





américa móvil

AMX SUSTENTABILIDAD

Hacer posible un mundo mejor

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2022

Contenido

1. Mensaje del Director General
2. Hacer posible un mundo mejor
3. Haciendo posible un mejor planeta
4. Haciendo posible una mejor sociedad
5. Haciendo posible un mejor lugar de trabajo
6. Haciendo posible un mejor entorno empresarial
7. Apéndices
   - A. Materialidad y Relación con grupos de interés
   - B. Gestión de Riesgos
   - C. Contribución a los ODS de Naciones Unidas y a los Principios del Pacto Mundial
   - D. Indicadores Medioambientales
   - E. Indicadores Laborales
   - F. Indicadores Sociales
   - G. Indicadores de Gobierno Corporativo
   - H. Controversias y Multas
   - I. Certificaciones
   - J. Asociaciones y Cámaras Empresariales
   - K. Tabla de Indicadores SASB
   - L. Divulgación sobre indicadores de Cambio Climático
   - M. Tabla de indicadores GRI
   - N. Indicadores del Crédito Sindicado Ligado a Sustentabilidad (SLL)
   - O. Contribución Fiscal
   - P. Estructura Organizacional Fiscal
8. Carta de Verificación Externa

Nuestro enfoque en la presentación de informes

(2-1, 2-4, 3-1, 2-3, 2-5)

Este Informe Anual de Sustentabilidad destaca el desempeño y los logros de América Móvil en áreas como el impacto medioambiental, la gestión laboral, el desarrollo social y el gobierno corporativo, durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

A menos que se indique lo contrario, reportamos información consolidada correspondiente a los 22 países en donde operamos, la cual normalmente agrupamos por regiones. Es importante señalar que a raíz de la venta de TracFone Wireless, Claro Panamá y, la Fusión de ClaroVTR en Chile, hemos excluido los indicadores relacionados con los Estados Unidos de América (EUA), Panamá y Chile de años anteriores, para fines de comparación precisa.

Nuestro informe de Sustentabilidad se basa en nuestra evaluación de materialidad y nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Asimismo, incorporamos diversas metodologías e indicadores de la *Global Reporting Initiative* (GRI) bajo la opción esencial; de 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 de calificación.

Consideramos que la presentación de informes digitales es el método más práctico y eficiente para comunicarnos con la mayoría de nuestros grupos de interés. Con este fin, hemos elaborado un informe interactivo (disponible para su descarga en formato PDF) enfocado en nuestros avances del año y, en los casos en los que aplica, se remite al lector a información adicional publicada en otros lugares en línea o en los apéndices de este documento.

Para cumplir con nuestro compromiso de brindar información precisa y transparente, varios indicadores incluidos en este informe han sido verificados por Deloitte. Para revisar el alcance de los indicadores sujetos a verificación externa y el informe emitido por Deloitte, consulte la Carta de Verificación Externa que se encuentra al final de este documento.



Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil

MENSAJE **DEL DIRECTOR GENERAL**

(2-22)

El año 2022 fue un año de sólido desempeño operativo en todos nuestros mercados. Cumplimos con nuestros planes de expansión y modernización de la red. También completamos varias transacciones importantes con el objetivo de optimizar nuestro portafolio de activos. Además, hicimos grandes avances en relación con nuestras ambiciones y objetivos de ESG.

Nuestros 176 mil empleados fueron clave para lograr estos objetivos. Estoy muy agradecido con ellos por su trabajo y compromiso, y me enorgullece informar lo siguiente:

Nuestros ingresos totales ascendieron a 43 mil millones de dólares, de los cuales los ingresos por servicios representaron 37 mil millones de dólares, un aumento de 5.3% a tipos de cambio constantes en comparación con el año anterior. El EBITDA de más de 17 mil millones de dólares fue un 5.0% más alto que el del año anterior. Estos resultados son consistentes con las expectativas que comunicamos al mercado en nuestro último *Investor Day* celebrado en octubre de 2021.

El año 2022 fue muy desafiante, marcado por aumentos significativos en las tasas de interés en general y el aumento de la inflación. Esto implicó mayores esfuerzos para contener los costos y acelerar la digitalización en todas las áreas de la empresa. Nos beneficiamos de tener una posición financiera sólida y de buscar eficiencias operativas.

Invertimos ocho mil millones de dólares en nuestras redes, en línea con el ritmo de años anteriores. Como hemos mencionado muchas veces, para mantener el liderazgo en nuestros mercados, debemos tener las redes más modernas y confiables, una de nuestras principales ventajas competitivas.

En 2022 lanzamos redes 5G en varios países, incluido México, nuestro mercado local. Telcel comenzó a ofrecer servicios 5G en febrero de 2022 y realizó una implementación masiva de la nueva tecnología; al final del año teníamos cobertura 5G en más de 100 ciudades, lo que representa el 45% de la población. Actualmente ofrecemos servicios 5G en 12 de los 22 países, incluidos Brasil y Austria. Hasta ahora, en la mayoría de los mercados hemos experimentado una adopción más rápida de 5G en comparación con generaciones anteriores.

En total, construimos 9.6 millones de hogares con tecnología de fibra óptica hasta el hogar (FTTH) y más de 60 mil kilómetros de fibra metropolitana en el año. Hemos estado expandiendo nuestra cobertura a nuevas ciudades y localidades, reemplazando la tecnología heredada con fibra para mejorar la experiencia del cliente. Las tasas de penetración de banda ancha muestran claramente una oportunidad de crecimiento significativa en nuestra región y queremos ser la opción preferida de los clientes.

Concluimos la adquisición de Oi en Brasil y ahora hemos finalizado la migración de suscriptores a nuestra red. El proceso de integración nos ha proporcionado un buen apalancamiento operativo.

También completamos dos transacciones con Liberty Latin America: en julio la venta de Claro Panamá y en octubre el *joint venture* al 50/50 de nuestras operaciones en Chile: Claro Chile y VTR, donde hemos formado un gran equipo para ejecutar nuestra nueva estrategia para Chile.

En septiembre, escindimos Sitios Latinoamérica, que cuenta con 20,090 torres en 13 países. Sitios Latinoamérica es ahora la segunda empresa de torres más grande de la región. Junto con las torres, América Móvil transfirió una deuda neta por un monto de 2.3 mil millones de dólares, lo que ayudó a fortalecer nuestra ya sólida posición financiera. En los primeros meses de 2023, vendimos a Sitios Latinoamérica nuestras torres en Perú y la República Dominicana, concluyendo así la venta de activos de torres en América Latina.

En noviembre, emitimos nuestro primer bono sostenible por un monto de 24 mil millones de pesos mexicanos, el bono sostenible más grande emitido hasta ahora en el mercado mexicano. Los fondos están comprometidos con el desarrollo de proyectos medioambientales y sociales de alto impacto.

De acuerdo con nuestros compromisos, hemos continuado con la expansión de nuestras redes en áreas rurales. Nuestro objetivo es reducir la brecha digital en nuestra región de operaciones, ya que estamos seguros de que esto fomentará el desarrollo de nuestra comunidad. Hemos seguido desarrollando nuestras plataformas de educación en línea, las cuales han sido clave para promover las ventajas de estar conectados en la era digital.

Estamos profundamente comprometidos con abordar el cambio climático y hemos tomado medidas significativas para reducir las emisiones y aumentar la eficiencia en todas nuestras operaciones a través de proyectos de modernización e iniciativas de obtención de energía renovable, principalmente en energía solar y eólica. En 2022, Claro Brasil fue el líder al hacer la transición de un 30% adicional de su consumo de electricidad de la red nacional a fuentes renovables, lo que equivale a una reducción de 114 K TCO2e y logró una disminución del 26% en la intensidad de carbono por terabyte transmitido en nuestra red en comparación con los niveles de 2021. Lanzamos nuestro Programa de Debida Diligencia para evaluar a nuestros proveedores y socios comerciales con el fin de mitigar los riesgos en nuestra cadena de suministro. Este proceso se ha automatizado para garantizar el cumplimiento total y se gestiona a través de nuestro Portal de Cumplimiento recientemente lanzado.

Publicamos nuestra Política de Igualdad y Respeto junto con su correspondiente protocolo para abordar el acoso sexual y laboral. Esto refuerza nuestro principio de tolerancia cero.

Realizamos nuestra tercera "Semana de Sustentabilidad", donde brindamos capacitación a los empleados sobre temas de ESG. Este año dedicamos más de siete mil horas-hombre para preparar mejor a nuestros empleados y continuar con nuestra estrategia de sustentabilidad.

En diciembre, los accionistas de América Móvil aprobaron la conversión de todas sus series "A", "AA" y "L" en acciones comunes de una nueva serie "B" con plenos derechos de voto en una proporción de 1:1.

Con el fin de continuar informando sobre nuestro progreso y objetivos de ESG, lanzamos un nuevo Portal de Sustentabilidad que esperamos sea útil para nuestros grupos de interés.

Quiero reiterar mi gratitud a nuestro equipo por su excelente desempeño en 2022. Su talento y experiencia son tan importantes como su entusiasmo y compromiso para permitir un mundo mejor conectando y empoderando a las personas en todo el mundo.

También me gustaría reconocer el apoyo de nuestros accionistas, proveedores y socios comerciales; la preferencia de nuestros clientes; y el sólido respaldo y amabilidad de las comunidades a las que servimos. Les reitero mi compromiso de continuar ofreciendo buenos resultados financieros y operativos, alineados con nuestra estrategia de sustentabilidad.

Daniel Hajj Aboumrad
Director General

NUESTRO PROPÓSITO:

Hacer Posible UN MUNDO MEJOR

Como empresa líder en telecomunicaciones, reconocemos las necesidades y los deseos de las personas en su búsqueda de crecimiento continuo. Nuestra misión es proveer soluciones de vanguardia que no solo mantengan conectadas a las personas, si no también simplificar sus vidas a través de tecnología avanzada.

Nuestro impacto va más allá de la conectividad; con el rápido avance en temas como el Internet de las cosas (IoT) y las plataformas máquina a máquina (M2M), nuestros servicios generan eficiencias en múltiples sectores a la vez que reducen las emisiones. Al cerrar las brechas entre el tiempo y la distancia, empoderamos a las personas con oportunidades ilimitadas para prosperar personalmente, profesionalmente y dentro de sus comunidades. A través de este compromiso con la innovación y la conexión, reafirmamos nuestro objetivo de hacer posible un mundo mejor.



Carlos Slim Domit, *Presidente del Consejo de Administración de América Móvil.*

Nuestra Misión

(2-12)

Brindamos los mejores servicios 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 un agente de cambio al proporcionar servicios de conectividad y alta tecnología; preservando nuestro liderazgo en la industria de las telecomunicaciones y reafirmando nuestro compromiso con nuestros grupos de interés para hacer un mundo mejor.

Nuestros Valores

(2-12; 2-23)

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.

Gestión de la Sustentabilidad

(2-12, 2-14)

En América Móvil, asumimos con mucha seriedad nuestro papel como líderes de la industria de telecomunicaciones móviles. La gestión de la sustentabilidad está al frente de nuestras prioridades. Reconocemos la importancia de no sólo proveer servicios de calidad a nuestros clientes, sino también asegurándonos de hacerlo de una manera ambiental y socialmente responsable.

Para lograr este objetivo, hemos creado un Comité Corporativo de Sustentabilidad dirigido por nuestro Director General e involucra a todos los miembros de la alta dirección. Este comité se encarga de supervisar las estrategias de sustentabilidad y su aplicación e informa periódicamente al Consejo de Administración. De este modo nos aseguramos de que la sustentabilidad siga siendo parte integral de todos los aspectos de nuestras operaciones.

Nuestro equipo de Relación con Inversionistas y Sustentabilidad, trabaja de cerca con los accionistas en todas nuestras subsidiarias y divisiones de negocio para fomentar la alineación a las mejores prácticas de desarrollo sostenible. Nuestro objetivo es integrar la sustentabilidad en los procesos de toma de decisiones estratégicas para generar valor a largo plazo para los accionistas y la sociedad en su conjunto.

PARA MÁS DETALLES SOBRE NUESTRA GOBERNANZA EN SUSTENTABILIDAD Y DEL COMITÉ CORPORATIVO DE SUSTENTABILIDAD, FAVOR DE CONSULTAR
NUESTRO SITIO DE SUSTENTABILIDAD
https://sustentabilidad.americamovil.com/portal/su/pdf/Marco-de-Financiamiento-Sostenible-10.22.pdf

Nuestra estrategia de sustentabilidad

Daniela Lecuona Torras
Subdirectora de Relación con Inversionistas y Sustentabilidad de América Móvil.



"La conectividad promueve el crecimiento económico y social; nuestro servicio es fundamental para el bienestar de nuestros clientes, tanto a nivel personal como profesional. Por lo tanto, estamos comprometidos a reducir la brecha digital y promover la inclusión social en todo nuestro desempeño.

Como equipo, con más de 176 mil empleados y la fuerza conjunta con socios comerciales y organizaciones, trabajamos en beneficio del medio ambiente, la biodiversidad, el enriquecimiento cultural y el desarrollo comunitario. Me siento muy orgullosa de ser parte de América Móvil en donde hacemos posible un mundo mejor."

Materialidad

(2-12, 3-2)

Como empresa, estamos dedicados a promover el desarrollo sustentable en la industria de las telecomunicaciones. Para alcanzar esta meta hemos desarrollado una estrategia integral AESG[1] enfocada en cuatro pilares clave: gestión responsable, conservación ecológica, influencia social y excelencia en la gobernanza.

Realizamos una exhaustiva evaluación de la materialidad mediante encuestas a más de 34 mil grupos de interés en 18 países de América Latina y Europa. Este proceso nos permitió identificar temas prioritarios para el negocio y nuestras comunidades, tales como: Modernización de la Red y Acceso a Internet; Servicio y Experiencia del Cliente; Mitigación de Procedimientos Legales; Operación Libre de Corrupción; Privacidad y Seguridad de la Información; Gestión de Residuos y Economía Circular; Ecoeficiencia Operativa; Reducción de Emisiones y Uso de Energías Renovables; Salud y Seguridad; Estabilidad emocional y Balance de vida laboral; Derechos Humanos y Laborales; y compensación ligada al desempeño e indicadores de sustentabilidad. Vale la pena destacar que encontramos un aspecto adicional relacionado con la Diversidad y la Igualdad de oportunidades en nuestras operaciones europeas.

Además, en 2022 participamos con la GSMA en definir y concertar un conjunto de Métricas ESG para operadores móviles de la mano con varios grupos de interés tales como: colegas, organizaciones intergubernamentales, organismos de normalización, inversionistas y expertos. Nuestro objetivo es integrar estos KPIs específicos del sector en nuestros informes anuales para mantener la coherencia y la comparabilidad, al tiempo que proporcionamos información transparente sobre el valor que creamos para la sociedad.

[1]Ambiental, empleados, social y gobernanza.

Haciendo Posible un Mejor Planeta	Haciendo Posible una Mejor Sociedad	Haciendo Posible un Mejor Lugar de Trabajo	Haciendo Posible un Mejor Entorno Empresarial
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.	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.	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.	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.
Gestión de Residuos y Economía Circular	Acceso a Internet y modernización de redes	Salud y seguridad	Servicio y experiencia del cliente
Eficiencia operativa y ahorro	Plan de respuesta a emergencias	Estabilidad emocional y equilibrio entre trabajo y vida privada *	Atender y Mitigar Procedimientos Legales
Reducción de emisiones y energía renovable	Derechos humanos y laborales	Compensación vinculada EESG*	Operación Libre de Corrupción
Gestión del agua	Desarrollo de pequeños productores y emprendedores	Desarrollo de capital humano	Privacidad y seguridad de la información
Evitar las emisiones de otras industrias	Acciones para reducir la pobreza	Diversidad e Igualdad**	Planes de Innovación y Diversificación*

Gestión de Riesgos y Oportunidades

*Nuevo tema **Europa

PARA MÁS DETALLES SOBRE LOS IMPACTOS Y ESTRATEGIA DERIVADOS DE NUESTRA EVALUACIÓN DE MATERIALIDAD, POR FAVOR CONSULTE EL ANEXO A DE ESTE DOCUMENTO.

HACER POSIBLE
UN MUNDO MEJOR

Nuestros objetivos

Nos esforzamos por alcanzar los objetivos de sustentabilidad trazados por organizaciones internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC). Esto incluye el desarrollo de un enfoque integrado para medir el desempeño en función de criterios ASG en todas las áreas de la Compañía.

Estos son los objetivos que nos ayudan a medir el progreso a través de nuestra estrategia de valor compartido:

1) MEJOR PLANETA	
Cero emisiones netas para 2050:	
Reducción del 52% de nuestras emisiones de carbono por consumo de energía y combustibles hacia 2030 (alcance 1 y 2).	**Reducción del 19%** frente a la referencia de 2019.
Reducción del 14% de las emisiones de carbono generadas por los bienes y servicios que compramos a nuestros proveedores para 2030 (alcance 3).	**Reducción del 8%** frente a la referencia del 2019.
2) MEJOR SOCIEDAD	
Tolerancia cero a violaciones de derechos humanos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de suministro.	Toda queja relacionada con una violación a derechos humanos, que es presentada a través de nuestro Portal de Denuncias, cuando se determina que se trata de una violación a nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, se implementan medidas disciplinarias.
Incrementar la formación en habilidades digitales básicas, que permitan a los usuarios comunicarse y acceder a servicios públicos, comerciales y financieros en línea.	Registramos 110,106 usuarios en competencias digitales básicas, siendo este nuestro primer registro.
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.	**Aumento del 12%** con respecto a 2021.
Incrementar la formación en profesiones digitales técnicas y aumentar el nivel de habilidades.	**30% menos** contra 2021[2].
Incrementar la formación en habilidades digitales y seguridad en línea para niños y adolescentes.	**Incremento del 86%** en comparación con 2021.
3) MEJOR LUGAR DE TRABAJO	
Cero fatalidades (empleados y contratistas).	Se presentaron 2 fatalidades en 2022 [3].
25 de nuestras subsidiarias con certificaciones de seguridad y salud (ISO 45001) al 2025.	**Contamos con 18 subsidiarias certificadas** en ISO 45001 al cierre del 2022.
100% de nuestros subdirectores evaluados a través de evaluaciones 360° 1 cada 3 años.	**744 subdirectores** de un total de 5,992 han sido evaluados.
Evaluaciones de desempeño en el 98% de nuestra fuerza laboral al 2030.	**El 66% de los empleados** tuvieron evaluaciones de desempeño en 2022.
Mejorar en un 1% los resultados de la encuesta de clima laboral cada dos años y asegurarnos de que más del 90% de nuestro equipo participe en dicho proceso[4].	**+1.87%** vs. 2020
4) MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL	
Cero tolerancia a prácticas de corrupción dentro de la Compañía y en la cadena de suministro.	**0 casos** [5]
100% de nuestros socios comerciales activos evaluados en 2025.	**877 evaluaciones** iniciadas a través de nuestro Protocolo de Debida Diligencia en 2022 de las cuales 232 fueron concluidas al cierre del año.
100% de nuestras subsidiarias certificadas en ISO27001 para 2025.	Al cierre del 2022 **61% están certificadas**. El 81% de los data centers están certificados. **19,700 colaboradores** capacitados en materia de Código de Ética y Anticorrupción.
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 del 5%** en comparación con 2021
Incremento a tres mujeres consejeras en el Consejo de Administración de América Móvil para 2025.	**Ya hemos cumplido el objetivo** al contar con tres consejeras en nuestro Consejo.

[2] Experimentamos un decremento del 30% en comparación con 2021 porque en ese año todavía prevalecían los efectos de la pandemia, donde experimentamos un aumento considerable en la formación digital durante 2020 y 2021.
[3] La fatalidad en Telmex fue causada por un proyectil de arma de fuego durante un asalto. En Perú, la persona estaba instalando un equipo de RRU de unos 15 kg de peso en una torre de telecomunicaciones de unos 35 metros de altura cuando se produjo el incidente. En ambas situaciones, ya se tomaron medidas de mitigación para evitar que vuelvan a presentarse.
[4] Tras una revisión de las encuestas de clima laboral, el equipo de RRHH concluyó que los resultados de 2021 y 2022 no eran directamente comparables debido a diferencias en el alcance de la información. Para mejorar la precisión y transparencia, se acordó cambiar la frecuencia de los informes a bienal y ajustar el calendario, permitiendo tiempo para analizar datos y efectuar mejoras antes de la próxima evaluación.
[5] En los últimos 5 años, no hemos tenido incidentes de corrupción que apliquen a nuestros umbrales de 500 mil dólares. Sin embargo, el 20% de las denuncias admisibles estaban vinculadas a situaciones relacionadas con corrupción que, tras la investigación, se confirmaron como relacionadas a conflicto de intereses, y se implementaron medidas disciplinarias.

Cultura de crecimiento sustentable

Este año, hemos dado pasos significativos para mejorar nuestros esfuerzos de comunicación y divulgación mediante el lanzamiento de un Micrositio de Sustentabilidad de América Móvil que ofrece una mejor divulgación sobre temas cruciales para nuestros grupos de interés. Además, hemos creado una Intranet de Integridad y Cumplimiento que contiene las políticas, los procedimientos y los formatos esenciales de la empresa para agilizar su cumplimiento.

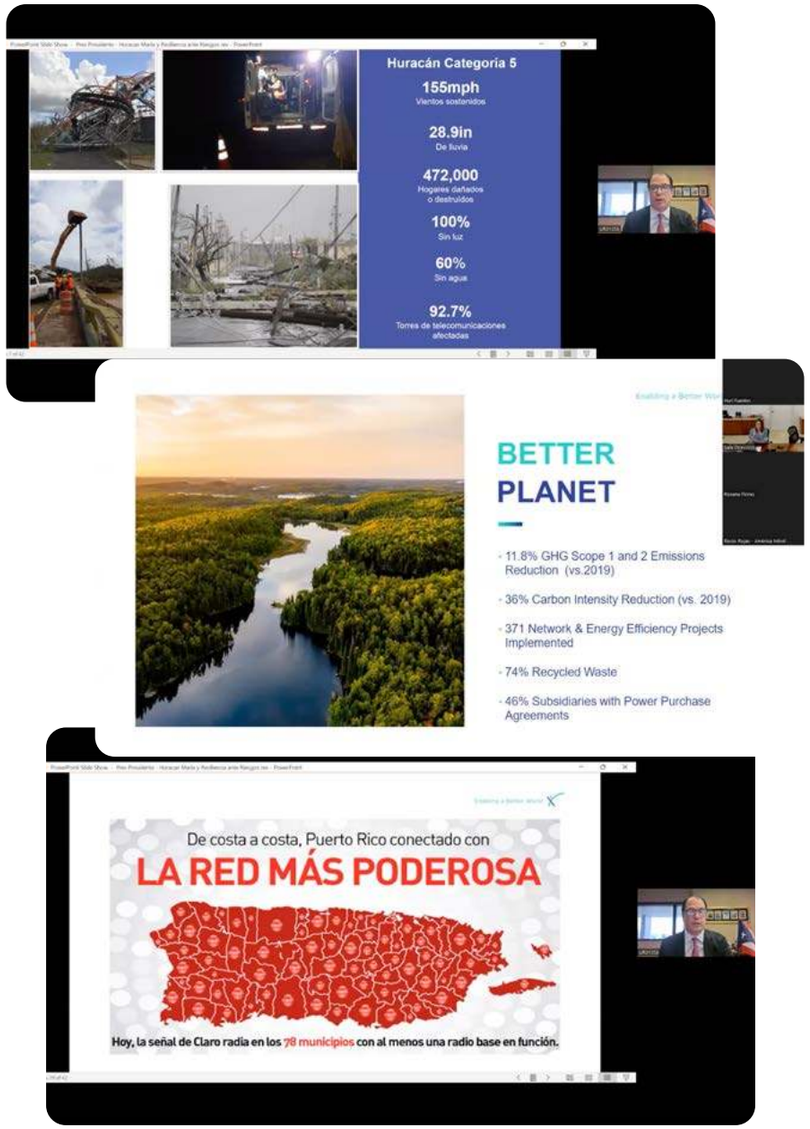


Paralelamente a estas iniciativas, hemos desarrollado un curso en línea de Introducción a la Sustentabilidad disponible en las plataformas de Capacítate Carso y Capacítate Aliados, para el segundo trimestre del 2023. Este curso obligatorio está diseñado para todos los miembros del equipo, incluyendo a los empleados de medio tiempo y a terceros que trabajan con nosotros.

Recientemente realizamos nuestra Semana de la Sustentabilidad, un evento anual en donde más de 600 directores y gerentes recibieron formación sobre riesgos importantes para la sustentabilidad. Nuestro Director General enfatizó la importancia que tiene el Consejo de Administración para dar prioridad a los temas de sustentabilidad tales como cambio climático, seguridad y privacidad de la información y los retos en recursos humanos.

Nuestro continuo compromiso para progresar incluye la participación activa en proyectos de investigación e iniciativas de múltiples grupos de interés, para mantenernos informados sobre las mejores prácticas mundiales en materia de desarrollo sostenible dentro de nuestro sector.

PARA OBTENER MÁS DETALLES SOBRE LA SEMANA DE LA SUSTENTABILIDAD 2022, VISITE LA SECCIÓN "HACIENDO POSIBLE UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO" DE ESTE INFORME.



Financiamiento sustentable

Recientemente emitimos nuestro primer bono sustentable, que nos ayudará a alinear nuestra estrategia de negocio con una visión más sustentable. Tras recaudar con éxito más de 24 mil millones de pesos en cuatro emisiones, hemos destinado 21,700 millones de pesos para financiar proyectos con impacto social y ambiental positivos.

Los fondos de este bono se destinarán a dos pilares esenciales: cuidar nuestro planeta y fomentar la conectividad. Nuestro propósito es destinar parte de las ganancias para apoyar proyectos que se ajusten a nuestra estrategia de reducción de emisiones, como la transición a fuentes de energía renovables y la mejora de la eficiencia energética. Además, nos proponemos acelerar la inclusión digital brindando acceso a Internet en comunidades desfavorecidas, promoviendo las tecnologías de la información entre grupos sociales vulnerables y proporcionando programas de formación en competencias digitales junto con oportunidades de empleo para que puedan experimentar plenamente los beneficios de la conectividad.

El Comité de Financiación Sustentable formado principalmente por miembros del personal de diferentes áreas de la empresa incluyendo los equipos de Sustentabilidad de Operaciones y expertos financieros, supervisarán la distribución de los fondos, mientras que auditores externos garantizarán el cumplimiento anual de la normativa.

Nuestro Préstamo Vinculado a la Sustentabilidad (*Sustainability Linked Loan, SLL*) ejemplifica nuestro compromiso con la integración de las métricas de rendimiento ASG (*EESG*) en las estrategias financieras. Esta línea de crédito de 1,500 millones de dólares, euros equivalentes, se vincula en principio a tres indicadores clave de desempeño –(*KPIs*): reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de acuerdo con objetivos basados en ciencia y compromisos de cero emisiones netas; mejora en los estándares de salud y seguridad a través de certificaciones ISO 45001 en nuestras filiales; y, diversidad de género representada a nivel de consejo de administración, habiendo incorporado a dos mujeres más al Consejo de Administración de la Compañía, cumplido el año pasado.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS PROYECTOS ELEGIBLES PARA BONOS, VISITE NUESTRO MARCO DE FINANCIAMIENTO SOSTENIBLE.

