT
Olo del Perú S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes
TVS Wireless S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a terceros independientes
Jetstream Poland Spolka Z Ograniczona Odowiedzialnoscia	Polonia	Arrendamiento de Infraestructura
Coquinet Corporation	Puerto Rico	Prestación de servicios a terceros independientes
Puerto Rico Telephone Company, Inc.	Puerto Rico	Prestación de servicios a terceros independientes
Telecomunicaciones de Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Titular de acciones
Jetstream England Limited	Reino Unido	Arrendamiento de Infraestructura
Ta CZ Site S.R.O.	República Checa	Arrendamiento de Infraestructura
Amov International Teleservices, S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a terceros independientes
Compañía Dominicana de Telefonos, S.A.	República Dominicana	Prestación de servicios a terceros independientes
Operaciones de Procesamiento de Información y Telefonía, S.A.S.	República Dominicana	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Jetstream Ro SRL	Rumanía	Arrendamiento de Infraestructura
Vip Mobile D.O.O.	Serbia	Prestación de servicios a terceros independientes
Akenes, S.A.	Suiza	Prestación de servicios a terceros independientes
Jetstream Switzerland GmbH	Suiza	Arrendamiento de Infraestructura
Jetstream Tr Telekomünikasyon Hizmetleri Ve Ticaret Limited Sirketi	Turquía	Arrendamiento de Infraestructura
Am Wireless Uruguay, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a terceros independientes
Flymay, S.A.	Uruguay	Sin actividad
Telstar, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a terceros independientes

# CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA

(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 aseguramiento limitado Independiente

Al Consejo de Administración de América Móvil S.A.B de C.V.:

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos sido designados por América Móvil, S.A.B. de C.V. ("AMóvil" o la "Compañía") para llevar a cabo un "trabajo de aseguramiento limitado", tal como se define en las Normas Internacionales sobre Trabajos de Aseguramiento, para informar sobre los indicadores de desempeño seleccionados por AMóvil incluidos y presentados en el Informe de Sustentabilidad (el "Informe") y mencionados en el Anexo A; correspondientes al periodo terminado el 31 de diciembre de 2021.

Excepto por lo descrito en el párrafo anterior, donde se establece el alcance de nuestro compromiso, no hemos realizado procedimientos de aseguramiento sobre el resto de la información incluida en el Informe y, en consecuencia, no expresamos una conclusión sobre esta información.

### Criterios aplicados por América Móvil, S.A.B de C.V.:

En la preparación de los indicadores de desempeño, América Móvil, S.A.B de C.V, S.A.B. de C.V. aplicó los criterios establecidos en los Estándares del GRI (Criterios). Dichos Criterios fueron diseñados específicamente para la construcción y reporte de indicadores de información no financiera; por lo tanto, la información definida dentro del alcance establecido no puede ser aplicada para otro propósito.

### Responsabilidades de América Móvil, S.A.B de C.V.:

La dirección de América Móvil, S.A.B de C.V. es responsable de la selección de los Criterios, así como de la presentación del Informe de Sustentabilidad de acuerdo con dichos Criterios, en todos los aspectos materiales. Esta responsabilidad incluye el establecimiento y mantenimiento de controles internos, el mantenimiento de registros adecuados y la realización de estimaciones que sean relevantes para la elaboración de los indicadores de desempeño, de forma tal que estén libres de errores materiales, ya sea por fraude o por error.

### Responsabilidades de EY

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una conclusión sobre la presentación de los indicadores incluidos en el Anexo A basándonos en la evidencia que hemos obtenido.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de conformidad con la Norma Internacional para trabajos de Aseguramiento distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica ("ISAE 3000"), y de acuerdo con los términos de referencia de este trabajo acordados con América Móvil, S.A.B de C.V. el 20 de abril de 2022. Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas requiere que planifiquemos y realicemos revisiones para obtener una seguridad limitada sobre si los indicadores de desempeño están exentos de errores materiales y si se presentan de acuerdo con los criterios aplicados por América Móvil, S.A.B de C.V., para emitir un informe. La naturaleza; oportunidad y el alcance de los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluida la evaluación del riesgo de que se produzcan incorrecciones materiales, ya sea por fraude o por error.

Consideramos que las pruebas obtenidas son suficientes y adecuadas para sustentar nuestras conclusiones de revisión limitada.



### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos mantenido nuestra independencia y confirmamos que cumplimos los requisitos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores y tenemos las competencias y la experiencia necesarias para llevar a cabo este trabajo de aseguramiento.

Asimismo, nos apegamos a la Norma Internacional de Control de Calidad 1 "Control de calidad para firmas que realizan Auditorías y Revisiones de Estados Financieros, y otros trabajos de Aseguramiento y Servicios Relacionados", y en consecuencia mantenemos un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales, requisitos legales y reglamentarios aplicables.

### Descripción de los procedimientos realizados

Los procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en cuanto a su naturaleza y momento de realización y son de menor alcance que en un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido si se hubiera realizado un aseguramiento razonable. Nuestros procedimientos han sido diseñados para obtener un nivel de seguridad limitado en el que se basa nuestra conclusión y no proporcionan toda la evidencia que sería necesaria para proporcionar un nivel de seguridad razonable.

Aunque hemos tenido en cuenta la eficacia de los controles internos de la dirección para determinar la naturaleza y el alcance de nuestros procedimientos, nuestro trabajo no ha sido diseñado para ofrecer garantías sobre los controles internos. Nuestros procedimientos no incluyeron pruebas de los controles ni la realización de procedimientos relativos a la, integración o el cálculo de los datos en los sistemas informáticos.

Un trabajo de aseguramiento limitado consiste en realizar consultas, principalmente a las personas responsables de la preparación de los indicadores de desempeño, de la información relacionada, y en aplicar procedimientos analíticos y otros procedimientos apropiados.

### Nuestros procedimientos incluyeron:

- Entrevistas con el personal clave para comprender el proceso del negocio y de elaboración del informe
- Entrevistas con el personal clave para comprender el proceso de recopilación, cotejo y presentación de información sobre los indicadores reportados durante el periodo de referencia
- Comprobación de que los criterios de cálculo fueron aplicados correctamente de acuerdo con las metodologías expuestas en los criterios
- Realización de procedimientos de revisión analítica para respaldar la razonabilidad de los datos
- Identificar y comprobar los supuestos que sustentan los cálculos
- Comprobación, por muestreo, de la información fuente subyacente para verificar la exactitud de los datos

### Conclusión

Basados en nuestros procedimientos y la evidencia obtenida, no tenemos conocimiento de ninguna modificación importante que deba incluirse en los indicadores de desempeño al 31 de diciembre de 2021 para que sean conforme a los criterios.

Mancera, S.C.

Integrante de Ernst & Young Global Limited

Saúl García Arreguín

Socio

Ciudad de México a 31 de mayo de 2022

### Anexo A: indicadores de desempeño

#### Indicadores de desempeño

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
302-1	Consumo energético dentro de la organización	México <sup>1</sup>	a., b., c., e.	2,310,211	MWh de energía eléctrica
				37,605,596	Litros de gasolina
				6,207,467	Litros de Diésel
				342,716	Litros de gas L.P.
		Brasil		1,442,714	MWh de energía eléctrica
				6,680,082	Litros de gasolina
				2,722,655	Litros de Diésel
				2,629,748	Litros de Etanol
		Colombia		0	m <sup>3</sup> CNG
				491,255	MWh de energía eléctrica
				686,833	Litros de gasolina
				9,586,597	Litros de Diésel
		Cono Sur		449,753	MWh de energía eléctrica
				93,326	Litros de gasolina
				2,702,004	Litros de Diésel
				18,033	Litros de biodiesel
Región Andina	9,117	m <sup>3</sup> de gas natural			
	310,778	MWh de energía eléctrica			
	534,033	Litros de gasolina			
	1,915,066	Litros de Diésel			

<sup>1</sup> Incluye información de Estados Unidos

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
		América Central		410,008	MWh de energía eléctrica
				1,565,446	Litros de gasolina
				7,514,391	Litros de Diésel
		Caribe		265,924	MWh de energía eléctrica
				2,854,917	Litros de gasolina
				8,259,063	Litros de Diésel
		Europa		133,239	Litros de gas L.P.
				803,948	MWh de energía eléctrica
				1,108,944	Litros de gasolina
				5,129,990	Litros de Diésel
				147,236	Litros de gas L.P.
				15	m <sup>3</sup> CNG
				1,476,071	m <sup>3</sup> de gas natural
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	México <sup>2</sup>	a., d., g.	123,344	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Brasil		34,837	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Colombia		30,386	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Cono Sur		11,023	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Región Andina		11,187	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		América Central		29,736	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Caribe		37,665	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Europa		21,316	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	México <sup>2</sup>	a., b., g	941,542	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Brasil		382,632	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Colombia		70,557	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente

<sup>2</sup> Incluye información de Estados Unidos.

GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
		Cono Sur		168,960	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Región Andina		193,062	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		América Central		124,295	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Caribe		133,502	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
		Europa		176,340	Toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	Todas las operaciones	a., c., d., e.	11.86%	% de reducción absoluta de emisiones de CO <sub>2</sub> e
102-22	Número de mujeres en el consejo de administración	Corporativo América Móvil	a. (v.)	3	Número de mujeres en el consejo de administración
IP <sup>3</sup> (405-2)	Remuneración por género (MXn)	México (Telcel) Brasil Colombia	-	2,493,083	Salario promedio base nivel ejecutivo hombre
				3,864,678	Salario promedio + incentivos nivel ejecutivo hombre
				497,025	Salario promedio base nivel gerente hombre
				683,499	Salario promedio + incentivos nivel gerente hombre
				220,954	Salario promedio base nivel no directivo hombre
				301,124	Salario promedio + incentivos nivel no directivo hombre
				1,805,763	Salario promedio base nivel ejecutivo mujer
				2,706,956	Salario promedio + incentivos nivel ejecutivo mujer
				460,005	Salario promedio base nivel gerente mujer
				645,694	Salario promedio + incentivos nivel gerente mujer
				175,846	Salario promedio base nivel no directivo mujer
245,591	Salario promedio + incentivos nivel no directivo mujer				
403-1	Certificaciones ISO 45001 obtenidas durante el periodo de reporte	Bulgaria, Colombia HITSS, Colombia COMCEL, Chile, Ecuador, México, Croacia, Serbia,	a.	11	Número de subsidiarias con certificaciones

<sup>3</sup> Indicador propio de América Móvil basado en GRI.



GRI / IP	Nombre del contenido o indicador	Cobertura de la información	Alcance del cumplimiento del contenido GRI (Incisos)	Información reportada	Unidad
		Eslovenia, República de Macedonia del Norte, Puerto Rico			
IP <sup>4</sup> (418-1)	Multas por incidentes de ciberseguridad	Todas las operaciones	b.	0	Número de multas por incidentes de Ciberseguridad

<sup>4</sup> Indicador propio de América Móvil basado en GRI.