PARA REVISAR EL PROGRESO BAJO LOS KPI DE NUESTRO SLL, VISITE EL APÉNDICE N DE ESTE DOCUMENTO.

Compromisos e índices globales

Como parte de nuestra estrategia de sustentabilidad, trabajamos con asociaciones y organizaciones que nos ayudan a alcanzar nuestros objetivos. Nuestro compromiso se extiende a iniciativas globales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs), los Diez Principios del Pacto Mundial y la campaña Ambición Empresarial de las Naciones Unidas para 1.5˚C, entre otras.

Colaboramos la GSMA, en el Grupo de Trabajo de Sustentabilidad y el Programa Nos Importa (*"We Care"*) para garantizar prácticas sostenibles en todos los aspectos de nuestras operaciones comerciales. Además, nos enorgullece haber sido incluidos en el Índice *DJSI MILA Alianza del Pacífico (DJSI MILA Pacific Alliance Index)* por tres años consecutivos, el Índice *S&P*/BMV Total *ESG* México, así como en el Índice *FTSE4GOOD*.

PARA SABER MÁS SOBRE NUESTRA MEMBRESÍA A ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES,
CONSULTE EL APÉNDICE J.

Hacer Posible UN MEJOR PLANETA

(2-9, 2-12, 2-13)





Vanessa Hajj Slim
Miembro del Consejo de Administración de América Móvil





"Nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones mientras preservamos los recursos para las futuras generaciones. Nuestros objetivos incluyen la reducción de emisiones, la conservación de recursos, la promoción de prácticas sostenibles dentro de nuestra organización, el apoyo a los esfuerzos de reducción de carbono de otras industrias y el suministro de soluciones digitales que ayuden a los usuarios a reducir su propia huella ambiental."

Rafael Couttolenc Urrea
Director de Operaciones Móviles

Estrategia climática

En América Móvil, estamos comprometidos a reducir nuestro impacto medioambiental y contribuir a un planeta sustentable. Nuestro objetivo es llegar a cero emisiones netas en 2050, centrándonos en reducir significativamente las emisiones directas procedentes tanto de actividades operativas como de fuentes indirectas. Para lograr este objetivo, monitoreamos de cerca los principales factores que contribuyen a nuestros niveles de emisiones, al tiempo que ponemos en marcha iniciativas que reducirán nuestra huella de carbono global.

Nuestra estrategia comprende dos enfoques principales: la transición hacia fuentes de energía más limpias, como las energías renovables, y la mejora de la eficiencia a través de diversos proyectos. Esto incluye utilizar herramientas de software para optimizar las operaciones diarias sin comprometer la calidad de servicio al cliente; emplear tecnología de banda dual que minimiza los requerimientos de antenas manteniendo su desempeño; y actualizar el equipo con modelos más eficientes.

Sin embargo, persiste un desafío -asegurar la suficiente asequibilidad y disponibilidad a fuentes de energía renovable. A través de GSMA, participamos en debates de políticas públicas sobre medidas de mitigación del cambio climático a nivel nacional e internacional, impulsando políticas que apoyen una mayor inversión en soluciones de tecnología limpia.

Además, América Móvil está comprometida con la transparencia en la presentación de informes sobre el progreso hacia el logro de sus objetivos AESG. Nuestros informes anuales describen los indicadores clave de rendimiento relacionados con las iniciativas medioambientales de las diferentes áreas de operación de la empresa relacionadas con la reducción de emisiones (*relevantes para nuestro Crédito Vinculado a la Sustentabilidad*) y los proyectos destinados a la transición a energías renovables, la modernización de los equipos existentes y la creación de soluciones digitales que ayuden a los usuarios a reducir su propia huella medioambiental (*relevantes para nuestro Bono Sustentable*).

MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO PROGRESO EN LOS KPI´S DE NUESTRO CRÉDITO VINCULADO A LA SUSTENTABILIDAD ESTÁ DISPONIBLE EN EL APÉNDICE N DE ESTE DOCUMENTO.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA PARTICIPACIÓN EN LOS DEBATES PÚBLICOS SOBRE EL CAMBIO CLIMÁTICO, CONSULTE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL.

Gobernanza climática

En 2019, creamos un Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía como órgano ejecutivo responsable de la estrategia y gestión medioambiental de la empresa. Este equipo se encarga de identificar continuamente oportunidades de eficiencia y reducción para alcanzar nuestros objetivos de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), en conjunto con el equipo de Operaciones en todas nuestras subsidiarias; sensibilizando y fomentando el compromiso con nuestros clientes, minoristas y proveedores locales. Asimismo, colabora con asociaciones de la industria para alinear a los socios que tenemos en común de nuestra cadena de valor con los objetivos compartidos del sector.

El Director de Operaciones Móviles dirige este grupo de trabajo para desarrollar e implementar la estrategia integral de descarbonización, así como compartir experiencias, retos y mejores prácticas entre las distintas operaciones de la empresa; y como miembro del Comité Corporativo de Sustentabilidad, reporta el avance de la Compañía al Equipo Directivo.

En consecuencia, un miembro del Comité reporta periódicamente a la alta dirección y al Consejo de Administración, el progreso del desempeño sustentable de la Compañía, la estrategia de Cambio Climático, los riesgos y oportunidades AESG y los logros alcanzados.

Hemos tomado medidas para garantizar que nuestro Consejo de Administración y la alta dirección, cuenten con el conocimiento y las habilidades necesarias para abordar los riesgos climáticos. Una de estas iniciativas consistió en proporcionar formación especializada a uno de los miembros de nuestro consejo a través de la Iniciativa "*Chapter Zero*" de Gobernanza Climática centrada en la gobernanza de los riesgos climáticos. Además, otros miembros cruciales de América Móvil, como la Subdirectora de Relación con Inversionistas y Sustentabilidad, el Director de Operaciones (*COO*) y la Directora de Mercadotecnia (*CMO*), también participaron en programas similares para reforzar su comprensión en estos temas.

Con esta formación, hemos adquirido un conocimiento más profundo del impacto que tiene el cambio climático en las decisiones y estrategias empresariales. Con conocimientos exhaustivos en estas áreas, estamos preparados para tomar decisiones informadas que beneficien tanto a nuestros clientes como a nuestros accionistas.

En América Móvil, reconocemos la importancia de tomar medidas proactivas para hacer frente a los riesgos climáticos.

Con este fin, hemos organizado dos clases magistrales centradas en los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, así como en la transición a Cero emisiones netas, durante nuestra Semana Anual de la Sustentabilidad. Estas sesiones fueron fundamentales para presentar nuestra estrategia de cero emisiones netas.



NUESTRO COMPROMISO RADICA EN MANTENER Y MEJORAR LAS NORMAS DE GOBIERNO CORPORATIVO RELACIONADAS CON LOS TEMAS AESG EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN, CON EL OBJETIVO DE ALCANZAR CERO EMISIONES NETAS Y FOMENTAR UN FUTURO SOSTENIBLE PARA LAS GENERACIONES VENIDERAS.

Energía

(302-1, 302-4)

Durante el 2022, nuestro consumo de energía fue de 6,482.877Mwh. Para minimizar nuestra huella medioambiental, nos comprometemos a aplicar estrategias eficaces y eficientes que fomenten el uso de fuentes de energía renovables, como la eólica, la solar y la hidroeléctrica.

Nuestro enfoque en la gestión del consumo energético incluye:

- **reemplazar equipo existente por alternativas más modernas y eficientes;**
- **migrar a energías renovables o fuentes de energía más limpias siempre que sea posible;**
- **optimizar el rendimiento de la red mejorando el uso de los recursos;**
- **impulsar la eficiencia operativa mediante iniciativas de optimización de procesos y;**
- **reducir las emisiones derivadas del uso de electricidad.**

Trabajamos en iniciativas que nos ayudan a alcanzar nuestro objetivo de convertirnos en una empresa con cero emisiones. Estos esfuerzos incluyen el aumento de la utilización de fuentes de energía renovables para alimentar nuestras operaciones, el abandono de los combustibles fósiles, la reducción al mínimo de la generación de residuos en todas las etapas operativas, la reutilización y el reciclaje de materiales cuando sea posible y la reducción del consumo de agua, siempre que sea factible.

Adicional a estos esfuerzos, estamos en el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de Energía (SGE) que nos permite supervisar nuestro progreso hacia una mayor eficiencia en términos, tanto en el ahorro de costos como en la protección del medio ambiente. El SGE proporciona datos en tiempo real sobre el uso de electricidad en todas las instalaciones, lo que nos permite identificar áreas de mejora. Este sistema nos permite analizar las tendencias a lo largo del tiempo para tomar decisiones informadas sobre la mejor manera de administrar nuestros recursos.

EN 2022 CONSUMIMOS 6,482.877 MWH DE ENERGÍA, AL COMPARARLO CON NUESTRA LÍNEA BASE DE 2019 TUVIMOS UN INCREMENTO DEL 9%.



Eficiencia energética

América Móvil ha logrado un éxito significativo en la gestión de energía durante los últimos cuatro años. A través de una serie de iniciativas, este año hemos logrado reducir nuestro indicador clave de negocio de intensidad energética a

0.54 toneladas de CO_2e

POR TERABYTE EN LA RED – ALCANZANDO UNA NOTABLE

reducción del 48%

RESPECTO AL 2019.

Además, América Móvil ha implementado acciones para mejorar la eficiencia operativa mediante la incorporación de tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial (IA) y el aprendizaje automático (*machine learning*). Estas innovadoras herramientas nos permiten optimizar el uso de los datos y los procesos de velocidad de transmisión, al tiempo que disminuyen el consumo energético global.



Combustible

(302-1)

Durante 2022 logramos importantes avances en la reducción del consumo de combustible. **El consumo de gasolina se redujo un 3%, hasta un total de 52.3 millones de litros**, y el de **diésel un 12%, hasta un total de 41.7 millones de litros** en comparación con el 2019. También logramos un notable avance al reducir el consumo de biodiésel en un 99%, habiendo utilizado 3 mil litros en todo el año. Además, el gas LP experimentó un ligero descenso del 1% en comparación con años anteriores y se redujo un 20% en comparación con el 2019; mientras tanto, consumimos sólo un metro cúbico (m^3) de gas natural comprimido (GNC) junto con aproximadamente 1.4 millones de m^3 de gas natural.

Nuestra flota se compone principalmente de vehículos y plantas de energía que proveen conectividad en áreas remotas que carecen de acceso a la electricidad. Hemos iniciado el proceso de renovación de nuestros vehículos en todas las operaciones para mejorar la eficiencia y minimizar los niveles de contaminación. Además, estamos sustituyendo centrales de diésel por sistemas híbridos basados en energía solar y, optimizando el uso de las baterías en las estaciones base aisladas de la red, lo que nos ha permitido reducir significativamente el consumo de diésel. No obstante, el incremento significativo que tuvimos se debió a desastres naturales, siendo el más representativo el huracán Fiona en Puerto Rico, en donde el consumo por el fenómeno natural aumentó en 252% vs 2021.

Estas prácticas sustentables no sólo contribuyen a la protección del medio ambiente, sino también suponen un ahorro de costos a largo plazo gracias al aumento de la eficiencia del combustible o a la reducción de los gastos de mantenimiento asociados a las fuentes de energía renovables, como los sistemas de generación de energía solar o eólica.

Residuos

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

América Móvil promueve la economía circular de los equipos de red y dispositivos electrónicos, mediante el desarrollo de 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 de acuerdo con las normas aplicables.

En América Móvil, en la medida de lo posible, reparamos y reutilizamos equipos electrónicos, tanto equipos de la red, equipos de informática y de tecnologías de la información, módems y decodificadores 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 quienes nos proporcionan un documento oficial que avala su adecuada disposición final.

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 2022 AMÉRICA MÓVIL, PUDO

reutilizó 36 toneladas

DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS Y RECICLÓ CASI

8,300 toneladas

A TRAVÉS DE VARIOS PROVEEDORES.



Nuestros esfuerzos continuos se centran en minimizar la cantidad de residuos que se envían a los vertederos mediante la incorporación de medidas progresivas en todas nuestras operaciones.

Al crear estrategias eficientes que fomentan prácticas responsables de eliminación de productos de residuos electrónicos al final de su vida útil, no solo reducimos nuestro impacto medioambiental, sino que también garantizamos el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables en relación con los métodos adecuados de eliminación de los materiales peligrosos que se encuentran en los componentes electrónicos.

Agua

En América Móvil comprendemos la importancia del agua en relación con el cambio climático. Nuestro principal uso del agua es para el consumo humano, pero también desempeña un papel importante en los sistemas de refrigeración de los centros de datos, donde se utilizan métodos de ciclo cerrado de alta eficiencia. Teniendo esto en cuenta, nos esforzamos por mejorar nuestra eficiencia hídrica y reducir nuestro consumo anual.

En 2022, en América Móvil utilizamos 3 millones de metros cúbicos de agua. Esto **significó una reducción del 21% del consumo total,** gracias a diversas iniciativas como el uso de agua de lluvia en Brasil y, el perfeccionamiento de los cálculos del consumo real en México.

Adicionalmente, este año, en respuesta a algunas inquietudes de varias partes interesadas, en el Apéndice D incluimos información detallada sobre Indicadores Medioambientales de la extracción de agua por fuente y el vertido de agua por destino.

Estamos comprometidos a reducir nuestro consumo de agua, en donde sea posible, garantizando al mismo tiempo la eficiencia operativa y el cumplimiento de todas las leyes y reglamentos pertinentes sobre el uso del agua y las normas de calidad de los vertidos en todas las regiones en las que operamos.

Para alcanzar este objetivo hemos implementado varias iniciativas para supervisar y controlar el uso del agua en todas las instalaciones, utilizando agua reciclada siempre que es posible. Además, América Móvil está comprometida a proteger los ecosistemas acuáticos. Con este fin, la Compañía se ha asociado con WWF para poner en marcha iniciativas de conservación y programas educativos para estudiantes en México. El objetivo de estas iniciativas es sensibilizar a los estudiantes de primaria y secundaria sobre los problemas medioambientales.

La alianza entre América Móvil y WWF se centra en preservar los hábitats acuáticos reduciendo la contaminación, restaurando las zonas dañadas y conservando la biodiversidad. Trabajamos en estrecha colaboración con las comunidades locales para garantizar que nuestras actividades no repercutan negativamente en el medio ambiente ni alteren los ecosistemas existentes. Además, América Móvil brinda apoyo financiero a proyectos de investigación relacionados con la conservación del agua y la protección de la vida marina.

PARA CONOCER MÁS SOBRE EL PROGRAMA "LA NATURALEZA EN TU ESCUELA" VISITA LA SECCIÓN DE BIODIVERSIDAD EN ESTE CAPÍTULO.

En América Móvil, alentamos activamente a nuestros colaboradores a participar en actividades centradas en la sustentabilidad, tales como la limpieza de playas y la plantación de árboles organizados por WWF u otras organizaciones dedicadas a proteger los recursos de nuestro planeta. Al participar en estas iniciativas, reiteramos nuestro compromiso de fomentar un mundo más sustentable a la vez que inspiramos a otros predicando con el ejemplo.



Emisiones[1]

(305-1, 305-2, 305-3, 305-4)

Nuestro compromiso con el Cambio Climático se refleja en nuestros esfuerzos por reducir las emisiones y aumentar la eficiencia en todas las operaciones[2]. América Móvil ha invertido significativamente en proyectos de modernización e iniciativas de fuentes de energía renovable, principalmente en fuentes de energía solar y eólica. Además, estamos evaluando programas de compensación de carbono como medio para reducir aún más nuestra huella de emisiones de gases de efecto invernadero.

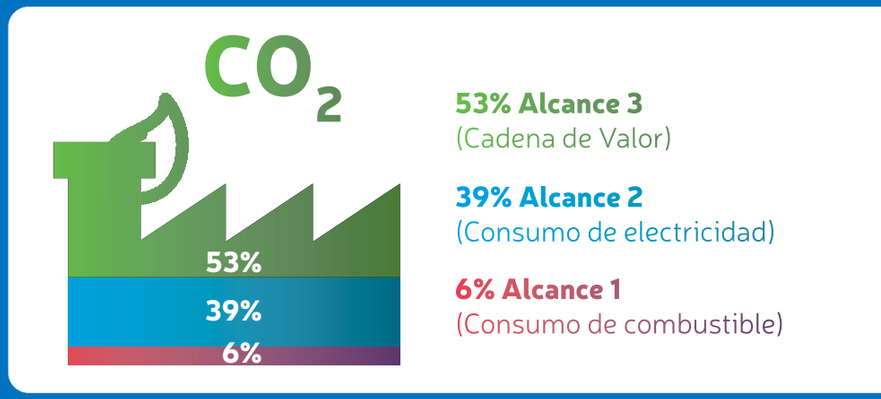
Hemos implementado 51 proyectos de red y eficiencia energética, logrando reducir sustancialmente las emisiones de dióxido de carbono procedentes del consumo de electricidad en más del 25 % desde 2019.

Como empresa, este año hemos emprendido numerosas iniciativas para minimizar nuestra huella medioambiental. Por ejemplo, hemos sustituido los gases refrigerantes por alternativas de bajo impacto como parte de nuestros planes de mantenimiento anual, e introducido el proyecto "Funciones RAN de ahorro de energía" en todas nuestras subsidiarias. Esto nos permite ahorrar energía en las estaciones base durante los periodos de bajo tráfico sin comprometer la calidad de la red; vale mencionar que la red de acceso radioeléctrico representa la mayor parte de nuestro consumo de electricidad.

Además, en los países donde la normativa lo permite, aprovechamos abastecernos de electricidad procedente de fuentes renovables. Un buen ejemplo es Brasil, donde este año transferimos un 30% adicional del consumo eléctrico de la red a energías renovables, lo que supuso una reducción de 114 000 TCO_2e.

Estos esfuerzos han dado como resultado reducción del 26% en la intensidad de carbono por terabyte transmitido en nuestra red en comparación con 2021 y, un 62% comparado con 2019. Adicional a este logro, hemos conseguido reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de 3.27 toneladas de CO_2e por millón de dólares estadounidenses de ventas, a sólo 2.6 toneladas en comparación con 2020 - un 19% de reducción global.

La cantidad total de CO_2e emitida fue de 4,947,072 toneladas, con 6% proveniente de fuentes de alcance 1 y 39% de fuentes de alcance 2. Adicionalmente, el 53% de las emisiones se atribuyeron a actividades de alcance 3.



[1] Establecimos nuestra línea de base en 2019, integrando nuestra huella ambiental de todas nuestras operaciones para comprometernos con objetivos basados en la ciencia.

[2] En 2019, anunciamos nuestro objetivo basado en la ciencia (SBT, por sus siglas en inglés) de reducir nuestras emisiones absolutas directas (alcance 1 y 2) de gases de efecto invernadero (GEI) en un 52%, así como nuestras emisiones absolutas de GEI de alcance 3 en un 14% para 2030 (en comparación con los niveles de 2019); y nos comprometimos a convertirnos en cero emisiones netas para 2050.

Conectividad para un mejor futuro

Como empresa, reconocemos el papel crucial que desempeña la tecnología en la mejora de la eficiencia y la reducción de las emisiones de carbono. Hemos desarrollado soluciones innovadoras para nuestros clientes corporativos, las cuales contribuyen a una reducción significativa de los gases de efecto invernadero y otros beneficios. Además, vemos un aumento en la adopción de soluciones de conectividad en áreas residenciales, que incluyen herramientas de productividad, plataformas de educación en línea, servicios bancarios digitales y opciones de entretenimiento, todo lo cual contribuye a minimizar nuestro impacto medioambiental.

La implementación de estas tecnologías ha permitido a las empresas optimizar sus operaciones y, al mismo tiempo, alcanzar objetivos de sustentabilidad. Por ejemplo, ahora las organizaciones pueden supervisar a distancia el consumo de energía y ajustar la configuración según sea necesario para conservar los recursos y reducir los costos. Este tipo de avance tecnológico permite a las empresas evaluar su progreso hacia el cumplimiento de los objetivos de sustentabilidad a lo largo del tiempo, de modo que puedan realizar los ajustes en caso necesario.

Como sociedad, podemos aprovechar las ventajas de las tecnologías modernas en nuestra vida cotidiana utilizándolas para tareas rutinarias como las compras en línea y la gestión de las finanzas. Esto elimina la necesidad de desplazarse físicamente o depender de basados en el uso del papel y que requieren del consumo de recursos como el combustible y la electricidad. Además, las personas cada vez prefieren los servicios de streaming frente a la compra de productos multimedia físicos como DVD o CD, contribuyendo así a reducir la producción de residuos asociada a los materiales de embalaje utilizados en su proceso de distribución.

Adoptar este cambio tecnológico es ventajoso desde el punto de vista medioambiental y económico, ya que numerosas empresas han experimentado un ahorro de costos gracias a la mejora de los niveles de eficiencia alcanzados mediante procesos de automatización facilitados por la adopción de tecnología. Algunos ejemplos son la automatización de las consultas de atención al cliente a través de chatbots en sitios web/aplicaciones y la racionalización de los sistemas de gestión de la cadena de suministro, utilizando capacidades de seguimiento de datos en tiempo real en diversas industrias de todo el mundo.

Estamos comprometidos a transformar la vida de las personas a través de herramientas digitales resolviendo necesidades de forma innovadora y sustentable, por ejemplo:

- **A1 Digital – subsidiaria de Telekom Austria Group – colabora para la creación de la *European Open Science Cloud (EOSC)*,** proveyendo un entorno virtual para almacenar, gestionar, analizar y reutilizar datos en la investigación climática para 1.7 millones de científicos, así como para más de 70 millones de trabajadores de la ciencia y la tecnología en toda Europa.
- **En el sector de la acuicultura de Ecuador, Claro Ecuador ha introducido un sistema inteligente de alimentación automatizada para la crianza de camarones que utiliza la analítica del Internet de las Cosas.** Este enfoque innovador ha mejorado significativamente las tasas de supervivencia y la cosecha por kilogramo de alimento, aumentado además la rentabilidad y los ingresos de los criadores de camarones, promoviendo al mismo tiempo el uso responsable de los recursos naturales.
- **En A1 Digital priorizamos el transporte logístico eficiente equipando vagones de mercancías 'inteligentes' telemáticos con coordenadas GPS.** Esto nos permite brindar información esencial durante el transporte en industrias altamente competitivas e innovadoras.



- **Programas como Aprende, PruébaT, Khan Academy en español y Capacítate para el Empleo proporcionan a las personas que viven en zonas remotas, acceso a contenidos de calidad sobre educación, formación y salud.** Esto les permite desarrollar habilidades digitales que impulsan el empleo y el crecimiento, al tiempo que le garantiza el acceso a información útil y mejora su calidad de vida en general. Además, estas iniciativas eliminan la necesidad de viajar al proporcionar recursos en línea que ayudan a reducir las emisiones asociadas con el transporte.
- **En AstraZeneca, introdujimos nuestra Solución de Mantenimiento y la Producción de Energía Eficiente mediante la instalación de dispositivos de monitorización en infraestructuras clave y en las principales máquinas de producción.** Estos dispositivos envían alertas sobre los niveles de consumo de energía, lo que nos permite tomar medidas preventivas y acciones correctivas que, en última instancia, minimizan el impacto medioambiental.

Finalmente, mediante la implementación de nuevas tecnologías en los modelos comerciales existentes, ayudamos a las organizaciones a acceder a un mejor rendimiento operativo mientras contribuimos positivamente a los esfuerzos globales para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Contribuición para el incremento de eficiencias a través de la tecnología

La migración de cargas de trabajo y aplicaciones hacia la nube ayuda ampliamente a las empresas a reducir su huella de carbono de varias maneras:

Eficiencia energética: al utilizar servicios en la nube, las empresas y las personas pueden reducir su consumo de energía. En lugar de tener servidores locales que requieren refrigeración y energía constante, se puede aprovechar la infraestructura de los proveedores de servicios en la nube. Los proveedores de nube utilizan técnicas eficientes de gestión de datos y centros de datos de alta densidad que permiten un uso más eficiente de la energía, por ejemplo, se apagan los servidores que no están en uso y aprovechan fuentes de energía renovable para alimentar sus centros de datos, lo que contribuye aún más a la reducción de las emisiones de carbono.

Escalabilidad: los proveedores de nube permiten a las empresas hacer uso de los recursos bajo demanda. Esto significa que las personas o empresas pueden aumentar o disminuir la capacidad de almacenamiento y procesamiento según sea necesario, evitando así el desperdicio de recursos, lo que reduce el consumo innecesario de energía y materiales.

Reducción de hardware: la migración a la nube implica una reducción en la cantidad de *hardware*, como servidores y dispositivos de almacenamiento, lo que a su vez reduce la necesidad de producir, transportar y desechar estos dispositivos.

Colaboración y teletrabajo: la nube permite acceso remoto a aplicaciones y datos desde cualquier lugar con conexión a internet; lo que fomenta a las empresas la colaboración en línea lo que puede reducir los desplazamientos diarios al lugar de trabajo y, por lo tanto, disminuir las emisiones de gases contaminantes producidos por el transporte.

Cuando una empresa utiliza un centro de datos privado, es responsable de todo el *hardware* y la energía que se utiliza en el centro de datos, si esa empresa o persona utiliza un proveedor de nube, parte de la responsabilidad de reducir la huella de carbono recae en el proveedor de la nube. Además, los proveedores de la nube ofrecen opciones de ubicación de centros de datos que pueden permitir que las aplicaciones *web* se alojen en un centro de datos más cercano a los usuarios, lo que reduce la cantidad de energía necesaria para transmitir datos a través de largas distancias.

En resumen, la migración de cargas de trabajo hacia la nube ayuda a las empresas a reducir su huella de carbono al mejorar la eficiencia energética, reducir la necesidad de *hardware*, permitiendo la colaboración remota y la escalabilidad.

En América Móvil contamos con una oferta amplia de servicios de Nube, tanto de Infraestructura como Servicio (*IaaS*), Plataforma como Servicio (*PaaS*) y Software como Servicio (SaaS). Somos de los proveedores más relevantes del mercado (*Hyperscalers*) con infraestructura propia (Claro *Cloud*); esto nos permite apoyar a nuestros clientes para migrar sus aplicaciones y cargas de trabajo a la solución que mejor se adapta a sus necesidades. En 2022 tuvimos más de 1.7 millones de clientes utilizando servicios en la nube, de los cuales 15,500 clientes tienen sus cargas de trabajo en Nubes Públicas y más de 3.7 millones clientes hicieron uso de aplicaciones bajo una modalidad de *SaaS*, reduciendo desperdicio, uso de recursos energéticos, naturales y productivos.

EL VALOR MONETARIO DE ESTOS SERVICIOS SUPERA LOS

$453.4 millones USD

CON UN CRECIMIENTO ANUAL DE 28%.

Biodiversidad

(304-2, 304-3)

Como empresa, estamos comprometidos a crear un impacto medioambiental positivo incorporando las tecnologías móviles a los esfuerzos de protección de las especies. Para lograrlo, hemos establecido alianzas estratégicas con gobiernos locales y organizaciones que comparten nuestra visión. Nuestro enfoque está concebido para garantizar beneficios mutuos a todas las partes implicadas, al tiempo que nos permite alcanzar nuestros objetivos.

Además, estamos dedicados a proveer apoyo financiero a proyectos de investigación relacionados a esfuerzos de conservación de especies dentro de las comunidades en donde operamos. Esto incluye financiamiento a estudios científicos sobre métodos innovadores de preservación de la biodiversidad o el diseño de estrategias destinadas a mitigar los conflictos entre el hombre y la vida silvestre en áreas donde suelen ocurrir frecuentemente, debido a la destrucción del hábitat u otros factores relacionados con actividades de desarrollo que ocurren en los alrededores.

Hemos invertido más de $870 mil dólares anuales en programas de la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel que benefician tanto al medio ambiente como a la sociedad. Nuestras contribuciones han dado lugar a numerosos resultados positivos, como la creación de empleo, la educación ambiental, iniciativas de ecoturismo, proyectos de reforestación y la colaboración comunitaria.

Además, con la colaboración de nuestros socios, mediante iniciativas educativas como talleres y seminarios, trabajamos activamente para sensibilizar al público sobre la importancia de proteger la vida silvestre. A través de estas actividades, nuestro objetivo es aumentar entre los ciudadanos, la conciencia responsable de los recursos naturales para que las generaciones futuras puedan seguir disfrutando de ellos.



Programa de conservación de la mariposa monarca

Desde 2003, a través de la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel, nos hemos dedicado a proteger y preservar la especie de la Mariposa Monarca en México. Nuestros esfuerzos se centran en salvaguardar su hábitat dentro de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca que abarca Michoacán y el Estado de México, así como apoyar sus procesos de migración e hibernación. Esta área natural protegida abarca 56,259 hectáreas. Este compromiso refleja nuestra continua dedicación a la conservación del medio ambiente y la mejora de la biodiversidad.

Nuestro Programa de Conservación ha erradicado con éxito la tala ilegal a través de la creación de negocios comunitarios sustentables, la protección y restauración de los bosques y, estrategias económicas que brindan a las comunidades oportunidades de negocio vinculadas al desarrollo de la conservación de los bosques, además de la publicación de artículos científicos, los cuales son la base técnica para el manejo de la Reserva.

Alianza WWF FUNDACIÓN TELMEX telcel



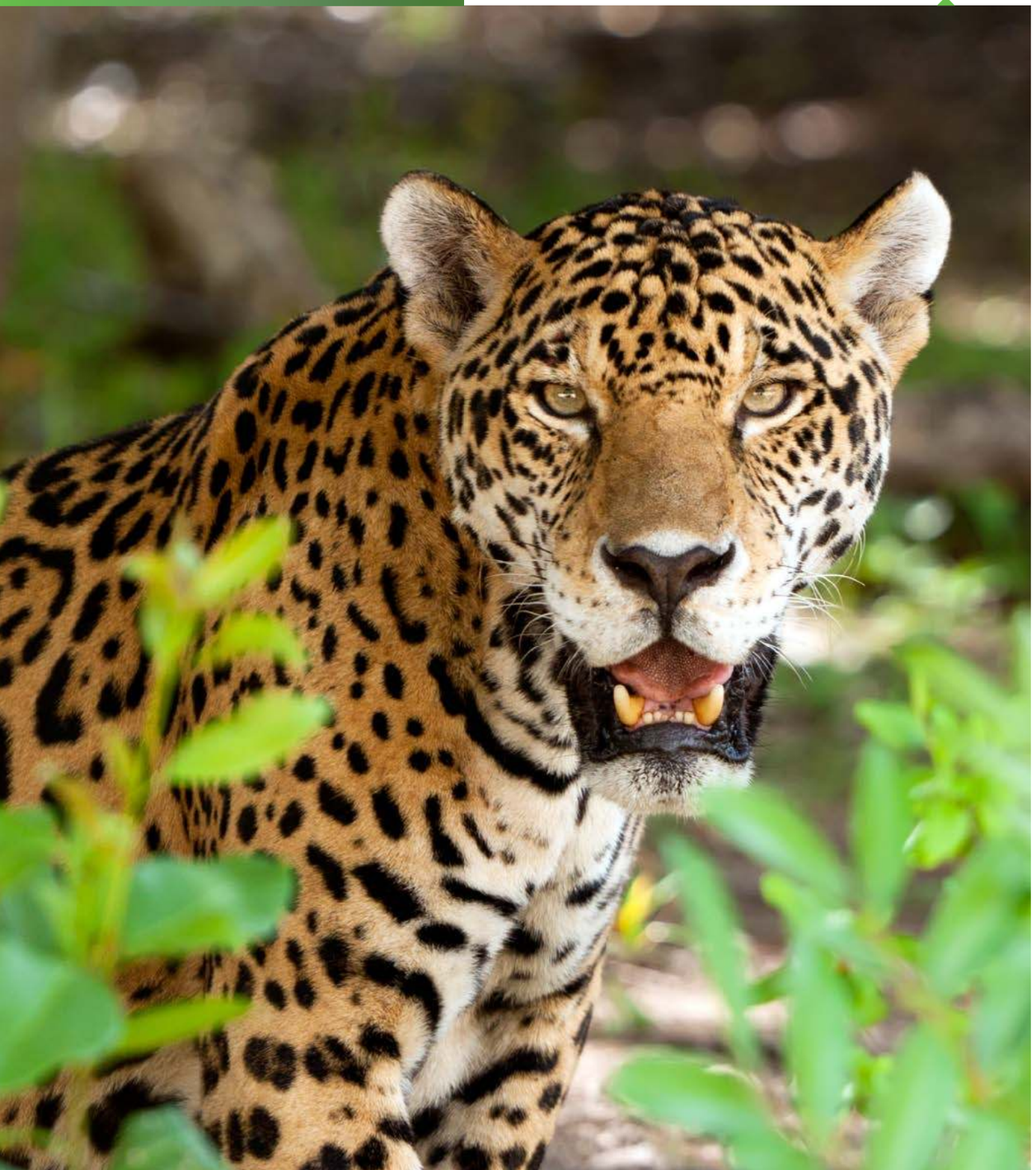
Apoyamos la creación de cinco módulos de transformación de madera sustentable que potencialmente generan 9 millones de pesos anuales para las comunidades agrícolas;

brindamos apoyo a tres cadenas de custodia que transforman madera sustentable, certificadas bajo los estándares del Forest Stewardship Council (FSC) y

hemos cultivado **más de 19.3 millones de plantas** en 13 viveros comunitarios;

hemos reforestado 18,843 hectáreas mediante la **plantación de más de 20.7 millones de árboles** con el apoyo de PROBOSQUE de WWF *Canadá Air Wick*, dos municipalidades y una organización de la sociedad civil;

además, apoyamos a **15 de los 32 módulos de producción y procesamiento de hongos, suministrando 35,147 bolsas de sustrato inoculado para el cultivo de hongos** para reactivar su economía después de la pandemia de COVID-19, generando ingresos por 4.3 millones de pesos para los productores locales.



Programa de protección del jaguar

Desde hace 17 años, nos hemos dedicado a colaborar con la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar y la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel para salvaguardar los jaguares en México. Nuestro Programa de Protección a Jaguares se enfoca en promover, cuidar y preservar esta magnífica especie y su hábitat natural, al implementar proyectos que refuerzan las políticas ambientales y que establezcan un vínculo entre los diferentes sectores de la sociedad para asegurar la preservación del jaguar, sus presas y sus hábitats.

Este año hemos visto éxitos regionales significativos: el monitoreo continuo de más de 20 jaguares utilizando collares de telemetría satelital nos ha permitido rastrearlos en la región de Calakmul -en donde habita la mayor densidad poblacional de estos animales en México- sin ningún incidente durante el período 2020-2022; los datos de las cámaras trampa de los últimos diez años muestran que tanto las poblaciones de jaguares como las de mamíferos silvestres casi se han duplicado y se ha mantenido estable desde 2020, debido principalmente a la reducción de las actividades de caza ilegal; la identificación de todos los corredores biológicos en la Península de Yucatán se completó mediante el mapeo Calakmul – Sierrita de Ticul – Los Petenes, Calakmul – Sian Ka'an y Calakmul – rutas Champotón.

Nuestro principal esfuerzo a nivel nacional incluye reunir a 40 expertos para evaluar las poblaciones de jaguares y las políticas públicas en materia ambiental. Trabajamos estrechamente con el gobierno federal para establecer vínculos entre los diferentes sectores de la sociedad para garantizar la preservación de los jaguares, sus presas y hábitats, nuestro equipo produce diversas publicaciones como libros, artículos científicos y materiales educativos centrados en la ecología y conservación del jaguar. Además, fundamos la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar, que ha tenido un impacto significativo en México y América. Para apoyar aún más esta causa, hemos realizado dos extensos Censos Nacionales de Jaguares en México colaborando con más de 50 especialistas en ecología, conservación y educación ambiental.

Conservación de especies marinas en el Mar de Cortés

Gracias al trabajo y apoyo de la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel, hemos implementado una estrategia integral con socios y aliados que ha generado conocimiento científico, mejorado las capacidades comunitarias y gubernamentales, comunicado la importancia de la conservación y aplicando innovación tecnológica para mejorar la gestión y protección de tiburones, ballenas y tortugas marinas y sus hábitats a lo largo de la Costa del Pacífico de México. Estas especies desempeñan un papel crucial en el mantenimiento de la salud de los ecosistemas marinos, al tiempo que tienen un impacto significativo en el desarrollo económico de las comunidades costeras y sus negocios.

Nuestros esfuerzos en la creación de capacidades y la participación de la comunidad han llegado a miles de personas que dependen de los ingresos procedentes de actividades productivas como la pesca y el turismo directamente vinculadas a los hábitats y poblaciones que incluyen tiburones blancos; tiburones ballena; tiburones martillo; ballenas jorobadas; otras especies de ballenas grandes; como las tortugas carey; tortugas laúd; tortugas golfina; tortugas marinas verdes todas ellas encontradas dentro de ecosistemas de importancia global a lo largo de las costas mexicanas.

Hemos colaborado de cerca con socios estratégicos en la academia, organizaciones de la sociedad civil y el gobierno federal para gestionar nuestras acciones.

ALGUNOS DE NUESTROS LOGROS INCLUYEN UNA

reducción del 29%

EN COMPARACIÓN CON 2017) DE LAS LESIONES DE TIBURÓN BALLENA CAUSADAS POR COLISIONES CON EMBARCACIONES, ESTO, POR MEDIO DE UN MANEJO EFECTIVO DEL ÁREA DE REFUGIO DEL TIBURÓN BALLENA EN BAHÍA DE LA PAZ.

Nuestras recomendaciones llevaron a la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas (CONANP) a implementar por primera vez un límite de velocidad (12.9 km/h) dentro de esta área, beneficiando a estas especies. Adicionalmente capacitamos a más de mil guías y capitanes en mejores prácticas para el avistamiento de ballenas, así como en protocolos internacionales de rescate.

Como la organización más importante de México que aborda los riesgos de colisión de embarcaciones con ballenas, apoyamos activamente estudios que definen las áreas de riesgo e involucramos a los actores clave a través de talleres y campañas de concientización para garantizar la seguridad tanto de las personas, como de la vida marina. En colaboración con 347 partes interesadas de diversos sectores, hemos desarrollado estrategias de conservación destinadas a mejorar la sustentabilidad del turismo y de las industrias marítimas a lo largo de las costas del Pacífico mexicano. Entre ellas se incluyen los Planes de Acción Nacionales dirigidos a los tiburones blancos o los programas de protección de la tortuga carey, como los aplicados en las Zonas de Refugio del Tiburón Ballena. Nuestros esfuerzos especializados de monitoreo abarcan el rastreo satelital de hembras anidadoras, iniciativas de captura y liberación de crías en áreas de arrecifes y un programa de ciencia ciudadana que utiliza tecnología de aprendizaje automático. Hemos ampliado el conocimiento acerca de las poblaciones de tortuga carey que habitan en los estados de Nayarit, Jalisco, Baja California Sur y el Archipiélago Islas Marías.

Adicionalmente, nuestro apoyo se extiende a cinco campamentos tortugueros (*Isla Ixtapa, Guerrero; Teopa y Majahuas Jalisco; Sayulita y Jaltemba, Nayarit*) donde

monitoreamos 35 km
DE PLAYAS DE ANIDACIÓN DE TORTUGA CAREY PARA PROTEGER A

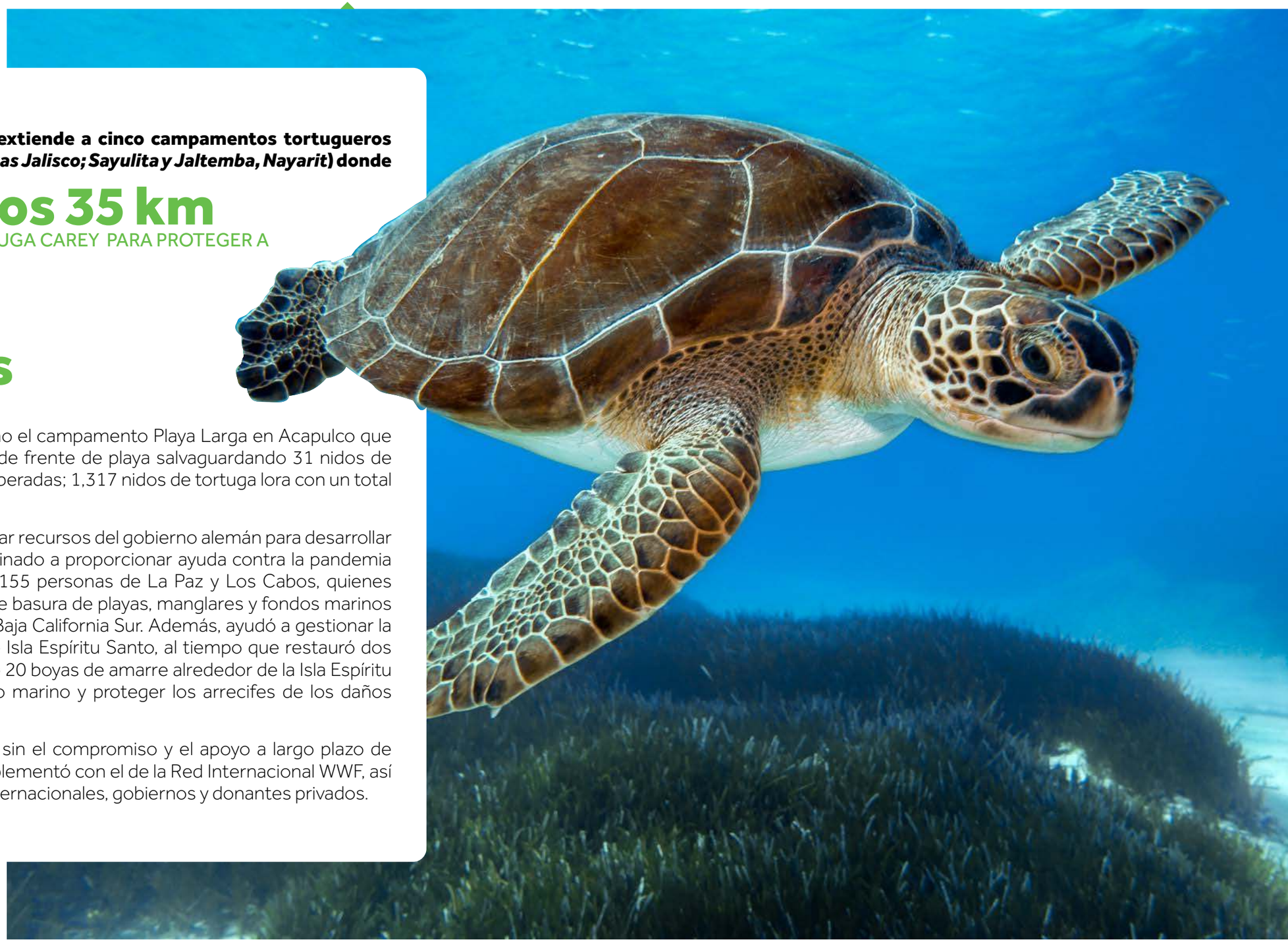
5,538 redes
Y LIBERAR

342,549 crías
AL OCÉANO

junto con esfuerzos comunitarios como el campamento Playa Larga en Acapulco que fortalece la vigilancia en 7 kilómetros de frente de playa salvaguardando 31 nidos de tortuga laúd con un total de 729 crías liberadas; 1,317 nidos de tortuga lora con un total de 93,469 crías liberadas.

Estas acciones nos permitieron asegurar recursos del gobierno alemán para desarrollar un proyecto de empleo temporal destinado a proporcionar ayuda contra la pandemia COVID-19. Esta iniciativa benefició a 155 personas de La Paz y Los Cabos, quienes trabajaron para retirar 120 toneladas de basura de playas, manglares y fondos marinos en seis áreas naturales protegidas en Baja California Sur. Además, ayudó a gestionar la visita de 60,000 turistas en Balandra e Isla Espíritu Santo, al tiempo que restauró dos hectáreas de bosque manglar e instaló 20 boyas de amarre alrededor de la Isla Espíritu Santo para gestionar mejor el turismo marino y proteger los arrecifes de los daños causados por las anclas.

Estos logros no habrían sido posibles sin el compromiso y el apoyo a largo plazo de Fundación Telmex Telcel, que se complementó con el de la Red Internacional WWF, así como con fundaciones nacionales e internacionales, gobiernos y donantes privados.



Programa Naturaleza en Tu Escuela

En América Móvil estamos comprometidos con la educación de los jóvenes en materia medioambiental. Para lograrlo, hemos desarrollado un programa interactivo que incluye: conferencias,, talleres, excursiones y otras actividades diseñadas para crear conciencia entre los estudiantes de las escuelas primarias y secundarias de México.

Nuestro objetivo por medio de estas actividades es inspirar a las futuras generaciones de ambientalistas que estarán equipados con los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas cuando les llegue el momento de tomar acciones contra el cambio climático o cualquier otro problema ambiental apremiante que pueda surgir en el futuro.

Como colectivo de estudiantes y docentes de 1,161 escuelas en 31 estados de México, formamos parte del Programa Naturaleza en Tu Escuela (desde 2013) y el Programa en Casa desde 2021. WWF y Fundación Telmex-Telcel ejecutan este programa para crear conciencia sobre la protección de las especies vulnerables y sus hábitats.

En total, han participado

151,700 alumnos
DESDE 2013, CUANDO SE INICIÓ EL PROGRAMA Y,

+3,000 profesores
HAN IMPARTIDO

+1,600 conferencias.

Durante 2022, el proyecto se realizó de manera virtual a través de las redes sociales, publicando nuestros proyectos en la página oficial (lanaturalezanosllama.com). Fuimos invitados cada mes a participar en actividades enfocadas a diferentes especies como Ballenas Grises, Tortugas Marinas, Ballenas Azules y el Gran Tiburón Blanco, entre otras, dedicando dos semanas por especie para una enriquecedora experiencia de aprendizaje.



Hacer Posible UNA MEJOR SOCIEDAD

En América Móvil, tenemos el compromiso de fomentar una sociedad más inclusiva y equitativa frente a la rápida digitalización. Reconocemos que las inequidades han incrementado significativamente para los sectores no conectados de nuestra comunidad, lo que nos impulsa a trabajar para proporcionar acceso a Internet y oportunidades de conectividad a las comunidades desatendidas, en las regiones donde operamos.



Carlos M. Jarque Uribe, *Director Ejecutivo de Relaciones Internacionales, Gobierno y Asuntos Corporativos*



Acceso a internet

Nuestro compromiso con el acceso universal a Internet nos lleva a invertir constantemente en ampliar la capacidad y cobertura de nuestra red. Al dar prioridad a servicios de telecomunicaciones móviles confiables para todos, pretendemos reducir la brecha digital con independencia de la ubicación o la situación socioeconómica. Al 31 de diciembre de 2022, el porcentaje de población cubierta en la región aumentó 1.41%.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

GENERACIÓN TECNOLÓGICA	GSM	UMTS	LTE
	(% de la población cubierta)		
Argentina	99%	98%	98%
Austria	100%	96%	98%
Bielorrusia	100%	100%	0%
Brasil	94%	96%	91%
Bulgaria	100%	100%	99%
Colombia	90%	89%	85%
Costa Rica	91%	93%	96%
Croacia	99%	99%	99%
República Dominicana	99%	99%	89%
Ecuador	96%	81%	79%
El Salvador	71%	87%	82%
Guatemala	92%	89%	87%
Honduras	80%	81%	73%
Macedonia	100%	100%	99%
México	95%	96%	95%
Nicaragua	74%	85%	73%
Paraguay	77%	80%	83%
Perú	88%	84%	83%
Puerto Rico	0%	97%	99%
Serbia	100%	98%	99%
Eslovenia	100%	100%	99%
Uruguay	100%	99%	98%

Aumento de población cubierta al cierre de 2022

Nuestro compromiso con la sustentabilidad se ha demostrado a través de numerosas iniciativas, incluyendo la oferta de acceso gratuito a Internet en escuelas desfavorecidas y espacios públicos en toda América Latina. Además, hemos puesto en marcha un programa que ofrece soluciones de conectividad a las comunidades rurales y seguimos invirtiendo significativamente en investigación y desarrollo para los avances de la tecnología 5G.

Al cierre del año 2002, logramos proporcionar acceso a Internet a 513.9 millones de personas a través de nuestra cobertura LTE, 14.2 millones más que en 2021. Seguimos esforzándonos por conectar a otros 61.7 millones de personas con servicios LTE, incluidos 22 millones que residen en comunidades desatendidas, lo que refuerza nuestro compromiso con la reducción de la brecha digital y el fomento de la conectividad global para todos.

Este año hemos llegado con éxito al 70% de las personas que viven en comunidades marginadas.

Tecnología	Población cubierta (millones)	Población cubierta en comunidades marginadas[1] (millones)
UMTS (3G)	541.8	56.3
LTE (4G/4.5G)	513.9	51.7
5G	150.9	2.3

PAÍS	5G
México	45%
Brasil	29%
Perú	17%
Guatemala	23%
República Dominicana	51%
Puerto Rico	87%
Austria	80%
Bulgaria	69%
Croacia	65%
Eslovenia	68%
Macedonia	34%

Tenemos planes para más implementaciones en 2023 en toda América Latina.

PARA SABER MÁS SOBRE LA CONFIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE NUESTRAS REDES, HAGA CLICK AQUÍ.

Como empresa líder en el sector de las telecomunicaciones móviles, nos enorgullece ofrecer servicios de Internet que influyen positivamente en la vida de las personas. Los informes de Banco Interamericano de Desarrollo (BID) indican que nuestros esfuerzos han contribuido a aumentar los ingresos de la población en aproximadamente un 7%, a disminuir el desempleo en casi un 1% y a reducir la informalidad en un 0.6%[2]. Nuestro compromiso de mejorar constantemente nuestros productos y servicios nos impulsa a tener un impacto aún más significativo en la sociedad.



[1] Son aquellas comunidades con menos de 5,000 habitantes.

[2] "Medición del Impacto socioeconómico del desarrollo de infraestructura de última milla en América Latina y el Caribe" (*Measuring the Socioeconomic Impact of Last Mile Infraestructure in Latin America and the Caribbean*), IDB-WP-1326, Inter-American Development Bank, junio 2022.

Adopción de internet

Estamos orgullosos de nuestros esfuerzos para asegurar que todos los que ya tienen cobertura LTE, pero aún están desconectados, estén incluidos en el mundo digital. Trabajamos para garantizar su acceso a la igualdad de oportunidades de desarrollo y reducir la brecha digital.

Para lograr este objetivo, desarrollamos activamente iniciativas de inclusión digital y suministramos dispositivos reacondicionados a quienes no pueden permitírselos. A través de nuestro programa de voluntariado, enseñamos a los destinatarios a utilizar sus nuevos teléfonos o tabletas de forma eficaz, a la vez que hacemos hincapié en las prácticas esenciales de seguridad y privacidad en línea.

Además, brindamos programas de capacitación sobre la mejor manera de utilizar la tecnología para aquellos con recursos o conocimientos limitados al respecto.

1.1 millones de personas beneficiadas directamente

CON PROGRAMAS DE INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS CUALES: 360 MIL BENEFICIADAS CON ACCESO A INTERNET; 110 MIL SE BENEFICIARON DE INICIATIVAS DE ADOPCIÓN Y 661 MIL A TRAVÉS DE PROGRAMAS DE ACCESO A LA EDUCACIÓN, IMPLEMENTADOS POR NUESTRAS FILIALES DURANTE EL AÑO.

En 2022, como uno de los tres principales proveedores de telecomunicaciones fuera de China e India, estamos orgullosos de prestar servicio a más de 299 millones de subscriptores móviles, tanto para servicios de voz como de datos. Esto representa un aumento de 20 millones con respecto al año anterior. Nuestra cartera también incluye servicios fijos de voz, datos, televisión de paga y otras ofertas digitales, con un total de 73 millones de unidades generadoras de ingresos (UGI).

MILLONES DE ACCESOS

Subscriptores Móviles	
2017	279
2018	276
2019	278
2020	267
2021	287
2022	299

Líneas Fijas, Banda Ancha y TV Paga	
2017	83
2018	84
2019	81
2020	81
2021	80
2022	73



Uso de internet: impacto de la conectividad de América Móvil[1]

(203-2)

Como impulsores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), estamos orgullosos de nuestra capacidad para conectar a personas, empresas y comunidades a través de nuestros servicios de telecomunicaciones móviles en América Latina y Europa. Nuestras inversiones en infraestructura de red han acercado más que nunca las soluciones de conectividad, fomentando una comunicación eficiente entre individuos, organizaciones y gobiernos.

Esta conectividad mejorada no sólo impacta positivamente la vida de las personas, sino que también genera oportunidades económicas en distintos sectores como la salud, la educación o la agricultura. Al acercar las soluciones de conectividad a individuos, organizaciones y gobiernos, contribuimos de forma significativa al desarrollo sostenible, a la vez que capacitamos a las sociedades para un futuro mejor.

110.4 Millones de subscriptores
ACCEDEN A LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES
86% Latinoamérica / **14%** Europa

129.7 Millones de subscriptores
UTILIZAN SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES
87% Latinoamérica / **13%** Europa

111.3 Millones de subscriptores
BUSCAN O SOLICITAN UN MEJOR TRABAJO
92% Latinoamérica / **8%** Europa

179.2 Millones de subscriptores
MEJORAN SU EDUCACIÓN
93% Latinoamérica / **7%** Europa

20.0 Millones de subscriptores
UTILIZAN SERVICIOS AGRÍCOLAS
78% Latinoamérica / **22%** Europa

212.3 Millones de subscriptores
ACCEDEN A VÍDEOS GRATUITOS
92% Latinoamérica / **8%** Europa

69.7 Millones de subscriptores
PAGAN SUS SERVICIOS EN LÍNEA
81% Latinoamérica / **19%** Europa

214.4 Millones de subscriptores
ACCEDEN A LAS NOTICIAS
91% Latinoamérica / **9%** Europa

213.8 Millones de subscriptores
REALIZAN VIDEO LLAMADAS
91% Latinoamérica / **9%** Europa

161.2 Millones de subscriptores
ACCEDEN A INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS
89% Latinoamérica / **11%** Europa

123.9 Millones de subscriptores
MONITOREAN Y MEJORAN SU SALUD
89% Latinoamérica / **11%** Europa

120.8 Millones de subscriptores
REALIZAN COMPRAS EN LÍNEA
85% Latinoamérica / **15%** Europa

235.2 Millones de subscriptores
ACCEDEN A LAS REDES SOCIALES
92% Latinoamérica / **8%** Europa

[1] *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 299.9 millones en 2022.*

PARA SABER MÁS SOBRE NUESTRA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LA ONU A TRAVÉS DE PROGRAMAS E INICIATIVAS ESPECÍFICOS, VISITE EL APÉNDICE C DE ESTE INFORME.

Habilidades digitales y educación digital

Nuestras iniciativas de inclusión digital van más allá del acceso a dispositivos. A través de plataformas como Aprende.org, ofrecemos contenidos educativos gratuitos sobre diversos temas, como salud, finanzas, empleo y prácticas seguras en Internet. Este enfoque contribuye a cerrar la brecha entre personas con acceso limitado a la educación, y facilitándoles acceso a conocimientos que pueden ayudar a mejorar su vida.

Creemos firmemente que la educación conduce al desarrollo y al progreso. Con esto en mente, pretendemos mejorar tantas vidas como sea posible ofreciendo herramientas y recursos digitales independientemente de la edad, el sexo, la ubicación o el estatus socioeconómico. Nuestro principal objetivo es eliminar cualquier obstáculo que dificulte el acceso a materiales educativos y servicios de salud de alta calidad en todo el mundo.

4,201,305
USUARIOS REGISTRADOS EN APRENDE, 22 EN PAÍSES DONDE OPERAMOS Y 194 EN TODO EL MUNDO

Como equipo, colaboramos estrechamente con ONG's y comunidades locales para desarrollar iniciativas de responsabilidad social que hacen hincapié en la educación, los sistemas de apoyo a la atención sanitaria y las oportunidades de creación de empleo. Nuestros programas se personalizan para abordar las necesidades y retos específicos a los que se enfrenta cada comunidad.

Utilizando la plataforma Aprende.org, diseñamos programas educativos dirigidos a mejorar las perspectivas de empleo, al tiempo que ofrecemos contenido de diversas materias que van desde la educación primaria hasta posgrado, así como temas de cultura y salud para usuarios de toda América Latina. Adicionalmente, nuestras redes en México y República Dominicana proporcionan acceso gratuito a esta plataforma para una mejor experiencia de aprendizaje.

Estos son algunos de los programas que ofrecemos a través de la aplicación y el sitio web:

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.

1,387,622 USUARIOS **3,264,762** BENEFICIADOS
272,372 CURSOS EN LÍNEA
175,345 CONFERENCIAS Y TALLERES



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 contenido interactivo y evaluaciones para grados de educación media y superior.

6,350,831 ESTUDIANTES
613,862 PROFESORES
51,154 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.

19,710,562 ESTUDIANTES
6,896 VIDEO CONFERENCIAS



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 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. Nos esforzamos por capacitar y empoderar a nuestros participantes para que puedan alcanzar su máximo potencial.

11,022,710 ESTUDIANTES
38,933,822 INSCRIPCIONES A CURSOS
+35% DEL TOTAL DE INSCRIPCIONES AL CURSO, SON SOBRE TEMAS DE TECNOLOGÍA



Este año el número de usuarios en nuestras plataformas de educación digital aumentó más de 12% lo que representa más de 1.2 millones de usuarios adicionales. También impartimos 212.6 millones de conferencias – 3.6 cursos por usuario en promedio. Adicionalmente, en 2022 incrementamos en más de 5 mil el número de colegios registrados en PruébaT.

Durante 2022 brindamos capacitación en habilidades digitales a más de 392 mil personas a través de la plataforma Aprende, incluyendo: cursos de habilidades digitales básicas para que los usuarios se comuniquen, accedan a servicios públicos, comerciales y financieros en línea; cursos para mejorar la posibilidad de encontrar un empleo, fomentar el emprendimiento y desarrollar pequeñas y medianas empresas y cursos para convertirse en un especialista o técnico en profesiones digitales.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EL USO DE NUESTRAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS DIGITALES, POR FAVOR CONSULTE EL ANEXO F.

Biblioteca Digital Telmex-Telcel | Fundación Carlos Slim

Recientemente lanzamos la Biblioteca Digital Telmex-Telcel | Fundación Carlos Slim, una biblioteca digital de vanguardia ubicada dentro del Pabellón Nacional de Biodiversidad. Este espacio de aprendizaje de acceso abierto está dedicado a promover la curiosidad científica y preservar la biodiversidad a través de talleres y actividades que invitan a los participantes a aplicar ideas innovadoras y conocimientos científicos en su vida cotidiana. Nuestras instalaciones de última generación ofrecen equipos informáticos, préstamo de tabletas, acceso a Internet, robots, impresoras 3D, drones y un microscopio digital para una experiencia educativa inmersiva.

127,814 VISITANTES (JUNIO-DICIEMBRE 2022)
7,891 TABLETAS PRESTADAS **24** CONFERENCIAS
864 TALLERES DE TRABAJO **103** CONTENIDOS



Contribución económica

(201-1)

Nuestros resultados económicos colectivos y nuestras contribuciones al desarrollo regional han mejorado gracias a la promoción de la inclusión digital y a la utilización optimizada de las herramientas digitales disponibles. Como resultado, logramos elevar nuestro valor económico generado de 830,687 millones de pesos a 844,501 millones de pesos, a la vez que incrementamos el valor económico retenido de 72,090 millones de pesos a la impresionante cifra de 88,225 millones de pesos.

		VALOR ECONÓMICO GENERADO	VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	VALOR ECONÓMICO RETENIDO [1]
2020 [2]	Millones de pesos (MXN)	815,399	775,960	39,439
2021 [3]	Millones de pesos (MXN)	830,687	758,597	72,090
	Millones de dólares (USD)	40,357	36,855	3,502
2022	Millones de pesos (MXN)	844,501	756,276	88,225
	Millones de dólares (USD)	43,499	38,955	4,544

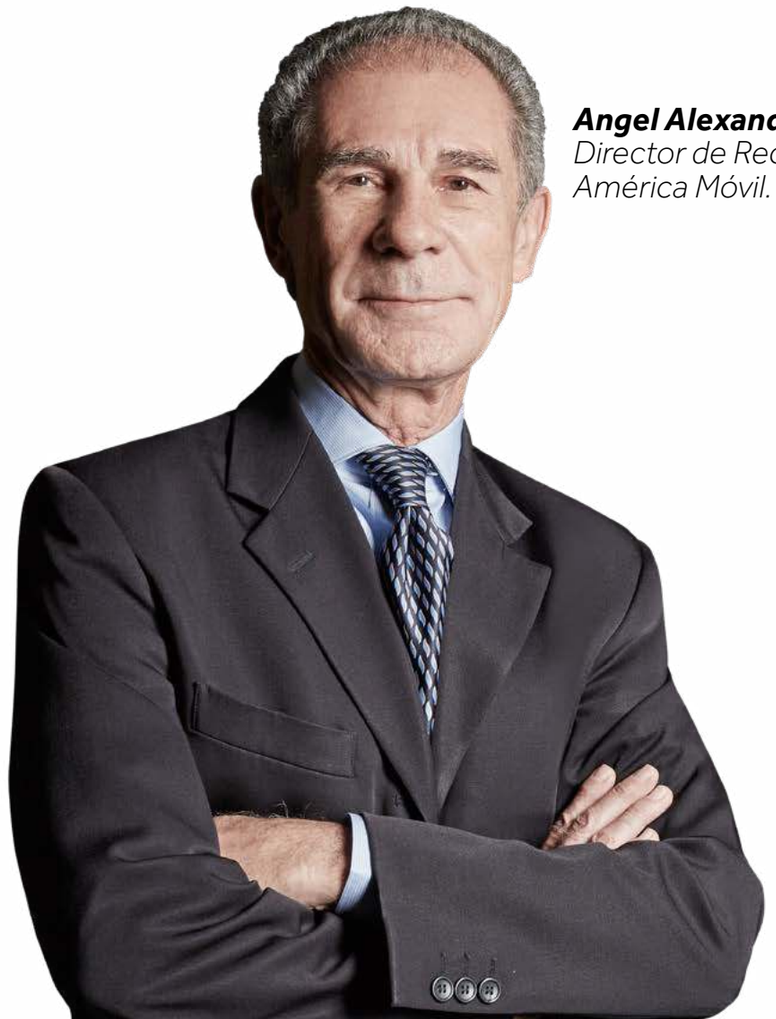
(2-2, 2-6)

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO, HAGA CLICK AQUI.

[1] Considerando que el valor económico retenido es equivalente a la utilidad neta actual de las operaciones continuas.
[2] Para el año 2020, los estados financieros fueron re expresados para reflejar la venta de TracFone, Claro Panamá y la constitución del negocio conjunto con Claro Chile, SpA.
[3] Para el año 2021, los estados financieros fueron re expresados para reflejar la venta de Claro Panamá y la incorporación del negocio conjunto con Claro Chile.

Hacer Posible UN MEJOR LUGAR DE TRABAJO





Angel Alexander,
Director de Recursos Humanos
América Móvil.

Talento

(2-6, 2-7, 2-8, 405-1)

En nuestra organización, reconocemos la importancia de contar con empleados dedicados para lograr el éxito. Sin embargo, la contratación de profesionales digitales calificados, en las regiones donde operamos puede resultar desafiante, debido a la alta demanda por ellos en la industria y otros sectores. Para destacar en medio de esta competencia por el talento, es esencial contar con un **Propósito y una Cultura sólidos**, que fomenten el compromiso de los empleados y nos distingan de otras empresas.

Para asegurar que nuestros empleados comprendan su papel en la creación de un cambio positivo, promoviendo al mismo tiempo una una cultura de crecimiento empresarial sostenible, hemos puesto en marcha una estrategia global de comunicación y de divulgación, alinear los principios básicos, procesos y comportamientos con nuestro propósito. Creemos que este enfoque nos permitirá atraer y retener a los mejores talentos que comparten estos valores.

Al 31 de diciembre 2022, la fuerza laboral de América Móvil estaba conformada por 175,867 empleados -38% mujeres y 62% hombres- de los cuales, tan sólo uno por ciento tenía puestos temporales, mientras que el resto ocupaba puestos permanentes. Nuestro equipo también incluye a más de veintinueve mil personas que trabajan para otros negocios dentro del paraguas de América Móvil, mientras que nuestro equipo directivo, está formado por ochocientos veinte miembros[1].

El año pasado, incorporamos a más de 30,000 nuevos miembros a nuestra plantilla, de quienes el 50% eran mujeres. Nuestra tasa de rotación anual se situó ligeramente por encima del 12%, con una tendencia notable de mayor rotación entre los empleados más jóvenes menores de 30 años (37%). Además, hubo una diferencia marginal en la rotación total entre empleados femeninos y masculinos: las mujeres experimentaron una tasa de rotación del 12.85%, mientras que los hombres tuvieron una tasa del 12.73%.

En promedio los empleados masculinos permanecen en la empresa alrededor de 9.16 años, mientras que las mujeres permanecen una media de 8.08 años, antes de moverse a otras oportunidades.

PARA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE NUESTRA DISTRIBUCIÓN DE TALENTO Y DEMOGRÁFICA, FAVOR CONSULTAR EL APÉNDICE E.

[1] Como empresa, hemos redefinido nuestro enfoque para calcular la representación de la alta dirección. Previamente, consideramos todos los puestos gerenciales; sin embargo, en el futuro, nos centraremos únicamente en los puestos de alta dirección para garantizar un análisis más preciso e integral de nuestra estructura de liderazgo.

Cultura de crecimiento sustentable

En nuestra empresa, la función de cada departamento es relevante para hacer realidad nuestra **Estrategia Corporativa de Sustentabilidad y fomentar el valor compartido**. Todos, independientemente de nuestras funciones o cargos, contribuimos a hacer posible un mundo mejor, **siguiendo estos comportamientos:**



Estos esfuerzos ejemplifican cómo cada uno de nosotros contribuye a procurar un mundo mejor, a través de prácticas sustentables en todos los niveles de nuestra organización.

HACIENDO POSIBLE
UN MEJOR LUGAR
DE TRABAJO

Semana de Sustentabilidad

En América Móvil, recientemente llevamos a cabo nuestra tercera Semana Anual de la Sustentabilidad, con el objetivo de fomentar el crecimiento sustentable del negocio y compartir las mejores prácticas en todas nuestras operaciones. Nos enfocamos en la identificación y gestión de los riesgos materiales, a través de conferencias en línea y seminarios web, impartidos por expertos de diversas ONGs, empresas de consultoría y otras organizaciones.

Nuestro Director General, junto con el Presidente del Consejo de Administración, inauguraron la semana haciendo hincapié en la importancia de la sostenibilidad para nosotros como empresa. Ambos, también señalaron la Seguridad y la Privacidad de la Información, el Cambio Climático y, los Recursos Humanos como riesgos relevantes que requieren una gestión cuidadosa. Además, enfatizaron en la inclusión digital como una oportunidad para combatir la pobreza y, al mismo tiempo, desarrollar negocios más eficientes en América Latina, el Caribe, Europa o cualquier región en la que operemos.

LOGRAMOS UNA ASISTENCIA DE **+600** GERENTES Y DIRECTORES DE DIFERENTES UNIDADES DE NEGOCIO DE VARIAS REGIONES. JUNTOS, INVERTIMOS MÁS DE 7 MIL HORAS-PERSONA EN APRENDER ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE RIESGOS QUE AYUDARÁN A GARANTIZAR NUESTRO ÉXITO CONTINUO.



DÍA 1
Retos del Mundo Post-COVID

- Haciendo posible un mundo mejor
- Impacto de la transformación digital
- Materialidad y sustentabilidad

DÍA 2
Desafíos de la Industria de Telecomunicaciones

- Tendencias e innovación a futuro
- Desafíos en materia de ciberseguridad
- Desafíos en materia de privacidad y libertad de expresión

DÍA 3
Abordando el Cambio Climático

- Retos y oportunidades del cambio climático
- Transición a cero emisiones netas
- Estrategia cero emisiones netas de AMX

DÍA 4
Desafíos en materia de Capital Humano

- Desafíos de la industria: diversidad e inclusión
- Desarrollo de capital humano
- Red de voluntarios

DÍA 5
Hacia una Operación Resiliente

- Riesgos físicos - Lecciones del huracán María
- Riesgos de ciberseguridad - Ataques *Zero Day* 2021
- Riesgos financieros - Gestión del balance financiero durante COVID
- Riesgos regulatorios - El gran riesgo por delante
- Desempeño de sustentabilidad de AMX

Modelo de capital humano

En América Móvil somos conscientes del papel fundamental que nuestros empleados desempeñan en el éxito del negocio, por lo que hemos establecido un dinámico Modelo de Capital Humano, el cual evoluciona constantemente, para hacer frente a los retos de la industria de las telecomunicaciones fijas y móviles.

Nuestro modelo prioriza tanto el desempeño comercial como la entrega de experiencias positivas al cliente, basándose en nuestro Código de Ética y en nuestra Política de Igualdad y Respeto, así como en la comunicación interna efectiva, el análisis del capital humano y las relaciones laborales. Un aspecto clave de este enfoque es dotar de autonomía a cada filial en la gestión del personal local, manteniendo el apego a las políticas y directrices generales de recursos humanos de la sede central.

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos supervisa la gestión eficaz de nóminas y la administración de beneficios, estableciendo simultáneamente directrices generales relacionadas con la gestión del personal. Periódicamente realizamos evaluaciones de nuestros perfiles de puesto y su valor en el mercado laboral para alinearlos con las necesidades del negocio, al tiempo que ofrecemos programas de productividad y compensaciones basadas en el rendimiento para más del sesenta por ciento de nuestra plantilla, incluyendo los ejecutivos ***C-suite*** y, en algunas operaciones contamos con bono AESG. Promovemos el crecimiento personal de nuestros colaboradores a través de diversos programas de desarrollo humano, centrados en áreas como Salud, Cultura, Interés General y Ocio, entre otros, ofrecidos por medio de "Bienestar Social" y "ASUME".

Para mantener un ambiente de trabajo positivo e identificar oportunidades de mejora dentro de nuestra cultura, realizamos encuestas de clima organizacional, las cuales ayudan a determinar las necesidades de formación. De igual manera, hacemos evaluaciones del desempeño para detectar talento dentro de nuestra fuerza laboral, de modo que los ascensos se conceden en función de los méritos, para no depender únicamente de prácticas de contratación externa[1] .

El año pasado, la mayoría de vacantes cubiertas por candidatos externos, fueron a nivel inicial, en puestos sin responsabilidad de mando, debido principalmente a altas tasas de rotación. Nuestros costos de contratación por Equivalente a Tiempo Completo (ETC) son fijos en todos los niveles y puestos, lo que nos permite calcular con precisión las cifras de los costos de empleo a lo largo del tiempo, a pesar de las posibles fluctuaciones de los precios relativos durante los periodos de estancamiento de la actividad de contratación. En 2022, el costo promedio de contratación aumentó 12% como resultado de una mayor demanda de contratación en algunas subsidiarias.

En América Móvil creemos en la creación de sinergias y la nivelación de beneficios para todos los empleados durante los procesos de fusión y adquisición. En las escisiones, como la que tuvimos el año pasado en Sitios Latin America, nos aseguramos de que los empleados sean transferidos de las funciones que se escinden respetando su salario, antigüedad y beneficios. Al entrar en alianzas estratégicas con otras empresas, como la acontecida con Claro VTR en Chile, las condiciones se acuerdan entre las empresas, para asegurar equidad para todas las partes involucradas.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS POLÍTICAS Y PROGRAMAS DE REESTRUCTURACIÓN DE RECURSOS HUMANOS, VISITE NUESTRO SITIO WEB DE SUSTENTABILIDAD EN LA SECCIÓN 360 EN EL APARTADO DE POLÍTICAS.

[1] En 2022, el 16% de las vacantes fueron cubiertos con personal interno.

Capacitación

(404-1, 404-2)



En América Móvil priorizamos el desarrollo de nuestros empleados. Brindamos programas continuos de formación en línea y presencial, específicos para cada área y puesto de trabajo, en todos los niveles de la organización. Nuestros cursos obligatorios cubren habilidades esenciales como Salud y Seguridad Ocupacional, Seguridad de la Información, Código de Ética, Anticorrupción, Privacidad de Datos, entre otros.

Además, ofrecemos oportunidades de formación no obligatoria, para los empleados que buscan mejorar sus habilidades de liderazgo o gestión de proyectos, utilizando metodologías ágiles. Este año, con la colaboración de expertos en tecnología, impartimos seminarios web para ampliar el conocimiento de nuevas tecnologías.

Nuestro programa de Formación en Experiencia del Cliente y Ventas, ayuda a desarrollar la estrategia alineada con nuestros objetivos y mejorar la experiencia del cliente, fomentando la confianza de los empleados y, en última instancia, promoviendo una auténtica cultura de fidelización del cliente para un crecimiento empresarial sostenido. El programa cubre el 22%[2] de nuestros empleados a tiempo completo.

De igual manera, continuamos brindando programas de Liderazgo, dirigidos a optimizar las habilidades de comunicación y a empoderar a nuestros equipos multidisciplinarios, de acuerdo con nuestra cultura y objetivos organizacionales, creando un ambiente laboral de confianza y compromiso. Esta iniciativa abarca al 8% de los empleados a tiempo completo, dotándoles de las habilidades necesarias para afrontar los retos de la industria a futuro, fomentando al mismo tiempo el trabajo en equipo que nos permite liderar el mercado. Al generar líderes dentro de la empresa, impulsamos la productividad de los empleados a través de una mayor seguridad en sí mismos y un entorno de trabajo positivo.

Además de las iniciativas mencionadas anteriormente, nuestras operaciones llevan a cabo un exhaustivo proceso de detección de necesidades de formación (TND) para garantizar que ofrecemos a nuestros colaboradores programas adaptados a sus requerimientos específicos. Ofrecemos una serie de oportunidades de formación, incluyendo: desarrollo de habilidades gerenciales, tales como la creación de equipos de alto rendimiento, programas de gestión de proyectos y entrenamiento (*coaching*); formación tecnológica; cursos de crecimiento humano, tales como comunicación, negociación y, habilidades interpersonales; desarrollo de habilidades como la creatividad y la innovación, al igual que metodologías ágiles. En 2022 el **85% de nuestra plantilla se ha beneficiado de estos cursos para mejorar su rendimiento profesional**.

Al cierre de 2022 habíamos brindado cerca de **9 millones de horas de capacitación obligatoria y no obligatoria**. Esto se traduce a un promedio equivalente de 52 horas por empleado de tiempo completo. Nuestra inversión en este rubro supera los 200 millones de pesos mexicanos (10 millones de dólares americanos) lo que demuestra nuestro compromiso para mejorar las competencias y reforzar el conocimiento de nuestra fuerza laboral.

[2] Hemos experimentado un aumento significativo en la cobertura dentro de nuestro programa de Experiencia de Cliente y Capacitación en Ventas, gracias a la inclusión de Telmex en el Programa. Esta expansión nos ha permitido aumentar nuestras capacidades de capacitación y mejorar la satisfacción general del cliente en varios sectores.

Capacítate CARSO (plataforma de capacitación digital)

En América Móvil creemos en el valor de invertir en el crecimiento y el desarrollo de todos nuestros colaboradores. En tal sentido, nos centramos en brindar a los empleados formación completamente digital. En promedio, cada colaborador recibe anualmente 36 horas de formación a través Capacítate Carso- plataforma que provee acceso a material de diversos cursos, los cuales le han sido asignados de acuerdo con su perfil laboral y, monitorea su avance a través de diferentes departamentos. Tan solo el año pasado, se ofreció más de un millón de horas de capacitación a distancia.

Nos enorgullece comunicar que el 85% de nuestra fuerza laboral recibió capacitación el año pasado. También hemos optimizado nuestra inversión al reducir los costos de $30 millones en 2019 a $16 millones en 2021 y, reducirlos a $10 millones este año 2022. Nuestro compromiso con el aprendizaje continuo garantiza que todos los empleados cuentan con las habilidades que necesitan para tener éxito dentro y fuera de la empresa.

Metodología ágil

Hemos implementado la Metodología Ágil en varios procesos y equipos de trabajo para mejorar nuestra eficiencia en el desarrollo de nuevos productos y servicios. **Estos son algunos de los beneficios que conlleva este enfoque:**

1. **Primero,** permite que todos vean lo que está sucediendo a lo largo del proceso de implementación, así como les ayuda a mantener visibilidad desde todos los ángulos.
2. **Segundo,** con este método se reduce la incertidumbre durante el desarrollo de productos de servicios, lo que significa que se pierde menos tiempo en tareas o problemas irrelevantes.
3. **Finalmente,** la adopción de esta metodología mejora significativamente la comunicación entre nuestras unidades de negocio. Facilita también mejoras en el desarrollo, a la vez que fomenta una mayor flexibilidad y competitividad dentro de nuestro equipo.

Hasta ahora, implementar la metodología ágil en nuestro flujo de trabajo ha resultado una excelente decisión para el negocio.

Mejora continua y certificaciones

En nuestra organización priorizamos la formación continua para asegurarnos de potenciar las capacidades de las personas. Nos enfocamos en la implementación permanente de procesos y mecanismos que nos mantienen a la vanguardia. Los miembros de nuestro equipo cuentan con diferentes certificaciones, incluyendo SCRUM Master, diferentes certificaciones ISO, Lean Six Sigma, certificaciones Java y Oracle, así como Agile Certified Practitioner.

Invertimos en el desarrollo profesional de nuestros empleados para que puedan aumentar sus habilidades y su base de conocimientos. Al ofrecer diversos programas de certificación, los equipamos con las herramientas necesarias para poder alcanzar el éxito dentro de sus funciones en nuestra empresa. Este compromiso asegura que cada miembro de nuestro equipo esté mejor preparado con los últimos estándares de la industria y las mejores prácticas.

Nuestra dedicación hacia la provisión de oportunidades de formación integral nos ha ayudado a mantener altos niveles de productividad, a la vez que garantizamos la calidad del trabajo de todos los miembros que participan en proyectos independientemente de su departamento.

PARA CONOCER MÁS ACERCA DE LAS CERTIFICACIONES QUE HEMOS OBTENIDO, VISITE EL ANEXO I DE ESTE DOCUMENTO.



Evaluaciones de desempeño

(404-3)

Anualmente realizamos evaluaciones del desempeño para identificar las áreas en las que nuestros empleados puedan sobresalir y mostrar sus habilidades y talentos. Estas evaluaciones se llevan a cabo en todos los niveles de la Compañía y analizan habilidades como: el establecimiento de relaciones productivas, enfoque en el servicio al cliente, el liderazgo en equipos de trabajo, el desarrollo del talento y habilidades de comunicación, entre otras.

Durante estas evaluaciones, los gerentes brindan retroalimentación sobre el grado en que los empleados han alcanzado los objetivos establecidos, así como el nivel de habilidades demostradas para un rendimiento laboral óptimo. En la mayoría de nuestras subsidiarias, se establecen objetivos individuales para cada miembro del equipo, con el fin de medir su contribución al logro de los objetivos estratégicos, mientras que, en otras subsidiarias, los objetivos de desempeño se evalúan por división.

En 2022, alrededor de dos tercios (66%) de nuestra fuerza laboral recibió evaluaciones anuales de su rendimiento, incluyendo los empleados sindicalizados de Telmex, a quienes se les aplicaron evaluaciones colectivas por área o división.

Nuestro objetivo para el 2030 es implementar evaluaciones de desempeño para toda nuestra plantilla, con el compromiso de realizar evaluaciones 360° a nuestros directores y subdirectores cada tres años, con la meta de evaluar al menos al 95% de ellos; este año fueron evaluados bajo este esquema 744 altos gerentes.

Ambiente laboral

En América Móvil, desde hace diez años, realizamos encuestas de clima organizacional entre los empleados, para conocer la percepción que tienen nuestros colaboradores de la Compañía, e identificar oportunidades de mejora para cada área y para la Compañía en general. Siendo una de las metas de nuestra estrategia de sustentabilidad, el mejorar los resultados de las encuestas en un 1% cada dos años, con una tasa de participación superior al 90%.

Realizar estas encuestas, nos permite identificar áreas cruciales de oportunidad y desarrollar planes de acción específicos para cada área, según las mejoras necesarias.

PARA EL PERIODO QUE TERMINA EN 2022,
LA PARTICIPACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS
EN LA ENCUESTA

fue mayor al 91%,

ALCANZANDO UNA PUNTUACIÓN GLOBAL
SUPERIOR AL 82%.

Nuestros equipos de Recursos Humanos -a nivel corporativo y locales-, revisan los resultados antes de compartirlos con cada división.

Asegurar espacios entre palabras evaluamos el Net Promoter Score (NPS) de los empleados, lo que nos permite seguir más de cerca y con frecuencia sus tendencias de satisfacción.

Prestaciones laborales

(401-2, 401-3, 405-2)

En América Móvil creemos en el principio de una remuneración justa para todos los empleados, asegurándonos de que cada uno de ellos reciba un salario y prestaciones acordes con la legislación de sus respectivos países. Además, algunas de nuestras operaciones ofrecen beneficios adicionales, tales como: seguro de vida, seguro de gastos médicos, seguro de incapacidad (temporal o permanente), seguro dental, permiso de paternidad y, asistencia económica para la compra de útiles escolares.

Mantenemos un salario promedio anual de $324,404 pesos mexicanos, por empleado. Los empleados hombres ganan un promedio anual de $361,894 pesos mexicanos, mientras que las mujeres reciben un promedio de $264,230 pesos mexicanos al año. Alineamos nuestras políticas con las estrategias y objetivos de cada filial, asegurando igualdad interna en la compensación salarial tanto de hombres como de mujeres -sindicalizados o no-.

Nuestras Políticas de Compensación están alineadas a la estrategia y cultura organizacional, asegurándonos compensar a cada colaborador en función de su desempeño y a su contribución. Ofrecemos salarios equitativos a nivel interno y, competitivos comparados con el mercado en la región.

Nuestro enfoque se estructura en torno a diversos planes de compensación, incentivos financieros y herramientas de retención del talento, diseñados para promover la igualdad y el respeto a la diversidad entre los distintos perfiles laborales, reconociendo las habilidades y el potencial de cada empleado. Garantizamos que cada puesto sea cubierto por un candidato competente, sin ningún tipo de discriminación o prejuicio hacia el origen o la identidad de cada uno.

Todas nuestras subsidiarias se adhieren a la normativa local relativa a las políticas de ausencia por maternidad/paternidad cuando procede. Mantenemos una tasa de retención del 89% tras la ausencia por maternidad, mientras que la de paternidad llega al 95%.

Finalmente, es importante destacar que cumplimos con las leyes que rigen los procesos de rescisión, ya sea despido, retiro o, renuncia voluntaria, lo cual hacemos sin discriminación alguna por razón individual de género, etnia, religión u otros factores.

Derechos laborales

Libertad de asociación

(2-30)

Operamos en regiones con fuertes sindicatos y huelgas frecuentes. Sin embargo, hemos establecido una relación positiva con estos sindicatos a través de la transparencia, la confianza y los beneficios mutuos. De acuerdo a las leyes aplicables, nuestros colaboradores tienen libertad para afiliarse o participar en negociaciones colectivas.

Para el manejo efectivo de nuestra relación con los sindicatos, establecimos un proceso de evaluación el cual incluye una compensación basada en el rendimiento. Este programa se implementa actualmente en las operaciones de Brasil, Telcel y Telmex. Esto nos permite colaborar de forma constructiva con el personal sindicalizado y alcanzar resultados.

A FINALES DEL 2022,

más de 109 mil

DE NUESTROS COLABORADORES FORMABAN PARTE DE UN SINDICATO, CUBRIENDO ASÍ, ALREDEDOR DEL 59% DE NUESTRA FUERZA DE TRABAJO BAJO ESQUEMAS DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

En julio de 2022, los Trabajadores de Telmex organizaron una huelga nacional, aludiendo incumplimiento del Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), y factores tales como un supuesto déficit en la contratación de casi 2,000 personas, planes de pensiones menos favorables para los nuevos miembros y, la transferencia de activos a otras empresas dentro del Grupo.

El mismo día que empezó la huelga, se alcanzó un acuerdo constructivo sobre las condiciones de jubilación del personal recién contratado en cuanto a los años requeridos para alcanzar su jubilación y, la introducción de un plan opcional de acciones que permite a los empleados jubilados convertir parte de su pasivo en acciones representativas del capital social de Telmex. Como resultado, este acuerdo no sólo levantó la huelga, sino que logró una solución sustancial y duradera para todas las partes implicadas.

PARA CONOCER MÁS SOBRE LAS PRÓXIMAS NEGOCIACIONES COLECTIVAS, CONSULTE LA SECCIÓN DE GESTIÓN LABORAL, EN NUESTRO SITIO WEB SUSTENTABILIDAD 360°.

Diversidad, Igualdad y No Discriminación

(405-1)

La diversidad en América Móvil es esencial. Esto nos permite comprender las necesidades de los distintos segmentos del mercado en donde operamos y, ampliar nuestros puntos de vista. Estamos comprometidos a ser abiertos y respetuosos con otros puntos de vista y culturas en un mundo globalizado.

Como empresa que valora la diversidad y la inclusión, reconocemos la importancia de tener prácticas no discriminatorias sólidas para impulsar un mejor rendimiento. Nuestra Política de Igualdad y Respeto, en toda la Compañía sirve de marco sólido para garantizar que todas las denuncias de discriminación o acoso, se manejan seriamente y se gestionan con la máxima confidencialidad. Cuando se confirman denuncias, tomamos medidas correctivas, incluyendo el despido de empleados o acciones legales, si es necesario.

Nuestro compromiso con la diversidad se extiende más allá de la política de desarrollo y se refleja también en nuestras prácticas de contratación. Actualmente, el 38% de nuestra plantilla laboral son mujeres y ocupan diversos puestos en toda la empresa, desde puestos gerenciales medios hasta niveles ejecutivos y puestos relacionados con los campos de la ciencia, tecnología, ingeniería y las matemáticas (*STEM* por sus siglas en inglés). En concreto, las mujeres representan el 33% de todos los puestos gerenciales en todos los niveles; ocupan el 35% de los puestos gerenciales menores; el 22% de los puestos gerenciales de alto nivel; el 54% ocupan puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos y, el 15% en los puestos relacionados con *STEM*. Es importante destacar que el 21% de los miembros de nuestro Consejo de Directores, son mujeres.

Además, nuestra plantilla diversa incluye un 1.3% de empleados con alguna discapacidad. Asimismo, contamos con una amplia gama de nacionalidades; a nivel mundial nuestro equipo está formado por 48% de mexicanos, 30% de sudamericanos, 5% de centroamericanos, 6% de caribeños y, 10% de europeos.

Estamos comprometidos a fomentar un entorno de trabajo inclusivo a través de nuestra Política de Respeto e Igualdad. Esta política garantiza la igualdad de oportunidades laborales para todas las personas, independientemente de su género o de cualquier otro factor que resultase discriminatorio, para lo cual, al determinar los paquetes salariales y de prestaciones, utilizamos parámetros y criterios objetivos basados en las competencias, en función del perfil del puesto y el organigrama, entre otras características.

PARA MÁS DETALLES SOBRE SALARIOS POR GÉNERO, POR FAVOR VISITE EL ANEXO E.

Salud y Seguridad (S&S)

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

En América Móvil, damos la máxima importancia a garantizar la salud y la seguridad de nuestros empleados y visitantes en todas nuestras instalaciones. Es por ello que nuestros equipos de salud y seguridad analizan diligentemente los riesgos potenciales, y los planes para contingencias e implementan las acciones necesarias para minimizar los peligros de salud y seguridad, a la vez que fomentan un ambiente de trabajo favorable.

El liderazgo de nuestro equipo de la alta dirección ha sido fundamental para avanzar hacia la alineación de 25 operaciones bajo los estándares ISO 45001 para 2025. A finales del 2022, han sido certificadas 18 filiales conforme a esta norma, tras dedicar más de un millón de horas a la formación en Salud y Seguridad, con más de 300 mil participantes: A1 Austria, A1 Bielorrusia, A1 Bulgaria, A1 Croacia, A1 Macedonia, A1 Serbia, A1 Eslovenia, América Móvil Contenido, Claro Argentina, Claro Colombia, Claro Dominicana, Claro Ecuador, Claro El Salvador, Claro Nicaragua, Claro Perú, Claro Puerto Rico, Global Hitss y Telcel.

El 73% de los países donde operamos cuentan con certificaciones de gestión de Salud y Seguridad como ISO 45001 o similar.

La Política de Salud y Seguridad de América Móvil destaca los principios que nos guían para fomentar en cada empleado, una cultura de buenas prácticas en los centros de trabajo, a la vez que gestionamos proactivamente los riesgos latentes o inherentes, con el soporte de sistemas de gestión que cumplen con las leyes locales aplicables. Nuestra Política exige que todos nuestros empleados conozcan los programas de formación y dominen cómo evitar situaciones inseguras, respondiendo con prontitud a eventos inesperados, como incendios o terremotos, manteniendo al tiempo un firme compromiso con su salud y seguridad, así como la de quienes los rodean.

HEMOS IMPLANTADO CON ÉXITO SÓLIDOS PROGRAMAS DE S&S EN APROXIMADAMENTE EL

86% de nuestras operaciones,

PARA IDENTIFICAR Y MITIGAR LOS RIESGOS EN EL LUGAR DE TRABAJO, LO QUE SE HA TRADUCIDO EN UNA REDUCCIÓN DE LAS LESIONES LABORALES. ADEMÁS, EL 74% DE NUESTRAS OPERACIONES HA INCORPORADO OTROS PROGRAMAS, DISEÑADOS PARA MEJORAR LAS CONDICIONES LABORALES DE NUESTROS EMPLEADOS.

Nuestro compromiso se extiende más allá de identificar riesgos potenciales, también proveemos capacitación en seguridad eléctrica, riesgos emergentes, protocolos de respuesta a desastres, medidas de seguridad física y guías para el manejo de sistemas de seguridad. 37% de nuestras filiales brindan formación de brigadas en el lugar de trabajo sobre procedimientos de evacuación y atención de emergencias. Además, alrededor del 20% de todas las operaciones realizan talleres de concientización centrados en la educación vial.

Reconocemos los riesgos inherentes asociados a determinados trabajos y damos prioridad a la seguridad de los empleados, por lo cual en más de la mitad (51%) de los países en donde operamos, existen programas de gestión del trabajo en altura para minimizar los accidentes, mediante la realización de exámenes médicos periódicos y una formación adecuada sobre el uso seguro de los equipos de protección. Además, alrededor del 40% de nuestras filiales ofrecen planes de nutrición y/o salud promoviendo los hábitos saludables entre los empleados, mientras que otro porcentaje similar pone en marcha iniciativas de gestión del estrés para el bienestar general.







ASUME

(403-6)

Tambien en colaboración con Fundación Carlos Slim, ofrecemos el programa ASUME, cuyo objetivo es promover el crecimiento integral de los empleados y sus familias. Este programa motiva a los participantes a buscar continuamente la superación personal en diversos aspectos -físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual-.

ASUME se basa en tres principios fundamentales:

Mejora constante sin límites para ser mejor

Competencia sana consigo mismo

La superación equilibrada en ocho aspectos de desarrollo personal

Los participantes de nuestro programa ASUME, experimentan una mayor autoestima y crecimiento personal, lo que se traduce en mejores relaciones en casa o en el trabajo y un mayor nivel de satisfacción general.

Los logros alcanzados por quienes han participado en ASUME incluyen el crecimiento personal al haber cambiado su visión hacia diferentes facetas de la vida, tales como la salud física y la estabilidad financiera, llevándolos a un mayor sentimiento de pertenencia dentro de la sociedad, a la vez que contribuyen positivamente a ello.

A lo largo de los años, hemos ofrecido formación en el puesto de trabajo y fuera de él, a 238,005 empleados. Esto ha ayudado a los miembros de nuestro equipo a desarrollar sus habilidades y conocimiento para su crecimiento personal y avance profesional.

Trabajamos arduamente cada día para que todos los grupos de interés relacionados con nosotros, lideren vidas satisfactorias, plenas de objetivos alcanzables contribuyendo positivamente a la sociedad en general.

Hacer Posible
UN MEJOR ENTORNO EMPRESARIAL

Como empresa, mantenemos los más altos estándares de gobierno corporativo. Nos apegamos a la Ley del Mercado de Valores de México y a las regulaciones de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Anualmente cumplimos también con el Código Mexicano de Mejores Prácticas Corporativas. Buscamos la mejora continua mediante la comparación periódica de nuestras políticas con las mejores prácticas internacionales. Nuestro Consejo de Administración asume la responsabilidad de abordar los asuntos de sustentabilidad, tales como las cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo, al tiempo que evalúa los riesgos y las oportunidades asociadas a ellos.

PROPUESTA DE RECLASIFICACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL "UNA ACCIÓN, UN VOTO"

América Móvil, reclasificó sus series de acciones representativas de su capital social (Series "AA", "A" y "L") en una única serie de acciones ordinarias con plenos derechos de voto (Serie "B") en una proporción de 1:1 creando una estructura de capital "una acción - un voto". Lo cual fue previamente anunciado y aprobado por nuestros accionistas en asamblea celebrada el 20 de diciembre de 2022.

Esta transición es beneficiosa por diferentes razones: puede atraer a una gama más amplia de inversionistas que prefieran dicha estructura; simplificar nuestra estructura accionaria y, estandarizar la fijación de precios entre varios proveedores de índices o asesores de voto. Además, permite a los inversionistas institucionales que suelen abogar por este tipo de estructuras, comprender mejor nuestro capital social.

En última instancia, esta reclasificación traerá ventajas que superan cualquier potencial inconveniente asociado con este proceso de transición.

PARA CONOCER MÁS SOBRE LA NUEVA ESTRUCTURA DEL CAPITAL SOCIAL, EL PROCESO DE CONVERSIÓN, DIVIDENDOS Y LIQUIDACIÓN, TRATAMIENTO TRIBUTARIO Y OTROS ASUNTOS RELEVANTES, POR FAVOR CONSULTE LA PROPUESTA DE RECLASIFICACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL.

Estructura del Consejo de Administración

(2-9, 2-13, 405-1)

Nuestro organigrama y órganos de gobierno están integrados por profesionales de diferentes áreas, experiencia académica y edades. Nuestro Consejo de Administración es electo anualmente y cuenta con 14 miembros, de los cuales tres son mujeres.

Esta composición ofrece una ventaja competitiva a nuestra organización mediante una mayor productividad, innovación y una amplia comprensión de las oportunidades, temas y riesgos. Al incorporar diversos conceptos, ideas y relaciones a nuestros procesos de toma de decisiones, los mejoramos; a la vez que proporcionamos una sólida supervisión de la estructura de gobierno de la empresa.

Existen dos comités: el Comité Ejecutivo, compuesto por directores titulares y suplentes, y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias integrado solo por consejeros independientes. Nuestro compromiso hacia la diversidad nos ha permitido alcanzar una presencia femenina del 21% en nuestro consejo para el 2025, un objetivo que cumplimos el año pasado al dar la bienvenida a dos mujeres más.

La experiencia colectiva de nuestro equipo ofrece un conocimiento inestimable de todos los aspectos relacionados con el rendimiento AESG, garantizando un crecimiento sostenible de nuestra organización a largo plazo. Este enfoque colaborativo nos permite tomar decisiones con conocimiento de causa que benefician tanto a nuestros grupos de interés como al medio ambiente.

Comportamiento corporativo

(2-13, 2-26)

En América Móvil nos tomamos muy en serio nuestro compromiso para que las operaciones se realicen de manera ética y diligente. Nuestro Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración se reúne trimestralmente con el director de Cumplimiento, para garantizar que todos los empleados, contratistas, socios comerciales y terceros se adhieran a nuestro Código de Ética. Este código es la base de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, que establece las expectativas de comportamiento en los procesos de toma de decisiones.

Para fomentar la transparencia y la responsabilidad dentro de nuestra organización, hemos creado un portal de denuncias anónimas en el que se brinda protección legal en caso necesario, para que cualquier acto ilegal o infracción pueda ser reportado, sin temor a represalias.

La estructura de gobernanza independiente garantiza el cumplimiento en todas las áreas, mediante el nombramiento de Oficiales de Cumplimiento locales quienes reportan tanto a nivel de la subsidiaria, como al director de Cumplimiento de América Móvil.

Nuestra estrategia de gestión de riesgos se enfoca en la prevención, la detección oportuna, la evaluación del impacto y la mitigación, así como en la planificación de contingencias. Monitoreamos posibles riesgos relacionados con corrupción, lavado de dinero, entre otros; así como asuntos relacionados con derechos humanos, cambio climático y prácticas laborales en toda nuestra cadena de valor, por medio de los Protocolos de Debida Diligencia de Terceros, los cuales implementamos en nuestros procedimientos operativos al relacionarnos con entidades externas.

Este año, hemos logrado un hito importante al obtener la certificación TRACE International Inc. en Antisoborno y Anticorrupción. Asimismo, 32%[1] de nuestras filiales cuenta con certificaciones de gestión antisoborno, como ISO:37001 e ISO:19600, lo cual refleja nuestro compromiso inquebrantable de continuar con la defensa de estos valores. Aplicamos severas sanciones en caso de incumplimiento, que podrán ir desde medidas administrativas, laborales, o incluso penales en función de la gravedad de la infracción, siempre cumpliendo rigurosamente con la normativa laboral interna y/o la legislación aplicable.

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE EL APÉNDICE B DE ESTE DOCUMENTO.

[1] Este porcentaje no incluye Claro Chile.

"El cumplimiento no se trata solo de seguir normas y reglamentos; se trata de mantener estándares éticos y hacer lo correcto, incluso cuando nadie está mirando. Nuestro objetivo es implantarlo en nuestro ADN".

Daniel Tapia Mejía,
Director de Cumplimiento



Gestión de ética y cumplimiento

(2-24, 2-26, 205-2)

Nuestra Oficina de Cumplimiento se creó para abordar los retos identificados en nuestra empresa, integrando a un equipo multidisciplinario de profesionales de distintas áreas de nuestra organización, incluyendo legal, operaciones, auditoría y, tecnologías de la información. Nuestro mandato es aplicar y hacer cumplir el Programa de Integridad y Cumplimiento, salvaguardando la reputación y resiliencia de nuestra Compañía en el largo plazo.

Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento (ICP) se deriva de nuestro Código de Ética, que describe los principios que guían nuestras operaciones empresariales. Estamos comprometidos en mantener los más altos estándares éticos de conducta y cumplir con todas las leyes, normas y reglamentos aplicables. Para el cumplimiento de estas normas, hemos puesto en marcha varias iniciativas, como la creación de políticas y procedimientos; la identificación de riesgos para salvaguardar el valor de la reputación; la garantía del cumplimiento con la regulación; el establecimiento de sistemas de control para supervisar el cumplimiento en toda la organización, así como la gestión de un Portal de Denuncias.

Al cierre del año, el 96.3% de toda nuestra plantilla (incluidos empleados de tiempo parcial y contratistas) habían sido capacitados y certificados en nuestro Código de Ética; el 95% completó la formación en Anticorrupción; y el 88.7% en prevención de lavado de dinero. Este logro pone de relieve nuestro continuo compromiso de mantener la integridad en todos los niveles de nuestra organización.

Nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento no sólo se aplica internamente, sino que se extiende a todos los socios de la cadena de suministro y a otras entidades comerciales con los que nos relacionamos. Para continuar siendo parte de nuestra cadena de valor, todos nuestros socios deben adherirse a estos valores, o al menos demostrar que cumplen con los mismos valores, lo que subraya aún más la importancia de la conducta ética tanto dentro como fuera de las operaciones de nuestra empresa.

Además, realizamos auditorías periódicamente para identificar posibles problemas en una fase temprana y evitar que se conviertan en problemas graves. Este enfoque proactivo nos permite aplicar rápidamente planes de acción correctivos si surgiera algún problema durante estas revisiones, permitiendo mantener un alto alto grado de confianza entre nosotros y con aquellos con los que interactuamos de manera constante. Mediante la incorporación de sistemas de control apropiados, vigilancia y sistemas de auditoría en toda nuestra cadena de valor, garantizamos el cumplimiento de elevadas normas de integridad, tanto interna como externamente.

La transparencia y la rendición de cuentas ocupan un lugar destacado en nuestras prácticas de gestión de riesgos. El Director de Cumplimiento de América Móvil reporta trimestralmente tanto al Director Ejecutivo como al Comité de Auditoría y Prácticas Corporativas del Consejo, que actúa como máximo órgano de gobierno responsable de supervisar la gestión de riesgos dentro de nuestra organización. Además, se celebran reuniones extraordinarias siempre que es necesario, para abordar con eficacia asuntos urgentes o riesgos emergentes.

EL TEXTO COMPLETO DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA Y LAS POLÍTICAS ASOCIADAS DEL PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO (ICP) SE PUEDE ENCONTRAR EN NUESTRO SITIO WEB EN AMÉRICA MÓVIL, EN LA SECCIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO.

Portal de cumplimiento

(2-15, 2-26 205-2)

América Móvil requiere que todos sus empleados lean y se adhieran al Código de Ética en el Portal de Cumplimiento. En este portal se encuentran disponibles nuestras políticas, capacitaciones, formatos y procedimientos para asegurar la implementación efectiva de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. El programa cubre varios temas, tales como cumplimiento regulatorio, protección de datos personales, regulaciones antilavado de dinero y de financiamiento del terrorismo, medidas anticorrupción e, iniciativas de prevención de delitos; cumplimiento laboral, incluyendo requerimientos de seguridad social, principios de igualdad, protección de los derechos humanos, protección del medio ambiente y acceso al Portal de Denuncias.

Desde el lanzamiento de nuestro portal, hace más de un año, hemos implementado con éxito procesos automatizados para la Debida Diligencia de Terceros y la Política de Regalos. En 2023 iniciaremos los Protocolos para Patrocinios y Donativos, así como Políticas sobre Conflictos de Intereses. A nuestro Portal de Cumplimiento tienen acceso nuestros socios comerciales que han completado nuestro proceso de Debida Diligencia de Terceros, ofreciendo información valiosa sobre las evaluaciones de terceros y el cumplimiento de nuestro Código de Ética, el cual se encuentra en la sección de Gestión de la Cadena de Suministro de este informe.

Estamos comprometidos en mantener estas normas en todas las áreas de nuestra organización, de manera que todos sean responsables de su estricto seguimiento en todos los niveles -desde el Consejo de Administración y la alta dirección, hasta cada uno de los empleados-. Este compromiso garantiza una actuación ética en nuestras operaciones, fomentando un entorno responsable y transparente.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE EVALUACIONES DE TERCEROS Y CUMPLIMIENTO DE NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA, IR A LA SECCIÓN GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO.

PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRAS POLÍTICAS Y PROTOCOLOS, POR FAVOR ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO A: YOCUMPLO@AMERICAMOVIL.COM

Protocolo de debida diligencia de terceros

Estamos comprometidos a mantener los más altos estándares éticos en nuestra cadena de suministro, para lo cual hemos implementado un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, que identifica y evalúa posibles riesgos asociados con proveedores, distribuidores u otros terceros. Este protocolo nos salvaguarda, así como a nuestros accionistas, empleados y socios comerciales, examinando su historial de participación y su avance hacia las mejores prácticas en materia de corrupción, fraude, soborno, prevención del lavado de dinero, así como cualquier violación de los derechos humanos, como la salud y la seguridad o los impactos medioambientales que puedan haber causado. Asimismo, el Protocolo de Debida Diligencia abre la posibilidad de analizar la forma en que los Terceros con los que América Móvil y sus Filiales se relacionan, cumplen con la legislación aplicable y las mejores prácticas en materia de protección de datos, a la vez que nos permite contribuir positivamente a las comunidades implicadas en nuestra cadena de suministro.

Al adoptar prácticas de abastecimiento responsable, garantizamos la seguridad y el bienestar de todas las partes interesadas a lo largo de toda la cadena de valor -desde la producción hasta la entrega-, creando oportunidades de crecimiento sustentable a largo plazo para todos los implicados en nuestras operaciones.

Nuestro protocolo está diseñado para evaluar los riesgos que implica la relación con todos los socios potenciales, con el apoyo de consultores expertos que nos ayudan a aplicar eficazmente estas evaluaciones, utilizando la misma metodología, velando al mismo tiempo por el estricto apego a la transparencia y a los principios fundamentales en cada etapa del proceso de evaluación.

Establecemos directrices comunes que garantizan el cumplimiento de los marcos normativos y las normas internacionales de la cadena de suministro, tales como la Alianza Comercial Responsable en Anticorrupción, Protección de Datos Personales, Prevención de Lavado de Dinero, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Responsabilidad Ambiental y Prevención de Delito, permitiéndonos mantener un firme compromiso con la ética empresarial en todos los aspectos de nuestras operaciones.

Nos esforzamos por establecer y mantener relaciones comerciales con terceros que comparten nuestro compromiso con el cumplimiento irrestricto de la ley y la adhesión a valores éticos.



Como equipo, hemos iniciado 877 procesos de Debida Diligencia, de los cuales 232 se han completado con éxito. Nuestros esfuerzos conjuntos garantizan que cada evaluación es integral e informativa y que cumplen las normas más exigentes a la hora de evaluar posibles inversiones o asociaciones.

Nuestro objetivo es mantener relaciones comerciales con quienes comparten e implementan irrestrictamente el cumplimiento de la ley, defendiendo los principios éticos que nos definen. Como grupo, garantizamos la incorporación de nuestro Código de Ética en todos los contratos realizados con terceros asociados, a la vez que esperamos que se alineen con nuestros valores fundamentales. Este método cultiva una atmósfera empresarial éticamente responsable para ambas partes implicadas en la cooperación.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA CON TERCEROS, HAGA CLIC AQUÍ.



Portal de denuncias

(2-16, 2-25)

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

En 2022, de 5,283 denuncias, aceptamos 2,990 para su investigación; el resto fueron rechazadas por las siguientes razones: se referían a problemas de servicio al cliente, en cuyo caso fueron dirigidas a las áreas correspondientes; eran denuncias duplicadas; la información estaba incompleta o, eran denuncias que no estaban relacionadas con la Compañía. Las reclamaciones aceptadas se someten a un exhaustivo proceso de investigación documental y de campo, realizado por un equipo multidisciplinario de 420 personas.

Nuestro análisis de los casos investigados reveló lo siguiente: 1,024 casos se referían a infracciones relacionadas con nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento; 1,967 fueron improcedentes debido a que no encontramos un incumplimiento al Código de Ética o a nuestras Políticas y; 663 permanecían en revisión al 31 de diciembre de 2022. De todos los incidentes denunciados, la privacidad de la información representó el 13.4%, la libertad de expresión se situó en el cero por ciento, el trato desigual/discriminatorio constituyó el 3.7%, el acoso en el lugar de trabajo representó el 13%, el acoso sexual representó sólo el 2.1%, el conflicto de intereses el 4.9%; no hubo incidentes relacionados con el lavado de dinero y, ni uno[1] ha estado relacionado a corrupción en el periodo de cinco años anteriores.

Al aplicar medidas disciplinarias por infracciones de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, el 0.15% de nuestra plantilla recibió sanciones, mientras que otro 0.19% fue desvinculado de sus funciones dentro de la empresa.

Para abordar las inquietudes relativas al acoso sexual y laboral, contratamos a un consultor externo especializado para evaluar y mejorar nuestra Política de Igualdad y Respeto. Como resultado desarrolló un Protocolo de Prevención, Atención y Resolución de Casos, el cual hemos comenzado a implementar este año. Nuestra estrategia incluye expandir estas mejoras en todas las subsidiarias, inicialmente en cinco ubicaciones de Centroamérica, al tiempo que creamos programas de formación adaptados a cada filial.

PARA MÁS DETALLES SOBRE DENUNCIAS Y SANCIONES, CONSULTE EL ANEXO G.

PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRO PORTAL DE DENUNCIAS, EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS Y EL COMITÉ DE ÉTICA, VISITE EL ANEXO G NUESTRO SITIO WEB DE SUSTENTABILIDAD.

[1] No hemos tenido incidentes de corrupción que apliquen nuestro umbral de 500 mil dólares en los últimos cinco años. Sin embargo, el 20% de las denuncias admisibles estaban vinculadas a situaciones relacionadas con la corrupción que, tras la investigación, fueron confirmadas como relacionadas con conflicto de intereses.

Derechos humanos

(2-23, 2-25)

En América Móvil, alineamos nuestra Política de Derechos Humanos con la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, con la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y, con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Como proveedor de servicios de telecomunicaciones que opera en 22 países, reconocemos nuestra capacidad para influir positivamente en los derechos humanos en estas regiones. Por lo tanto, nuestro objetivo es proteger los Derechos Humanos mediante la adhesión tanto a nuestras políticas internas como a la legislación pertinente en todas nuestras operaciones, fomentando el cumplimiento en toda nuestra cadena de valor.

En colaboración con consultores externos, recientemente realizamos una evaluación integral de los Derechos Humanos para identificar áreas cruciales de mejora en nuestras políticas, procesos internos, gobierno corporativo, protocolos de debida diligencia de terceros y procedimientos de reclamación. Esto se hizo considerando el tradicional impacto que tiene la industria de las telecomunicaciones en varios aspectos de Derechos Humanos relacionados con nuestros grupos de interés, tales como: los clientes; grupos vulnerables; niños y jóvenes; empleados y trabajadores de la cadena de valor; comunidades vecinas; y la población en general.

Durante este proceso de evaluación, nos hemos centrado en Derechos Humanos específicos, como la privacidad y la intimidad; la libertad de expresión para todas las poblaciones (incluidos los periodistas y los defensores de los Derechos Humanos); la igualdad y la no discriminación hacia los grupos vulnerables; la prohibición de la esclavitud que afecta a niños, jóvenes y trabajadores de nuestra cadena de valor; el acceso a la educación para niños y jóvenes; la explotación sexual en todos los grupos demográficos; el derecho a la propiedad privada por parte de las comunidades vecinas, garantizando al mismo tiempo que se respeten los procesos de consulta, el consentimiento libre e informado y que también se respeten sus derechos culturales. También se evaluaron las condiciones laborales satisfactorias y equitativas de los empleados y trabajadores en toda nuestra cadena de valor.

En respuesta a la demanda de prácticas empresariales responsables, estamos comprometidos a establecer un protocolo centrado en procesos continuos de debida diligencia en materia de Derechos Humanos. Esto nos permitirá identificar y gestionar cualquier impacto potencial que nuestra organización pueda causar, contribuir o con el que pueda estar relacionada. Además, estamos elaborando una guía completa para integrar la perspectiva de los Derechos Humanos en todos los aspectos de nuestras operaciones y procedimientos. Para garantizar la comprensión y el cumplimiento tanto de empleados como socios, pondremos en marcha un programa de formación digital centrado en la debida diligencia en materia de Derechos Humanos tanto para colaboradores como socios de negocio, así como un complemento específicamente diseñado para nuestros estimados socios.

Además, tras la reciente implementación de un diagnóstico contra el acoso y la discriminación en Telcel y América Móvil durante el 2021, hemos avanzado en la consolidación de un entorno de trabajo inclusivo mediante la creación de una Política de Igualdad y Respeto, así como de un Protocolo de Gestión de Casos de Acoso y Equidad, para abordar todas las quejas recibidas en relación a estos temas. Esta Política destaca los principios, criterios y lineamientos para promover una cultura de inclusión, no discriminación e igualdad de oportunidades para todos, en cada etapa de su trayectoria profesional dentro de nuestra organización. Asimismo, estamos trabajando en el diseño de cursos de formación basados en casos de estudio y destinados a fomentar la concientización sobre cuestiones de igualdad, que se introducirán en el 2023.

Actualmente estamos replicando en todas las filiales el diagnóstico contra el acoso y la discriminación, garantizando a todos una mayor protección contra los abusos de los Derechos Humanos en nuestra organización.

El año pasado, para reforzar aún más nuestro compromiso con los Derechos Humanos introdujimos un Protocolo de Debida Diligencia de Terceros, el cual evalúa rigurosamente a todos los proveedores, prestando especial atención a los identificados como de alto riesgo en cuanto a Derechos Humanos. Nuestros equipos de Cumplimiento y Compras están aplicados a armonizar las prácticas en varias operaciones, incluyendo la evaluación, la selección de proveedores, el compromiso y los mecanismos de quejas.

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONSULTE LA SECCIÓN: DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS, EN ESTE CAPÍTULO. PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS, HAGA CLICK AQUÍ.

Para enfatizar más nuestro compromiso hacia los derechos humanos y la sustentabilidad, estamos desarrollando una Política de Sustentabilidad para Socios Comerciales e incorporando cláusulas específicas en nuestros contratos con proveedores. Estas cláusulas exigen a los proveedores que garanticen que los materiales o productos utilizados a lo largo de su cadena de valor proceden de fuentes legales y sustentables, al tiempo que asegurar que ningún mineral procede de zonas de conflicto o adyacentes. Al hacerlo, confirman que sus compras no apoyan conflictos armados ni violaciones de los derechos humanos. Nos reservamos el derecho a solicitar pruebas de estas garantías en cualquier momento; nuestros proveedores deben demostrar que el origen de sus productos excluye "zonas de conflicto". El cumplimiento de este requisito ayuda a mantener la transparencia dentro de las cadenas de suministro y promueve las prácticas éticas de abastecimiento.

Por último, nuestros socios proveedores deben adherirse estrictamente al respeto de los derechos humanos aplicando políticas y mecanismos sólidos tanto interna como externamente. Su compromiso implica prevenir activamente las consecuencias negativas de las actividades, los productos y los servicios relacionados con los derechos humanos.

Gobernanza de privacidad de datos

Para América Móvil, la protección de datos personales y la privacidad en las comunicaciones es crucial. Entendemos la demanda de la sociedad por mejores medidas de seguridad y hemos implementado nuestro Programa de Privacidad para cumplir con esos estándares. Nuestro Programa de Privacidad está basado en cinco puntos clave: reunir un Equipo de Privacidad dedicado conformado por expertos locales; llevar a cabo Evaluaciones de Riesgo para identificar amenazas potenciales; implementar políticas estandarizadas en línea con las regulaciones internacionales; implementar programas integrales de capacitación y estrategias de comunicación; así como el monitoreo continuo a todas nuestras subsidiarias para asegurar el cumplimiento.

Estamos comprometidos a garantizar que todos los empleados de América Móvil cumplan con estos estándares mediante la implementación de cursos de capacitación obligatorios en todas las operaciones. Hasta la fecha, el 85 % de nuestro personal ha recibido formación y certificación y 985 socios comerciales también han recibido la certificación bajo esta iniciativa. Adicionalmente, un curso específico diseñado para Telcel fue completado por el 96% de su personal con un requisito de calificación de acreditación de al menos ocho puntos. También ampliamos esta iniciativa para incluir a los distribuidores R9 de Telcel y, para 2023, planeamos su implementación total en todas las regiones. Paralelamente, continuamos implementando campañas de comunicación para concientizar sobre las mejores prácticas en materia de protección de datos.

Para aumentar aún más los conocimientos de nuestros empleados sobre la protección de datos personales, como mencionamos antes, contamos con equipos dedicados en cada filial que supervisan asuntos relacionados con la protección de datos, evalúan riesgos y desarrollan lineamientos para el uso adecuado de la información personal. Estos equipos también monitorean las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que deben cumplir todas nuestras operaciones para prevenir cualquier posible violación de los datos. Adicionalmente, brindan un proceso de reclamación, así como controles reactivos en caso de que se produzca un incidente.

Además, revisamos constantemente nuestros procesos y procedimientos para asegurarnos que se ajustan a las últimas normas del sector sobre protección de datos. Nuestro compromiso es mantener altos niveles de transparencia sobre el manejo de la información de nuestros clientes, de manera que todos puedan sentirse seguros de que sus datos están siempre a salvo con nosotros.

Reconocemos la importancia de proteger la información privada de las personas frente a accesos no autorizados y usos indebidos, por eso nuestra prioridad es mantener nuestros



sistemas seguros mediante supervisión constante y actualizaciones oportunas. Las sólidas medidas de seguridad que implementamos garantizan la confidencialidad de la información de los clientes dentro de los límites de nuestra organización[1]. Además, trimestralmente el Consejo de Administración realiza una supervisión para garantizar el cumplimiento y la protección de los datos personales.

En nuestro continuo esfuerzo por fortalecer la protección de datos dentro de nuestra industria, nos enorgullece anunciar que, por cuarto año consecutivo, Telcel ha sido recertificada bajo el esquema vinculante de autorregulación (Protección de Datos Personales). Este logro demuestra nuestro compromiso inquebrantable de salvaguardar la información de los clientes y mantener altos estándares de privacidad.

En reconocimiento a nuestra dedicación para proteger el entorno de datos de los usuarios de tarjetas en los procesos de validación de pagos e inscripción de tarjetas de crédito, recibimos el premio de la certificación estándar PCI como parte del cumplimiento de los requisitos PCI DSS, otro hito que refleja nuestro firme enfoque hacia robustas prácticas para la gestión de datos.

[1] Monitoreamos al 2.67% de nuestros usuarios en Telcel cuyos datos de clientes son utilizados para fines secundarios.

Privacidad de las comunicaciones

(418-1)

Estamos comprometidos con la protección de los derechos y la libertad de expresión de nuestros usuarios. NO interferimos con sus comunicaciones, ni escuchamos, manipulamos ni las monitoreamos, Es más, antes de compartir cualquier información con las autoridades correspondientes, éstas deben haber cumplido con los requisitos establecidos por la legislación aplicable en cada una de nuestras operaciones.

Tan solo en 2022, nuestras filiales recibieron 630,624 solicitudes de información por parte de las autoridades. En el 95 % de los casos se proporcionó la información requerida por las autoridades competentes, previa verificación de su apego a la legislación local aplicable; el 5% restante no fue procesado por falta de cumplimiento o problemas de legitimidad.

Ponemos mucho cuidado al tratar estos asuntos tan delicados. Siempre debemos asegurar una completa alineación entre nuestras políticas y las leyes aplicables para proteger la privacidad y la seguridad de quienes utilizan nuestros servicios, sin comprometer su derecho a la libertad de expresión.

PARA CONOCER MÁS SOBRE LAS NORMATIVAS A LAS QUE ESTAMOS SUJETOS EN CADA PAÍS DONDE OPERAMOS EN MATERIA DE PRIVACIDAD DE LAS COMUNICACIONES Y COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES DE JUSTICIA, HAGA CLICK AQUÍ.

Principios y contribuciones fiscales

(207-1)

En América Móvil estamos comprometidos en la defensa de nuestro Código de Ética y de todas las políticas relacionadas. Esto abarca nuestra Política Fiscal y nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero, los cuales se revisan periódicamente. Nos adherimos diligentemente a los convenios y tratados internacionales en materia fiscal, anticorrupción y contra el lavado de dinero; al Código Fiscal de los Estados Unidos de América; a las normas de información financiera pertinentes; así como a la legislación nacional y local aplicable en todos los países donde operamos.

Nuestro objetivo es el pleno cumplimiento de todas las obligaciones fiscales en todas las jurisdicciones, evitando al mismo tiempo cualquier forma de evasión fiscal o beneficios ilícitos procedentes de países considerados "paraísos fiscales" a efectos de planificación fiscal. En los casos en los que las operaciones empresariales requieren la adquisición de una empresa con filiales en países calificados como paraísos fiscales, el compromiso es liquidarlas o venderlas rápidamente para garantizar que se mantiene intacta la estricta observancia de la normativa fiscal local.

Nuestra relación con las autoridades pertinentes se basa en todo momento en transparencia y colaboración, lo cual se extiende en garantizar que no nos relacionamos con empresas asociadas con el lavado de dinero u otros esquemas de financiamiento criminal.

Nuestra Política Fiscal, que está a disposición del público, establece principios clave como pagos precisos dentro de las jurisdicciones generadoras y la divulgación a través de informes País-por- País presentados ante las autoridades mexicanas. Contamos con una política adecuada de precios de transferencia en condiciones de plena competencia, de conformidad con la IFRS 3 & IAS 12.

Además, nuestra Política de Prevención de Lavado de Dinero incluye disposiciones relativas a la veracidad y transparencia en los registros de cuentas, al tiempo que prohíbe las operaciones irregulares destinadas a obtener beneficios fiscales indebidos. Esta política también promueve una reputación positiva entre las empresas en relación con sus respectivos marcos fiscales y, desalienta las relaciones con empresas que no cuentan con información suficiente sobre sus registros de pago de impuestos.

Asumimos la responsabilidad de aplicar nuestra estrategia fiscal global. Garantizamos el cumplimiento de todas las políticas pertinentes por parte de los Directores Financieros locales y corporativos, proporcionando información precisa y generando los informes conforme sean necesarios. Pueden realizarse auditorías para garantizar el cumplimiento de los marcos legales en todas las subsidiarias en cuestiones fiscales, la lucha contra el lavado de dinero y contra la corrupción, entre otras.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE NUESTRA POLÍTICA FISCAL Y NUESTRA POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO.

Contribución fiscal

Como empresa, estamos sujetos a tributación en México, tanto para nuestros ingresos en México como para los ingresos globales que fluyen hacia el país. También contribuimos a través de impuestos incurridos durante transacciones con proveedores, clientes y operaciones internacionales. Además, hay obligaciones adicionales especificadas en nuestra Política Fiscal a las cuales debemos adherirnos para fines de cumplimiento.

PARA CONOCER MÁS SOBRE NUESTRA POLÍTICA FISCAL, HAGA CLICK AQUI. PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE NUESTRAS

Gestión de la cadena de suministro

(2-6, 204-1)

Estamos comprometidos con la gestión responsable y sustentable de nuestra cadena de valor a la vez que apoyamos las economías locales en todas las zonas en donde operamos. Nuestro modelo estratégico centralizado nos permite lograr economías de escala e identificar eficazmente los riesgos dentro de la cadena de suministro. Priorizamos la responsabilidad conjunta con los proveedores, para asegurar la resiliencia en toda la cadena de valor.



A diciembre de 2022, teníamos contratos con más de 20,000 proveedores y 4,000 distribuidores en todo el mundo, lo que generalmente involucra a más del 80% de los socios locales de cada región donde se llevan a cabo las operaciones.

Aplicamos una Estrategia de Gestión de Riesgos de Terceros en tres fases para proveedores potenciales: evaluación, adquisición y contratación y, garantía de entrega. En la fase de evaluación, realizamos el proceso de debida diligencia a los socios comerciales, para garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Ética, las políticas anticorrupción y contra el lavado de dinero, las medidas de seguridad de los datos y, las consideraciones de protección del medio ambiente, así como de salud y seguridad. Esto fomenta las relaciones a largo plazo basadas en valores éticos. Durante las fases de adquisición y contratación, se considera tanto la competitividad del precio como criterios de sustentabilidad, lo que puede mejorar la experiencia del usuario y los niveles de recomendación. Por último, en la fase de aseguramiento de suministros, es crucial que los artículos adquiridos cumplan con las normas de calidad estándar, para que los usuarios queden satisfechos en todo momento.

Mantenemos una política de tolerancia cero tratándose de violaciones de los Derechos Humanos y prácticas corruptas, tanto dentro de la Compañía como en la cadena de suministro. Nuestro compromiso en este sentido se demuestra a través de minuciosos procesos de debida diligencia, la supervisión continua de indicadores de rendimiento como las normas de calidad, los plazos de entrega y los objetivos de optimización de costos. Además, todos los contratos que establecemos incluyen cláusulas relacionadas con el cumplimiento de las normas anticorrupción y antisoborno, los requisitos de protección del medio ambiente y las obligaciones de cumplimiento en materia laboral y de Derechos Humanos. Este enfoque nos permite alcanzar objetivos de costos sin comprometer consideraciones de seguridad o integridad, fomentando al mismo tiempo un entorno que respalde los objetivos de desarrollo sostenible a lo largo del tiempo. En caso de incumplimiento por parte de un tercero en estas áreas, nos reservamos el derecho de rescindir inmediatamente la relación contractual, como parte de nuestro compromiso a mantener altos estándares de gobierno corporativo.

Estamos firmemente comprometidos con la defensa de los Derechos Humanos y la eliminación de la corrupción en nuestras operaciones y cadena de suministro. Nuestros minuciosos procedimientos de debida diligencia, la supervisión continua de indicadores clave de rendimiento como las normas de calidad, los plazos de entrega y los objetivos de optimización de costos reflejan este compromiso. Además, todos los contratos que

establecemos contienen cláusulas que abordan los esfuerzos anticorrupción, los requisitos de protección medioambiental y las obligaciones de cumplimiento en materia laboral y de Derechos Humanos, que nos permiten lograr objetivos de desarrollo sostenible sin sacrificar la seguridad o la integridad. En caso de que algún tercero incumpla estas disposiciones, nos reservamos el derecho de rescindir inmediatamente las relaciones contractuales, como parte de nuestro compromiso a mantener altos estándares de gobierno corporativo.

Nuestros Objetivos de Sostenibilidad incluyen alinear al 70% de nuestros proveedores con nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, (alcanzando el objetivo en 2022) a través de su adhesión a dicho Programa. Además, nuestro objetivo es evaluar al 100% de los proveedores de primer nivel para finales de 2025, mediante el Protocolo de Debida Diligencia, en el que hemos alcanzado un progreso al revisar 877 proveedores. Hasta la fecha, más del 26% de ellos han completado dicho proceso.

Como equipo, buscamos constantemente la mejora en todos los aspectos de nuestras operaciones empresariales. Para lograr este objetivo, ofrecemos sesiones de formación periódicas a través de nuestra Plataforma de Formación de Aliados. Nuestro objetivo es capacitar al 100% de los socios en Ética Empresarial y Anticorrupción, así como educar al 50% en la reducción de su huella ambiental. Este enfoque integral garantiza que nuestros socios posean los conocimientos y herramientas esenciales para mantener estándares éticos a la vez que minimizan su impacto en el medio ambiente.

A lo largo de 2022, llegamos con éxito a más de 19,700 en toda Latinoamérica, con un aumento significativo del 44 % en comparación con años anteriores. Estas sesiones de capacitación cubren temas cruciales como la ética comercial y las prácticas anticorrupción. Al empoderar a los profesionales de la región con información y herramientas valiosas, nuestro objetivo es promover prácticas comerciales éticas y combatir la corrupción de manera efectiva en los diversos mercados de América Latina.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE LA GESTIÓN DE RIESGOS, CONSULTE EL APÉNDICE B. PUEDE ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRO PROTOCOLO DE DEBIDA DILIGENCIA DE TERCEROS, EN LA SECCIÓN DE ÉTICA Y CUMPLIMIENTO DE ESTE CAPÍTULO.

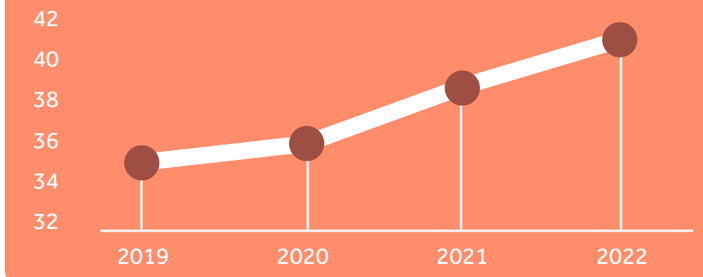


Cómo se mencionó con anterioridad, para mantener la uniformidad de nuestro enfoque en la experiencia de nuestros clientes en los distintos mercados, utilizamos como referencia el indicador *Net Promoter Score (NPS)*. Esta métrica nos ayuda a analizar los patrones de comportamiento de los clientes, lo que nos permite medir los niveles de lealtad y satisfacción hacia nuestra organización, e identificar áreas de mejora para prevenir experiencias adversas.

En 2022 para medir las expectativas de los clientes, realizamos más de 300 millones de encuestas en todas las operaciones, centrándonos en recopilar recomendaciones de nuestro servicio basadas en experiencias personales. El cálculo del *NPS* se centra en restar el número de los que no recomendarían nuestro servicio al número de los que sí lo harían.

Al cierre de 2022, la puntuación *NPS* de América Móvil fue de 41[1] puntos, lo que representa un incremento positivo de 5% en comparación con el año anterior. Esto demuestra nuestro compromiso como empresa y la dedicación de cada subsidiaria, para tener niveles más altos que cualquier competidor en la prestación de un servicio, ya sea fijo o móvil.

4 Year *Net Promoter Score*[2]



Nuestra resolución en la primera llamada aumentó el 1% en comparación con el año pasado, lo que refleja nuestra dedicación a ofrecer un servicio de atención al cliente rápido y eficaz. Este importante indicador de rendimiento mide el número total de llamadas o visitas a tiendas atendidas y, determina el porcentaje de inconvenientes resueltos durante la primera llamada o visita inicial. Al dar prioridad a esta métrica, mejoramos constantemente la experiencia de nuestros clientes, a la vez que mantenemos una sólida posición en un entorno de mercado cada vez más competitivo.

Nos orgullece informar que más del 92.1% de las transacciones se realizan ahora a través de canales de autogestión. Este notable logro se deriva de nuestro compromiso de atender la creciente preferencia de los consumidores por las opciones de autoservicio. Concentrarnos en la innovación y la satisfacción del cliente nos ha permitido perfeccionar los procesos, aumentar la eficiencia y mejorar la experiencia del usuario en todos los canales, contribuyendo así positivamente a los objetivos de sustentabilidad medioambiental y al rendimiento general de la empresa.

[1] Esta cifra incluye Europa y excluye Claro Chile y Claro Panamá, por lo que, para realizar la comparación, se ajustó la cifra de 2021 en los mismos términos resultando en un Brand NPS de 39.

[2] Esta gráfica incluye Europa y excluye Claro Chile y Claro Panamá, por lo que, para realizar la comparación, se ajustaron las cifras de 2019, 2020 y 2021 en los mismos términos resultando en una tendencia positiva de NPS de Marca a cuatro años.

Canales digitales

En nuestra empresa nos esforzamos continuamente por mejorar la experiencia del cliente, por lo que hemos introducido servicios y procesos digitales innovadores para el cliente, simplificando su interacción con nosotros. Nuestro principal objetivo es digitalizar y automatizar el mayor número posible de procesos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y que puedan reducir costos.

A través de nuestros canales digitales, los clientes pueden acceder ahora a todos nuestros productos y servicios, comparar planes y precios, comprar equipos, monitorear sus niveles de consumo, expresar su nivel de satisfacción o insatisfacción con nuestro servicio, pagar la factura en línea, aumentar el crédito en sus líneas de prepago, incluso consultar dudas con nuestros asesores, o a través de nuestro *chatbot*. Este acercamiento simplifica de forma eficaz las interacciones entre los clientes y nosotros.

Para responder a los cambios de la era digital, el 100% de las operaciones de América Móvil cuentan con sitio web, apps e interacción disponible a través de redes sociales, crear una experiencia más simple y eficiente para nuestros clientes.

Innovación

Como empresa, buscamos continuamente ampliar nuestra oferta de servicios y productos digitales. Nuestro objetivo es brindar soluciones que tengan un impacto positivo en la vida de los usuarios y, al mismo tiempo, aumentar los ingresos y mejorar la eficiencia operativa. Al hacerlo, nos enorgullece contribuir a la reducción de la huella medioambiental de la sociedad.

Constantemente buscamos ampliar nuestra oferta de servicios de valor agregado y productos digitales para atender las necesidades de todas las partes interesadas. Esta estrategia nos permite adelantarnos a las tendencias del sector y mantener la competitividad en un mercado en constante evolución.

Nuestro compromiso al brindar soluciones innovadoras refleja nuestra dedicación a crear un futuro sustentable para todos. Nuestro enfoque se centra en aprovechar el poder de los avances tecnológicos a la vez que priorizamos la responsabilidad social en todos los aspectos de nuestro trabajo.

Innovación abierta

En nuestro Centro de Innovación Digital en México, continuamente buscamos socios comerciales potenciales en el sector tecnológico, además de brindar análisis de tendencias e inteligencia de mercado para apoyar a nuestras operaciones. Nos enfocamos en colaborar con startups, centros de innovación, universidades o centros de investigación para integrar innovación externa en nuestra organización.

Asimismo, 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.

Nuestra estrategia de innovación se centra en tres pilares: ampliar nuestra oferta de productos y servicios digitales mediante colaboraciones globales; fomentar el emprendimiento interno e identificar incentivos fiscales y; financiar oportunidades que exploren nuevas vías para el desarrollo empresarial.

Creemos que las soluciones de Internet de las Cosas (*IoT*) pueden contribuir significativamente en operaciones más eficientes sustentables en diversos sectores, desde el transporte hasta la atención médica. En América Móvil hemos visto una tasa de crecimiento de 28% solo este año en conexiones realizadas usando dispositivos de Internet de las Cosas (*IoT*), así como comunicaciones máquina a máquina (*M2M*).

Dado que el cambio climático continúa siendo uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la humanidad en la actualidad, estamos comprometidos a facilitar a millones de clientes en todo el mundo, tecnologías de la información de vanguardia y soluciones de *IoT*, para ayudarles a alcanzar mayor eficiencia al tiempo que minimizan su huella de carbono, contribuyendo así a un futuro más sustentable para todos.

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 más de cinco años, América Móvil creó una Oficina de Transformación con estructuras locales, que nos permiten desarrollar y compartir proyectos de optimización entre todas nuestras 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 americanos en ahorros a partir de la optimización de oportunidades que se identificaron durante la pandemia, así como iniciativas continuas que se implementan desde hace tiempo.

Desde 2017 hemos gestionado 2,400 iniciativas en todas nuestras operaciones en América Latina, lo que representa más de $1.4 miles de millones de dólares americanos en reducción de costos y eficiencias.

Como grupo, estamos orgullosos de los avances logrados por nuestra Oficina de Transformación y, estamos comprometidos a aprovechar esta experiencia para mejorar la eficiencia en todos los aspectos de nuestras operaciones. Nos centramos en la reducción de energía y emisiones, con el objetivo de cumplir los Objetivos Basados en Ciencia y avanzar hacia cero emisiones como parte de nuestros esfuerzos de transición continua.

Apéndices

Información y Contacto

(2-3)

Si desea compartir su opinión sobre el contenido de este informe, por favor contáctenos a través de cualquiera de los siguientes canales: Correo electrónico: contacto-rse@americamovil.com / Teléfono: +52 (55) 2581 3700 ext. 1097 / Sitio web: https://www.americamovil.com

Apéndice A:
Materialidad y Relación con Grupos de Interés

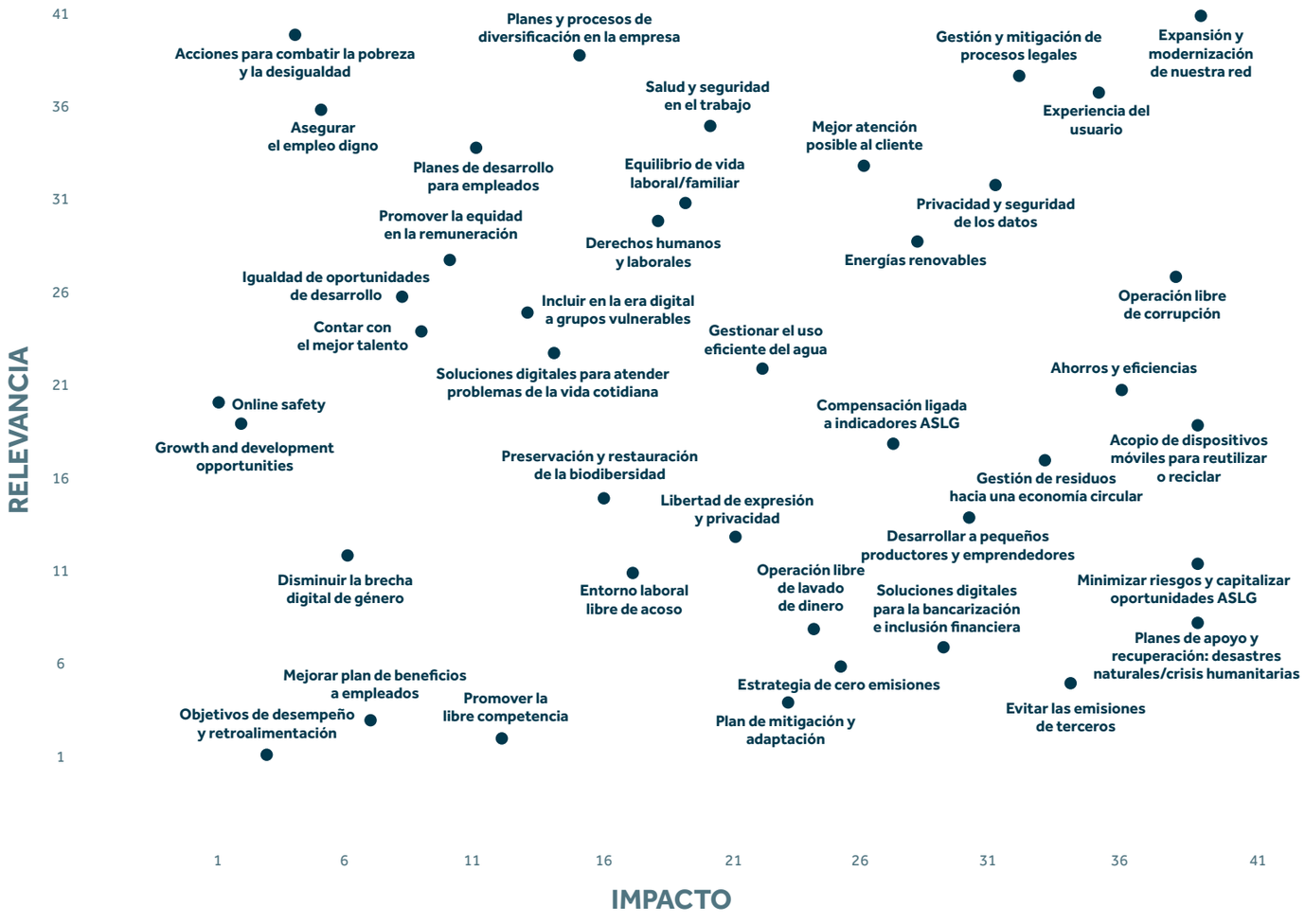
MATERIALIDAD

(2-12, 3-2)

En América Móvil reconocemos la importancia de incorporar factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo ASG, (ESG por sus siglas en inglés) en nuestra estrategia de negocios. Como proveedor líder de telecomunicaciones en América Latina, estamos comprometidos con la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, minimizando los impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.

En respuesta a los cambios significativos provocados por la pandemia COVID-19 en varios aspectos de la vida cotidiana en todo el mundo, decidimos llevar a cabo nuestro análisis de materialidad a finales de 2021, en lugar de hacerlo durante el período de la pandemia. Para asegurar que nuestra estrategia ASG refleje las perspectivas de los grupos de interés de manera precisa e integral, y que aborde los temas de sustentabilidad relevantes tanto para las operaciones de América Móvil como para su impacto más amplio en las comunidades a las que servimos, este estudio se alineó con varios marcos internacionales tales como: Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs), y las prioridades Post-Covid de las Naciones Unidas; las normas ISO 26000; las directrices SA8000; y las normas GRI (*Global Reporting Initiative*), SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) y TCFD (*Task Force on Climate-Related Financial Disclosures*); la evaluación de materialidad de GSMA (*Groupe Speciale Mobile Association*); los criterios aplicados por las principales agencias de calificación como MSCI, S&P y Sustainalytics; así como las principales preocupaciones de las partes interesadas identificadas en las interacciones diarias, por ejemplo, con clientes corporativos, inversionistas y, empleados.

Más de 34 mil personas de diversos grupos participaron en nuestra encuesta incluyendo empleados, directores, inversionistas, miembros del Consejo de Administración, clientes, clientes corporativos, distribuidores, proveedores, prensa, ONGs, academia, cámaras empresariales y autoridades.



Según el análisis de materialidad, nuestros principales asuntos materiales a nivel mundial son: Modernización de la Red y Acceso a Internet; Servicio al Cliente y Experiencia del Cliente; Mitigación de Procedimientos Legales; Operación Libre de Corrupción; Privacidad y Seguridad de la Información; Gestión de Residuos y Economía Circular; Ecoeficiencia Operativa; Reducción de Emisiones y Energías Renovables; Salud y Seguridad; Estabilidad Emocional y Conciliación de la Vida Laboral y Personal; Derechos Humanos y Laborales; y Compensación vinculada a indicadores de desempeño y sustentabilidad. Cabe mencionar que en nuestras operaciones europeas encontramos un asunto material adicional relacionado con Diversidad e Igualdad de Oportunidades.

Problema clave	2022	2017
Modernización de la Red y Acceso a Internet	*	*
Servicio al Cliente y Experiencia del Cliente	*	*
Cubrir y Mitigar Procesos Legales	*	
Operación Libre de Corrupción	*	
Privacidad y seguridad de la información	*	*
Gestión de Residuos y Economía Circular	*	*
Ahorro y Eficiencia Operacional	*	
Reducción de Emisiones y Energía Renovable	*	*
Salud y Seguridad	*	*
Estabilidad Emocional & Equilibrio Trabajo / Vida	* Nuevo	
Derechos humanos y laborales	*	
Compensación vinculada a AESG	* Nuevo	
Gestión del agua		
Planes de Innovación y Diversificación	*Nuevo	
AESG Gestión de Riesgos y Oportunidades	*Nuevo	
Planes de Respuesta a Emergencias		*
Desarrollar pequeños productores y emprendedores		
Planes de desarrollo de empleados	*Nuevo	
Acciones para Combatir la Pobreza		
Evitar las emisiones en otras industrias		*
Salario igual para trabajos iguales		
Inclusión Digital para Grupos Vulnerables		
Soluciones para el día a día e inclusión financiera		
Libertad de expresión		
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	* (Europa)	
Atracción y Retención de Talento		
Operación Libre de Lavado de Dinero		
Preservar / Restaurar la Biodiversidad		
Estrategia Cero Emisiones		
Ambiente de trabajo libre de acoso		
Plan de Adaptación al Cambio Climático		
Seguridad infantil en línea		*
Planes de beneficios para empleados		
Evaluaciones de rendimiento, objetivos y comentarios		

En comparación con nuestra anterior evaluación de materialidad, observamos un mayor impacto en nuestras operaciones en temas relacionados con la reducción de emisiones, proveer un servicio excepcional al cliente, modernización de infraestructuras y la reducción de emisiones por parte de terceros. También observamos que ciertos temas cobraron más importancia entre nuestros grupos de interés, como: la salud y la seguridad ocupacional, así como la seguridad de la información y la privacidad. Por el contrario, dieron menos importancia a los planes de ayuda en caso de catástrofes naturales, a la preservación y restauración de la biodiversidad.

Por último, en este análisis de materialidad se identificaron nuevos temas relevantes que requerirán nuestra atención en el futuro: promover la estabilidad emocional entre los empleados; fomentar la conciliación de la vida laboral y familiar; y promover prácticas de economía circular, como impulsar programas de recolección de dispositivos móviles o electrónicos para su reutilización o reciclaje; e incluir los indicadores clave de negocio (*Key Performance Indicators, KPI's*) de AESG dentro de la compensación vinculada al desempeño.

Además de los temas materiales de nuestra Compañía, durante 2022 participamos con GSMA en la definición de Métricas ESG para Operadores Móviles, junto con diversas partes interesadas como pares, organizaciones intergubernamentales, emisores de estándares, inversionistas y expertos. Nuestro objetivo es integrar estos KPIs específicos del sector en nuestros informes anuales, para garantizar coherencia, comparabilidad y transparencia en relación con el valor que creamos para la sociedad.

Además, estamos comprometidos a informar sistemáticamente sobre varias métricas universales que ofrecen una visión global de nuestro desempeño en materia de sustentabilidad. Con ello, pretendemos ofrecer una representación precisa de nuestros esfuerzos continuos por lograr un crecimiento sustentable y crear valor a largo plazo para todas las partes interesadas.

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO DE LA INDUSTRIA MÓVIL

ESPECÍFICO DE LA INDUSTRIA

AMBIENTAL	INCLUSIÓN DIGITAL	INTEGRIDAD DIGITAL	CADENA DE SUMINISTRO
Emisiones	**Cobertura de Red**	**Protección de Datos**	**Cadena de Suministro Sustentable**
■ Objetivos Basados en Ciencia ● Emisiones *Scope* 1, 2 y 3	● Población cubierta por la red móvil	● Incidentes con datos de clientes	■ Política de cadena de suministro sostenible ● Evaluación de proveedores
Energía	**Asequibilidad**	**Derechos Digitales**	
● Consumo de Energía	● Dispositivos y suscripciones asequibles	■ Política de Derechos Digitales	
Reducción de Residuos	**Competencias digitales**	**Seguridad en línea**	
● Materiales reparados/ reutilizados ● Residuos generados ● Materiales reciclados	● Programas de competencias digitales	■ Medidas de seguridad en línea	

■ Respuestas Si/No
● Indicadores Clave de Desempeño (KPI's)

RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

(2-25, 2-29)

En América Móvil priorizamos el trabajo en equipo, la transparencia y la comunicación abierta como aspectos esenciales de nuestra cultura. Para promover este ambiente, hemos establecido una sólida red de participación que utiliza diversos canales de contacto para involucrar activamente a todos los grupos de interés. Esta estrategia inclusiva garantiza que todos los grupos que influyen en nuestra cultura, trabajo y resultados contribuyan de forma significativa al éxito de nuestra cadena de valor.

Basamos nuestra relación con los grupos de interés en:

1. **Proporcionar** información relevante para que puedan entender los detalles detrás de las estrategias y acciones de la empresa.
2. **Mantener** una comunicación constante para incorporar a la estrategia empresarial la retroalimentación de los diversos grupos de interés.
3. **Participar** en consultas periódicas para recibir aportes valiosos, que ayuden a identificar riesgos y tendencias que guíen los procesos de toma de decisiones.
4. **Construir** alianzas con terceros enfocadas en sumar esfuerzos que generen sinergias, al tiempo que se mitigan riesgos compartidos.

Nuestros lineamientos de relación con grupos de interés tienen el objetivo de alinear mejor las actividades de nuestras distintas áreas y subsidiarias. Estos lineamientos son esenciales para los responsables de las relaciones institucionales y las tareas de enlace dentro de nuestra organización y sus subsidiarias. Permiten a los equipos

locales planificar, desarrollar e implementar eficazmente procedimientos para gestionar las relaciones con partes internas y externas. Esto nos ha permitido minimizar los riesgos y reforzar nuestra licencia social para operar.

Para mantener las normas éticas a lo largo de este proceso, todas las actividades de contratación se rigen por la normativa local aplicable, así como por nuestro propio Código de Ética. También ofrecemos mecanismos de denuncia a través de nuestro Portal de Denuncias.

Hemos identificado diez grupos de interés clave con los que mantenemos un diálogo abierto. Nos esforzamos por establecer relaciones constructivas a largo plazo con ellos, que contribuyan a lograr el propósito de la Compañía de hacer posible un mundo mejor brindando servicios sustentables y de alta calidad que impacten positivamente en las comunidades en las que operamos.

Clientes

Nuestro objetivo es proporcionar experiencias de calidad ofreciendo cobertura, conectividad y una mejora continua del servicio de atención al cliente, a la vez que involucramos a nuestros clientes en el proceso.

Para responder a estas expectativas, nos centramos en varias iniciativas claves. Entre ellas, mejorar constantemente nuestros servicios; prestar especial atención a las reclamaciones; optimizar los productos y precios para satisfacer las cambiantes necesidades del mercado; resolver con rapidez los temas técnicos; atender las llamadas sobre mensajes no solicitados o *spam* telefónico; resolver los fallos del servicio tanto en voz como en datos móviles e Internet fijo; gestionar con transparencia los cargos adicionales; y garantizar un proceso eficiente para aquellos clientes interesados en la portabilidad. También nos enorgullecemos de ofrecer servicios de televisión de calidad y soluciones *B2B* corporativas, como almacenamiento en nube, ciberseguridad, herramientas de colaboración, tecnologías *IoT* (Internet de las Cosas) y sistemas de gestión de tecnologías de la información (TI), , entre otros, todo ello orientado a mejorar la satisfacción del cliente.

En cuanto a los canales de comunicación disponibles para interactuar con nosotros, ofrecemos múltiples opciones según las preferencias individuales: portal web oficial (Internet), chats interactivos en línea (redes sociales), app oficial, asistencia personalizada dentro de las tiendas físicas autorizadas, centro de llamadas telefónicas 24/7, aplicaciones móviles específicas diseñadas exclusivamente para facilitar los trámites administrativos desde dispositivos inteligentes; correo electrónico tradicional al que se puede enviar consultas generales o particulares; un portal de denuncias para informar sobre preocupaciones o faltas a la conducta; blogs y sitios web informativos; junto con informes de sustentabilidad completos para mantener a todos informados sobre nuestras iniciativas y progresos en materia de AESG.

Proveedores

Nuestro objetivo es tener relaciones transparentes y responsables con nuestros proveedores, asegurando pagos puntuales por sus servicios, así como brindando oportunidades de crecimiento al trabajar en estrecha colaboración.

Nos hemos centrado en varias iniciativas clave en nuestro esfuerzo continuo por mejorar las relaciones con los proveedores y las operaciones. Entre ellas se incluyen la obtención de certificaciones, la revisión de las tecnologías utilizadas en el proceso de la cadena de suministro, el desarrollo de nuevas soluciones y productos, y la adquisición de las herramientas de *software* y *hardware* necesarias para una gestión eficaz de la operación. Además, hacemos hincapié en la mejora continua a través de programas de formación, al tiempo que adaptamos las estrategias logísticas en función de los cambios del mercado o las fluctuaciones de precios. También aplicamos protocolos de debida diligencia cuando contratamos a proveedores externos para asegurarnos de que se cumplen las garantías de entrega y las normas de sustentabilidad.

Para mantener abiertos los canales de comunicación con nuestros proveedores en todo momento, la correspondencia por correo electrónico es uno de los métodos principales, junto con la asistencia telefónica en horario laboral, la asistencia a eventos del sector en los que se establecen contactos cara a cara y las conversaciones a través de plataformas de reuniones virtuales. Además, proporcionamos acceso a nuestras plataformas y programas de formación y desarrollo de proveedores y a nuestro portal de denuncias para mantener abiertas las líneas de comunicación con todos los socios que participan en nuestras operaciones.

Empleados

Priorizamos el bienestar y el crecimiento de nuestros empleados, respetando los derechos humanos y laborales, proporcionando oportunidades de desarrollo y promoción, ofreciendo salarios competitivos y cumpliendo todas las prestaciones exigidas por ley.

Para lograr estos objetivos, nos hemos centrado en varias iniciativas clave: la defensa de los derechos humanos y laborales, el establecimiento de convenios colectivos, la agilización de procesos internos, el fomento de la innovación y la creatividad en el lugar de trabajo, la promoción de la estabilidad emocional y la creación de oportunidades

de desarrollo profesional a través de diversos planes o programas instituidos en nuestra organización. Además, garantizamos el mantenimiento de las certificaciones de salud y seguridad, al tiempo que avanzamos en estructuras retributivas basadas en el rendimiento.

Mantener canales de comunicación abiertos con nuestra fuerza laboral es esencial para nosotros. Utilizamos varios métodos, incluyendo números de teléfono, direcciones de correo electrónico, reuniones, revistas digitales, manuales, sesiones de capacitación, redes de comunicación interna, encuestas de satisfacción de los empleados, retroalimentación del desempeño, informes de sustentabilidad y nuestro portal de denuncias.

Medios

Comprendemos la importancia de proporcionar información puntual mediante procesos transparentes de acuerdo con nuestras políticas de comunicación y buenas prácticas. Nuestras principales expectativas giran en torno a garantizar que todos nuestros grupos de interés reciban información precisa y pertinente sobre diversos aspectos de nuestras operaciones.

Recientemente, nos hemos centrado en abordar temas e iniciativas clave como la implementación de 5G, los avances tecnológicos generales, las inversiones, las mejoras de conectividad, los esfuerzos de sustentabilidad y los programas de responsabilidad social. Estos temas son cruciales para mantener nuestra ventaja competitiva al tiempo que contribuimos positivamente a la sociedad.

Para facilitar una comunicación efectiva con todos nuestros grupos de interés, utilizamos múltiples canales, como números de teléfono para el contacto directo, direcciones de correo electrónico para la correspondencia escrita, comunicados de prensa para anuncios públicos, conferencias de prensa, respuestas rápidas a solicitudes de información de medios de comunicación o particulares, así como la organización de eventos o reuniones en las que se pueden celebrar debates adecuados sobre cuestiones específicas relacionadas con el entorno empresarial. Además, proporcionamos acceso a nuestro portal de denuncia para reportar cualquier preocupación relativa a la conducta ética dentro de la organización, junto con informes periódicos de sustentabilidad que detallan el progreso para el cumplimiento de los objetivos ASG establecidos.

Distribuidores

Nuestro objetivo es fomentar alianzas sólidas con nuestros distribuidores dando prioridad a sus expectativas y poniendo en marcha iniciativas que aborden sus preocupaciones: beneficios comerciales, capacitación y oportunidades de crecimiento, transparencia, condiciones de trabajo seguras y pago oportuno.

Nuestras áreas de enfoque incluyen:

- Obtener certificaciones para el aseguramiento de la calidad.
- Invertir en actualizaciones de equipos de red.
- Desarrollar estrategias de segmentos de mercado.
- Implementar tácticas de venta.
- Proporcionar materiales integrales de formación sobre los productos y servicios ofrecidos por la Compañía.

Además, participamos activamente en actividades de comercio electrónico para ampliar nuestro alcance y garantizar transacciones fluidas para todas las partes involucradas.

Para mantener abiertos los canales de comunicación con nuestros distribuidores, utilizamos múltiples plataformas como la organización de eventos o reuniones (tanto en línea como fuera de línea), correo electrónico, artículos en revistas especializadas, llamadas telefónicas, manuales y capacitación para apoyar sus operaciones, la realización de encuestas de satisfacción, la puesta en común de políticas y directrices empresariales, la presentación de informes de sustentabilidad a través de informes anuales y la disposición de un portal de denuncias para abordar cualquier posible queja planteada dentro de la comunidad.

Inversionistas

Estamos comprometidos a brindar transparencia, responsabilidad oportuna y rentabilidad a nuestros inversionistas. La estrategia de cambio climático, la preocupación sobre la privacidad de la información y las medidas de ciberseguridad siguen estando al frente de nuestras prioridades.

Nos esforzamos por darle prioridad a mantener abiertas las líneas de comunicación con nuestros grupos de interés a través de diversos medios. tales como eventos, presentaciones, conferencias, informes financieros y operativos, intercambio de correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones y portales web.

Siempre hemos atendido temas clave e iniciativas críticas para el éxito de nuestra organización. Éstas abarcan riesgos regulatorios, desempeño financiero, objetivos de sustentabilidad, mejores prácticas, análisis de referencias y *KPIs*, junto con las actividades de fusiones y adquisiciones.

Además, abordamos las distribuciones a los accionistas, las normas de gobierno corporativo y las inversiones en modernización de redes y proyectos para fomentar la cobertura en todas nuestras operaciones.

Autoridades

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación aplicable, la creación de empleo, la inversión, el pago de impuestos y las contribuciones, así como con garantizar la cobertura y las condiciones de conectividad. Nos esforzamos por cumplir estos objetivos manteniendo la transparencia en todas nuestras operaciones.

Para abordar eficazmente los temas e iniciativas clave nos centramos en varias áreas, como los proyectos de conectividad e innovación, los programas sociales dentro de las comunidades, los asuntos regulatorios, la mejora de la calidad del servicio, las medidas de protección de datos personales, el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA).

Para facilitar canales de comunicación abiertos entre los grupos de interés involucrados en estos temas, establecemos asociaciones y acuerdos, participamos en reuniones y auditorías, proporcionamos opciones de contacto accesibles como números de teléfono, direcciones de correo electrónico, nuestro portal de denuncias, e informes anuales de sustentabilidad para garantizar que todos tengan acceso a la información que necesitan y se mantengan informados sobre el progreso que se está realizando hacia el cumplimiento de los objetivos compartidos.

Cámaras Empresariales y Asociaciones Industriales

Nos esforzamos por crear un entorno de crecimiento, respetando los estándares éticos a través de la transparencia, el intercambio oportuno de información y el intercambio de mejores prácticas dentro de las asociaciones y cámaras industriales, cumpliendo plenamente la normativa antimonopolio.

Nuestros temas de interés incluyen la transformación digital, la conectividad, el acceso a los servicios de telecomunicaciones, la regulación y, la estandarización en el sector de las telecomunicaciones. Adicionalmente, abordamos evaluaciones de derechos humanos para las industrias, así como iniciativas de acción climática tales como la implementación de la economía circular y los esfuerzos de reducción de emisiones de alcance 3. Además, evaluamos el impacto de las telecomunicaciones en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSs), garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de las normas y regulaciones del sector.

Para facilitar una comunicación eficaz entre los grupos de interés que participan en estos esfuerzos, se celebran reuniones periódicas y eventos especiales en los que se discute sobre el sector. Nuestros informes de sustentabilidad sirven como otro canal crucial para difundir los avances entre todos los grupos de interés.

Comunidad

Estamos comprometidos con la sustentabilidad y nos esforzamos por contribuir positivamente al desarrollo económico y social enfocándonos en la conservación del medio ambiente, en ofrecer una cobertura y conectividad integral, así como en brindar habilidades digitales para impactar positivamente a las comunidades donde operamos.

Nuestras iniciativas clave incluyen:
- Modernización de la infraestructura.
- Protocolos de salud y seguridad.
- Programas de apoyo comunitario.
- Esfuerzos de reducción de la brecha digital.
- Oportunidades de capacitación y educación.
- Expansión de las actividades culturales, y
- Participación en prácticas de cuidado del medio ambiente.

Para mantener la transparencia con este grupo de interés, proporcionamos múltiples canales de comunicación, incluyendo eventos, reuniones, números de teléfono, correo electrónico, y nuestro portal de denuncias. Además, nuestro informe anual sobre ASG detalla los progresos realizados en cada iniciativa.

Universidades y Centros de Investigación (*Think Tanks*)

Nuestro objetivo es desarrollar proyectos de investigación conjuntos, aumentar las oportunidades de formación especializada y facilitar el acceso de los graduados al empleo formal. Nuestras principales áreas de interés incluyen abordar temas críticos, como la brecha digital, la economía circular, la sustentabilidad medioambiental, la ciberseguridad, Internet de las Cosas (*IoT*), programas integrales de desarrollo de capacidades, e iniciativas de alfabetización digital que capaciten a las personas con habilidades esenciales.

Organizamos reuniones y eventos especiales y establecemos acuerdos o alianzas para mantener abiertos los canales de comunicación y fomentar la colaboración con el mundo académico y los *Think Tanks*. Además, publicamos periódicamente informes de sustentabilidad en los que destacamos nuestros avances en iniciativas clave emprendidas a lo largo de este viaje juntos.

Apéndice B:
Gestión de riesgos

(201-2)

A continuación, se enumeran los riesgos más relevantes identificados, sin ningún orden en particular.

RIESGOS FÍSICOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

Los efectos del cambio climático pueden poner en riesgo nuestra infraestructura y afectar nuestra capacidad para proveer servicios, lo que podría impactar negativamente en nuestros resultados financieros. Los fenómenos meteorológicos extremos derivados del cambio climático podrían dañar directamente nuestras redes y afectar la capacidad de nuestros proveedores para suministrarnos los productos y servicios necesarios para ofrecer una cobertura confiable. Esto podría provocar retrasos en el despliegue de la red, interrupciones en los servicios a los clientes y un aumento de costos, lo que afectaría negativamente nuestro desempeño operativo.

Los posibles efectos físicos del cambio climático incluyen una mayor frecuencia y gravedad de las tormentas, inundaciones, incendios forestales, heladas y aumento del nivel del mar, entre otros fenómenos meteorológicos; estos podrían tener un impacto adverso significativo en nuestro negocio, infraestructura y resultados financieros. Las interrupciones operativas causadas por tales efectos físicos pueden provocar un aumento de costos y pérdidas de ingresos por daños en las redes. Hacer frente a estos riesgos climáticos podría implicar costos significativos para mejorar la resistencia de nuestras infraestructuras y adoptar medidas de preparación, respuesta y mitigación. Hasta la fecha, no podemos predecir con certeza el monto de los costos o pérdidas potenciales causados por los efectos físicos del cambio climático.

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

Reconocemos que nuestras operaciones pueden verse afectadas por acontecimientos imprevistos como guerras, terrorismo, conflictos internacionales o nacionales (incluyendo conflictos de orden laboral), embargos y situaciones de salud pública (incluyendo contaminación, escasez de alimentos o agua, brotes de enfermedades causados por estos factores o la propagación de pandemias como la COVID-19). Además, catástrofes naturales como terremotos, huracanes, tsunamis y condiciones meteorológicas extremas también podrían afectar a los países en los que operamos. Estos sucesos tienen el potencial de interrumpir nuestra capacidad para realizar tareas y mantener operaciones ininterrumpidas, lo que podría repercutir negativamente en nuestras actividades y resultados generales.

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

Podríamos enfrentar riesgos relacionados con crisis de salud pública, como la pandemia de COVID-19, la cual tuvo un efecto adverso en nuestros resultados operativos en años anteriores. Nuestro negocio depende del suministro de productos y servicios a clientes de diversos países y de su capacidad para utilizar y pagar por ellos. En consecuencia, una crisis como la pandemia de COVID-19 podría afectar significativamente nuestras operaciones comerciales al alterar los patrones de uso de nuestros productos y servicios por parte de los clientes, las capacidades de prestación de servicios de los empleados, así como las contribuciones de socios y proveedores.

Además, estas crisis pueden amplificar los riesgos existentes en circunstancias ordinarias, incluyendo aquellos asociados con las relaciones con los proveedores/vendedores, la desaceleración económica, los aspectos regulatorios, así como los costos y la disponibilidad de financiamiento. La imprevisibilidad relacionada con la gravedad de las pandemias hace que nos resulte difícil prever con exactitud su impacto en los resultados financieros futuros.

Finalmente, numerosos factores fuera de nuestro control determinan la gravedad de los efectos de sucesos como la pandemia COVID-19, por lo que la predicción de los resultados es, en el mejor de los casos, incierta. Como organización comprometida con la resiliencia frente a la adversidad, seguiremos esforzándonos por mitigar el impacto potencial de los retos imprevistos de cara al futuro.

EXPECTATIVAS DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS SOBRE PRÁCTICAS AESG

Como empresa, reconocemos la creciente importancia de las prácticas medioambientales, laborales, sociales y de gobierno corporativo (AESG) en el panorama empresarial actual. Entendemos que las expectativas de nuestros grupos de interés evolucionan constantemente y que la falta de adaptación o de cumplimiento de estas expectativas podría

repercutir negativamente en nuestra reputación, situación financiera y cotización bursátil. Además, si no cumplimos con las expectativas de estos grupos en términos de sustentabilidad o capacidad de respuesta, la confianza en nuestras marcas puede disminuir y nuestra capacidad para acceder a fuentes de financiamiento también puede verse comprometida.

Para abordar eficazmente esta preocupación y gestionar de forma proactiva los riesgos y oportunidades AESG dentro de nuestra organización, hemos creado un Comité Ejecutivo de Sustentabilidad responsable de dirigir nuestra Estrategia de Sustentabilidad. Este comité se centra en la homologación de las mejores prácticas en todos los aspectos de la sustentabilidad, al tiempo que alinea los criterios para mejorar la calidad de los informes que presentamos. Esto con el objetivo de mantener la transparencia con las audiencias de interés y de demostrar nuestro compromiso con la consecución de objetivos de sustentabilidad significativos.

INTENSA COMPETENCIA EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Actualmente nos enfrentamos a una intensa competencia en el mercado. Se espera que esta competencia aumente debido a los operadores emergentes, los avances en tecnología y productos, así como la convergencia del sector. El sector de las telecomunicaciones también podría consolidarse aún más a medida que los operadores busquen medidas de reducción de costos y un mayor acceso al espectro radioeléctrico. En consecuencia, podrían surgir competidores más grandes y con más recursos que desafiarían nuestra posición.

Nuestros competidores podrían emplear diversas estrategias, como ofrecer mayores subsidios para la compra de teléfonos móviles o pagar mayores comisiones a los distribuidores. Podrían ofrecer tiempo de aire gratuito u otros servicios como acceso a Internet, y a la vez tener precios competitivos a través de paquetes de servicios. Además, podrían ampliar sus redes a velocidades más rápidas o desarrollar nuevas tecnologías, incluyendo 5G LTE.

Este aumento de la competencia puede llevarnos a aumentar los gastos de publicidad y a reducir los precios de nuestros servicios y dispositivos, lo que afectaría negativamente los márgenes operativos. También creará más opciones para los usuarios, resultando en la migración de clientes entre distintos proveedores, dificultándonos retener a los clientes existentes o atraer nuevos clientes; esto aumenta los costos relacionados con la captación de clientes, afectando potencialmente la rentabilidad.

Nuestra capacidad para prosperar en un mercado competitivo depende de varios factores, como la cobertura de nuestra red y la calidad de nuestro servicio, las estrategias de precios, la excelencia en la atención al cliente, la eficacia de las iniciativas de publicidad y el éxito en la oferta de paquetes de servicio *doble-play, triple-play* y *cuádruple-play*. Además, debemos ser capaces de anticiparnos y adaptarnos a diversos elementos que influyen en la competencia dentro del sector de las telecomunicaciones, como la aparición de nuevos servicios o tecnologías, el cambio de preferencias de los consumidores, las tendencias demográficas, las condiciones económicas y las estrategias de precios de los competidores.

Para mantener el crecimiento de los ingresos y los niveles de rentabilidad, es crucial no sólo atraer a nuevos clientes, sino también aumentar el uso de nuestros servicios existentes, introduciendo al mismo tiempo soluciones innovadoras.

Nuestro principal objetivo ha sido siempre la reducción de costos y la mejora de la eficiencia operativa, al tiempo que continuamos invirtiendo en el desarrollo de infraestructuras para garantizar un liderazgo sostenido a través de ofertas de alta calidad a precios competitivos. Además, mejorar la experiencia de los clientes sigue siendo vital para mantener la fidelidad a la marca, lo que contribuye a aumentar la preferencia entre los consumidores.

OBJETIVOS Y ESTÁNDARES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Las condiciones de nuestras concesiones establecen objetivos específicos, como garantizar porcentajes mínimos de llamadas completadas, regular los porcentajes de ocupación de los circuitos, asegurar la disponibilidad de los operadores y atender con prontitud las solicitudes de reparación. El incumplimiento de las obligaciones en materia de calidad de servicio podría acarrear importantes multas por parte de las autoridades reguladoras.

Para proveer a nuestros clientes con la mejor calidad de servicio posible, invertimos continuamente en la modernización de nuestras redes y en la ampliación de su capacidad. Sin embargo, es importante señalar qué factores fuera de nuestro control pueden afectar nuestra capacidad para cumplir estos requisitos en el futuro. Aunque siempre nos esforzamos por alcanzar la excelencia, no podemos garantizar el cumplimiento constante de todos los objetivos debido a estos factores externos.

CAMBIOS EN EL ENTORNO REGULATORIO

Como empresa, operamos bajo una amplia normativa gubernamental y estamos sujetos a posibles reformas legislativas y reglamentarias, así como a cambios en las políticas. Nuestros títulos de concesión, así como los acuerdos de construcción, explotación, venta, reventa e interconexión de sistemas de telecomunicaciones varían localmente en su regulación por parte de las autoridades gubernamentales o reguladoras. Reconocemos que cualquiera de estas autoridades podría introducir nuevas disposiciones o medidas que podrían afectar negativamente

a nuestras operaciones, incluida la regulación de tarifas. También reconocemos que la aplicación de nuevas normas, como políticas medioambientales, laborales y fiscales o las normas antimonopolio, podrían influir en diversos aspectos de nuestras operaciones. Resulta difícil predecir cómo afectarán a nuestros resultados operativos las modificaciones introducidas en las medidas vigentes o la imposición de medidas reglamentarias. En algunos países en los que operamos puede haber preferencias hacia la propiedad nacional frente a los inversionistas extranjeros al otorgar concesiones para la prestación de servicios de comunicaciones. Estos cambios en la regulación podrían obstaculizar nuestro desarrollo, provocando pérdidas de ingresos y obligando a realizar inversiones de capital, lo que podría tener un efecto adverso significativo en nuestras actividades y operaciones.

REGULACIÓN SOBRE OPERADORES DOMINANTES

Estamos sujetos a diversas autoridades reguladoras con facultades para imponernos medidas específicas. Éstas pueden incluir aspectos como las tarifas (incluyendo las tarifas de terminación e interconexión), la calidad del servicio, el acceso a infraestructuras activas o pasivas y, el suministro de información.

No podemos predecir qué medidas podrían tomar los reguladores si determinan que nuestra empresa tiene una influencia considerable en los mercados en los que operamos. Las decisiones desfavorables para nuestras subsidiarias podrían dar lugar a restricciones considerables en sus operaciones.

REGULACIÓN EN MATERIA DE NEUTRALIDAD DE RED

Como empresa, creemos en el principio de Internet abierta, donde los clientes puedan acceder a servicios, aplicaciones y contenidos sin discriminación. Para mantener la calidad y la diversidad en este acceso, la gestión del tráfico y la administración de la red son esenciales.

Una regulación estricta podría obstaculizar la operación eficiente al limitar nuestra capacidad para gestionar los recursos de red necesarios. Esto afectaría negativamente a la innovación y frenaría la introducción de nuevos servicios y aplicaciones.

Por el contrario, una regulación flexible basada en principios generales relativos a la neutralidad de la red proporciona la seguridad jurídica necesaria para promover la inversión en infraestructuras robustas. Estas inversiones nos ayudarán a afrontar los retos que plantea el crecimiento exponencial de los datos de las redes de telecomunicaciones, así como las tecnologías emergentes como la red 5G o IoT (Internet de las cosas).

TARIFA CERO

Como industria, reconocemos el potencial de la tarifa cero para disminuir la brecha digital y contribuir al desarrollo en ámbitos como educación, salud y capacitación. Esta práctica permite a los usuarios acceder a determinados servicios de Internet sin costos adicionales ni agotar su cuota de datos en determinadas condiciones.

Sin embargo, nuestras operaciones pueden enfrentarse a reclamaciones de competidores u otros agentes comerciales alegando competencia desleal. Para mitigar estos riesgos y mantener un entorno de mercado justo para todas las partes involucradas, nos adherimos estrictamente a los principios de transparencia, equidad y trato no discriminatorio.

INTERCAMBIO DE TRÁFICO DE INTERNET

Realizamos intercambio eficaz del tráfico de Internet mediante el cumplimiento de normas de desempeño nacionales e internacionales. Nuestro objetivo es proporcionar a nuestros clientes una capacidad, velocidad y disponibilidad óptimas.

Para lograr este objetivo, continuamente establecemos y mantenemos acuerdos de intercambio de tráfico de Internet, tanto directo (peering) como indirecto (tránsito) con varios Proveedores de Servicios de Internet (ISPs).

CAPACIDAD ADICIONAL DE ESPECTRO RADIOELÉCTRICO Y LA ACTUALIZACIÓN DE REDES

La adquisición de concesiones de espectro radioeléctrico es crucial para nuestro crecimiento, operación y el despliegue de nuestras redes. Esto incluye la implementación de tecnologías de nueva generación como 5G LTE para ofrecer mejores servicios de datos y ofertas de valor agregado. Estas concesiones se obtienen principalmente a través de subastas públicas celebradas por los gobiernos de los países en donde operamos.

En la mayoría de estos países, la participación en subastas de espectro radioeléctrico requiere la autorización previa del gobierno, y podemos enfrentarnos a límites máximos en la cantidad de espectro que podemos adquirir. La imposibilidad de obtener espectro radioeléctrico adicional podría repercutir negativamente en la calidad de nuestra red y nuestros servicios, limitar nuestra capacidad para satisfacer la demanda de los usuarios y afectar nuestra ventaja competitiva.

Si adquirir más capacidad dentro del espectro radioeléctrico resultara difícil, una opción sería aumentar la densidad de la red construyendo nuevas radio bases y centros de conmutación. Sin embargo, este planteamiento no sólo es costoso, sino que también está sujeto a restricciones reglamentarias locales y es posible que tampoco responda plenamente a todas las necesidades de la Compañía. Para mejorar aún más la calidad del servicio en el sector de las telecomunicaciones, participamos activamente en asociaciones del sector que abogan por mejores políticas de asignación del espectro.

CONCESIONES Y LICENCIAS POR PERIODOS FIJOS

Nuestras concesiones y licencias tienen periodos de vencimiento establecidos, que suelen oscilar entre 5 y 20 años. Aunque están sujetas a renovación previo pago de las tasas aplicables, no hay garantías de que obtengamos las prórrogas necesarias. La pérdida o falta de prórroga de cualquier concesión podría afectar significativamente nuestras actividades y resultados de operación. Nuestra capacidad para obtener estas prórrogas, así como sus términos, depende de numerosos factores fuera de nuestro control, como el entorno normativo y político del momento. El importe pagado por los derechos se establece al momento de la concesión de las respectivas prórrogas; sin embargo, determinadas condiciones pueden obligarnos a cumplir nuevos y más estrictos requisitos de servicio.

En algunos países en donde operamos en determinadas circunstancias (sobre todo en lo que respecta a los servicios fijos), las normativas gubernamentales podrían obligarnos a transferir a los gobiernos activos relacionados con la explotación de las concesiones; sin embargo, los métodos para calcular las contraprestaciones adecuadas varían según las jurisdicciones. Existe incertidumbre sobre si la mayoría de los gobiernos de los países en los que operamos harían cumplir esta obligación o cómo interpretarían las disposiciones correspondientes.

Como empresa que opera en varios países, reconocemos que las autoridades reguladoras están facultadas para revocar o incautar concesiones en determinadas circunstancias. Éstas pueden incluir el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los títulos de concesión, catástrofes naturales, guerra, alteraciones significativas del orden público, amenazas inminentes a la seguridad nacional o a la paz interna del país y a la estabilidad económica. En tales casos, nuestras redes e instalaciones podrían ser incautadas por los gobiernos y utilizar a nuestro personal para garantizar la continuidad de los servicios prestados.

CAMBIOS EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Como empresa del sector de las telecomunicaciones, nos adaptamos constantemente a los grandes cambios provocados por las nuevas tecnologías, que ofrecen a nuestros usuarios una amplia gama de opciones de comunicación. Estas transformaciones abarcan las reformas regulatorias, la evolución de las normas del sector, la mejora continua de la capacidad y la calidad de la tecnología digital, la reducción de los ciclos de desarrollo de nuevos productos, los avances en tecnologías limpias y fuentes de energía renovables, así como la evolución de las necesidades y preferencias de los usuarios finales.

El ritmo de crecimiento de la demanda de los usuarios y la medida en que seguirán bajando los precios del tiempo de aire, los servicios de banda ancha, los servicios de televisión de paga y las cuotas de línea siguen siendo inciertos. Nuestro crecimiento depende cada vez más de los ingresos generados por los servicios de datos; por lo tanto, es crucial que mantengamos una ventaja competitiva al proveer servicios de banda ancha y acceso a Internet de alta calidad. Si no conseguimos mantenernos al día de los avances tecnológicos a tiempo o de forma rentable, existe el riesgo potencial de perder clientes en favor de la competencia.

Para desarrollar nuevas ofertas en este sector dinámico, es necesario no sólo anticiparse, sino también responder eficazmente a las diversas demandas de los clientes, así como invertir continuamente un capital significativo en el mantenimiento de redes modernas capaces de ampliar las zonas de cobertura y en el aumento de las capacidades necesarias para satisfacer la creciente demanda de servicios de banda ancha.

Adaptarse rápidamente a las tecnologías emergentes también es esencial; sin embargo, predecir con exactitud las tendencias o calibrar las tasas de éxito es complejo, debido en parte a las restricciones legales o regulatorias que pueden aplicarse durante las fases de introducción, lo que puede conducir a un aumento de los costos de implementación si la aceptación del mercado no se logra con la suficiente rapidez, afectando negativamente los niveles de rretención/ atracción de los clientes en general.

Esto se aplica a muchos de los servicios que prestamos, incluidas las tecnologías fijas y móviles.

PREOCUPACIONES SOBRE RIESGOS PARA LA SALUD

Se ha señalado que el uso de dispositivos móviles de comunicación conlleva riesgos para la salud, -incluido el riesgo de desarrollar cáncer-, debido a las radiofrecuencias que emiten. Sabemos que algunas empresas de telecomunicaciones móviles se han enfrentado a demandas relacionadas con efectos adversos para la salud y, reconocemos que nuestras subsidiarias podrían enfrentarse a litigios similares en el futuro. En respuesta a esta preocupación, seguimos de cerca las actualizaciones de las autoridades gubernamentales sobre las normativas relacionadas con las emisiones electromagnéticas generadas por dispositivos móviles de comunicación y radio bases.

Nuestra máxima prioridad es garantizar la salud y la seguridad de nuestros clientes y usuarios. Para lograr este objetivo, nos comprometemos a cumplir con las recomendaciones y directrices internacionales relativas a los campos electromagnéticos en todas nuestras tecnologías, según los niveles aprobados por organizaciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Comisión Internacional para la Protección contra Radiaciones No

Ionizante (ICNIRP). Además, exigimos a los proveedores de equipos que cumplan estrictamente las normas y reglamentos técnicos aplicables relacionados con la exposición a campos electromagnéticos y radiofrecuencias.

CORRUPCIÓN, SOBORNO Y LAVADO DE DINERO

Operamos en varios países con marcos normativos complejos que son cada vez más estrictos. Nuestras prácticas de gobierno corporativo y nuestros procesos de cumplimiento, pueden no ser siempre suficientes para evitar infracciones de las leyes, reglamentos, normas contables o de gobierno corporativo aplicables. El incumplimiento de estas normas podría dañar nuestra reputación, dar lugar a multas o sanciones significativas y repercutir negativamente en nuestras operaciones, así como en el acceso a los mercados financieros. Reconocemos los riesgos potenciales asociados al incumplimiento de nuestro Código de Ética, políticas anticorrupción, protocolos de conducta empresarial y, cualquier comportamiento fraudulento por parte de empleados, contratistas u otros representantes.

Para abordar estos retos con eficacia y mitigar su impacto en la integridad y el desempeño de nuestra organización, hemos puesto en marcha un Programa de Integridad y Cumplimiento junto con otras medidas preventivas, como el desarrollo de políticas y cláusulas anticorrupción para todos los contratos con terceros. Además, llevar a cabo procesos de debida diligencia para los compromisos con terceros es una parte clave de este programa, junto con garantizar la transparencia dentro de la estructura de la Compañía a todos los niveles posibles.

Por último, mantenemos los valores éticos en todo nuestro proceso operativo, incluyendo cursos de capacitación anticorrupción en línea obligatorios para todos nuestros empleados.

INTERRUPCIONES DEL SERVICIO Y FALLOS EN EL SISTEMA

Nos esforzamos por ofrecer a nuestros clientes un servicio continuo y confiable a través de nuestra red. Sin embargo, nuestra red e infraestructura están expuestas a diversos riesgos, como daños físicos, interrupciones del suministro eléctrico, catástrofes naturales, cambio climático, acciones maliciosas, como robo o el uso indebido de los datos de clientes, limitaciones en el uso de estaciones base, defectos de *software* en programas informáticos, errores humanos, disturbios civiles y otras interferencias fuera de nuestro control.

En el pasado, la experiencia ha demostrado que desastres naturales como huracanes y terremotos, pueden impactar significativamente la operación. Hemos puesto en marcha varias medidas destinadas a reducir estos riesgos; sin embargo, no puede garantizarse una prevención completa contra los fallos del sistema. Estas situaciones pueden provocar interrupciones del servicio, disminución de la capacidad para los usuarios, aumento de los gastos, responsabilidades legales, pérdida de clientes actuales y potenciales, reducción de los niveles de tráfico, disminución de los ingresos y daño a la reputación, entre otras consecuencias.

INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD Y OTRAS VULNERACIONES A LA RED

Hemos sido testigos de la evolución y el aumento de la sofisticación de los incidentes de ciberseguridad y las tácticas dirigidas a vulnerar sistemas críticos para explotar información sensible. Empleamos diversas medidas para prevenir, detectar y mitigar estas amenazas; sin embargo, no hay garantía que nuestros esfuerzos siempre tengan éxito. Los delitos cibernéticos, como las sobrecargas de servidores por ataques dirigidos al acceso de usuarios legítimos, los robos mediante prácticas de ingeniería social o esquemas de *phishing*, las infecciones por *ransomware* u otras disrupciones no autorizadas en los sistemas, pueden provocar la destrucción o el uso indebido de datos personales.

La naturaleza cambiante de los incidentes de ciberseguridad hace que la detección y la prevención sean un reto para nosotros, así como para nuestros proveedores de servicios y clientes. Las infracciones o daños en nuestros sistemas podrían provocar la pérdida de datos, la restricción del acceso a los sistemas afectados y la interrupción de las operaciones. Si se produjera un incidente de este tipo, podría afectar negativamente tanto la red móvil como la fija, lo que tendría un efecto adverso en el rendimiento de nuestras operaciones.

Los incidentes de ciberseguridad pueden acarrear diversos costos y consecuencias. Estos pueden abarcar mayores gastos en medidas de seguridad de la información, daños potenciales a nuestra reputación o incluso la pérdida de clientes y socios. A su vez, esto podría dar lugar a pérdidas financieras mientras aplicamos medidas correctivas y afrontamos responsabilidades, como litigios y sanciones.

Entendemos que cualquiera de estas situaciones podría afectarnos significativamente. Por lo tanto, es crucial que permanezcamos atentos para salvaguardar nuestros activos digitales, al tiempo que mejoramos continuamente los protocolos de seguridad existentes, para mitigar eficazmente los riesgos asociados a las amenazas cibernéticas.

GESTIÓN ADECUADA DE DATOS PERSONALES

Manejamos grandes cantidades de datos personales de nuestros clientes y empleados. Esto nos somete a numerosos requisitos regulatorios en materia de cumplimiento, seguridad, privacidad y calidad en la gestión de esta información. Una gestión inadecuada de los datos personales puede dar lugar a un mal manejo o a la pérdida de información sensible, lo que podría dar lugar a investigaciones o sanciones por parte de las autoridades reguladoras, así como a un aumento de los riesgos de ciberseguridad. Estamos sujetos a regulación sobre la privacidad de los datos personales en todos los países en los que operamos; el cumplimiento de estas normas puede exponernos a costos más elevados y restringir nuestra capacidad para transmitir datos entre determinadas jurisdicciones, lo que podría afectar negativamente nuestras operaciones.

Para hacer frente a estos retos de manera eficaz, hemos tomado medidas para reforzar nuestra gobernanza de datos a través de políticas y procesos sólidos en materia de privacidad. Estas medidas incluyen la implementación de programas integrales de capacitación y certificaciones destinadas a evitar infracciones, al tiempo que se garantiza que todas las personas de la organización, cumplen con las normas internacionales más estrictas para el manejo de la información sensible de forma segura.

CAMBIOS EN EL MERCADO LABORAL

Como empresa que opera en el sector de telecomunicaciones altamente competitivo, reconocemos que atraer y retener a los mejores talentos es crucial para nuestro éxito. La pandemia intensificó este reto, ya que la transformación digital en todas las industrias aumenta la demanda de profesionales cualificados en diversos sectores. Además, ahora los empleados priorizan los objetivos no financieros, como el equilibrio entre la vida laboral y personal y los modelos de trabajo flexibles, frente a los salarios más elevados, lo que aumenta aún más la competencia entre las empresas para atraer los mejores talentos.

Nuestro éxito futuro depende en gran medida de nuestra capacidad para contratar, motivar, desarrollar y retener a personas con talento en todos los niveles de nuestra organización, desde los puestos básicos hasta las direcciones ejecutivas. Si no lo logramos, la ejecución de los planes estratégicos podrían verse obstaculizados y podrían producirse costos significativos asociados a la búsqueda de talento adecuado en caso de que personal clave abandone la Compañía. Esta pérdida de experiencia y conocimientos puede impactar el crecimiento de los ingresos y la rentabilidad.

Para hacer frente a estos retos, este año nos hemos centrado en reforzar nuestra cultura orientada al logro de objetivos, al revisar tanto la misión de nuestra Compañía como la estrategia para comunicarla. Asegurándonos de que cada empleado entiende su papel en el contexto más amplio de la consecución de un crecimiento sustentable a través de valores y objetivos compartidos, pretendemos no sólo atraer sino también inspirar lealtad entre los miembros actuales de la compañía, quienes contribuyen de forma importante a la consecución de los objetivos de largo plazo de la organización.

SINDICATOS

Muchos de nuestros trabajadores están sindicalizados. Un aumento de las prestaciones (incluidos los salarios) podría afectar a nuestra rentabilidad y/o aumentar nuestras necesidades financieras. Tenemos convenios colectivos con estos sindicatos, que establecen condiciones laborales como salarios y prestaciones. Para calcular nuestras obligaciones relacionadas con los empleados, incluidas sus prestaciones de jubilación, utilizamos metodologías actuariales basadas en hipótesis como la tasa de descuento y el incremento salarial. Evaluamos periódicamente tanto las metodologías actuariales como la valoración de los activos asociados a dichas prestaciones para garantizar su exactitud. En este proceso contamos con el apoyo de especialistas externos para garantizar una correcta valoración del estado financiero actualizado respecto al cumplimiento futuro de estas obligaciones.

Es importante mencionar que los costos derivados del pago a los empleados son significativos y pueden verse influidos por diversos factores: cambios legales o regulatorios; huelgas; negociaciones contractuales; aumento en gastos médicos; variación del salario mínimo legal vigente u otros aspectos económicos relevantes (como las tasas de retorno en fondos destinados al pago de determinados derechos). Cualquier cambio adverso puede limitar nuestra capacidad para operar en los mercados competitivos en los que operamos.

ACTORES CLAVE EN LA CADENA DE VALOR

Dependemos de varios proveedores clave de recursos esenciales como teléfonos móviles, equipos de red y servicios para expandir y operar nuestro negocio. Si estos proveedores no los suministran de manera oportuna, podemos experimentar interrupciones del servicio que podrían impactar negativamente en nuestros ingresos y resultados de las operaciones. Esto también podría dar lugar al incumplimiento de las condiciones establecidas en nuestros títulos de concesión.

Las decisiones de las autoridades gubernamentales o reguladoras en relación con determinados proveedores también pueden afectarnos. Por ejemplo, algunos

gobiernos actualmente llevan a cabo revisiones regulatorias de proveedores internacionales específicos de equipos y tecnologías de red, para evaluar riesgos potenciales. No podemos predecir los resultados de estas evaluaciones ni las restricciones que podrían ser impuestas a nuestros principales proveedores, por lo que resulta difícil prever cómo influirían dichas limitaciones en nuestras operaciones.

Para identificar eficazmente los riesgos de terceros dentro de la cadena de valor, clasificamos los aspectos críticos del negocio en cuatro grupos: socios comerciales principales, socios comerciales no sustituibles, socios comerciales de componentes críticos, así como los que presentan riesgos medioambientales o preocupaciones relacionadas con temas relacionados con derechos humanos, lavado de dinero o la corrupción.

Además, a través de nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento, hemos desarrollado un Protocolo de Debida Diligencia con Terceros centrado en reforzar la gestión de riesgos en nuestra cadena de valor.

INFLACIÓN GENERALIZADA

Las presiones inflacionarias sobre los costos pueden afectar la construcción de nuestras redes y nuestra situación financiera y resultados operativos. Como parte de nuestros servicios de telecomunicaciones y tecnología, vendemos dispositivos telefónicos, tarjetas de datos móviles, así como equipos inalámbricos para oficinas y hogares, fabricados por diversos proveedores. Dependemos del suministro constante de productos como equipos de red e inalámbricos directa o indirectamente a través de otros proveedores.

Los costos asociados a estos bienes han aumentado rápidamente debido a factores que escapan a nuestro control como las condiciones del mercado; la fluctuación de la demanda; la volatilidad de los precios de las materias primas utilizadas en su fabricación; los fenómenos meteorológicos; el cambio climático; la energía (incluidos los conflictos militares); las fluctuaciones de los tipos de cambio; la capacidad de los proveedores; las medidas gubernamentales; o los requisitos de importación y exportación (aranceles). Aunque no podemos predecir cómo estas presiones afectarán nuestra capacidad de suministro en el futuro, prevemos una persistencia inflacionaria en 2023.

Nuestras medidas para contrarrestar las presiones económicas, como el aumento de los precios de venta de algunos productos y servicios, pueden no tener éxito. Los aumentos de precios podrían dar lugar a una disminución en los volúmenes de ventas, ya que, durante los períodos económicos difíciles, los consumidores pueden ser menos propensos a pagar diferencias en nuestros precios y optar por comprar productos más baratos o dejar de comprarlos. Si estos aumentos no son suficientes para hacer frente de forma adecuada y oportuna al crecimiento de los costos o dan lugar a reducciones significativas en las ventas, nuestras actividades financieras y resultados operativos podrían verse afectados negativamente.

Además, es posible que no podamos compensar los aumentos de costos mediante iniciativas centradas en la productividad y el ahorro. Por otra parte, la inflación generalizada podría tener un impacto adverso en el poder adquisitivo de nuestros clientes con respecto a nuestros productos y servicios ofrecidos.

TASA DE CANCELACIÓN

Si nos enfrentamos a un aumento de la tasa de cancelación de usuarios, nuestras operaciones podrían verse afectadas negativamente. Es importante señalar que el costo que implica la adquisición de nuevos usuarios es mayor que el mantenimiento de los usuarios existentes; por lo tanto, las desactivaciones podrían afectar significativamente nuestros ingresos incluso si logramos atraer nuevos clientes. La mayoría de nuestros usuarios se suscriben a planes de prepago sin contratos a largo plazo. En los últimos años, nuestra tasa de cancelación consolidada se ha mantenido estable en 3.2%. Sin embargo, cualquier aumento futuro podría afectar negativamente nuestra capacidad de generar mayores ingresos y un crecimiento sostenido. Por lo tanto, es crucial vigilar constantemente esta métrica y tomar medidas proactivas para minimizar su impacto.

Además del riesgo inherente asociado a la pérdida natural de clientes de telefonía móvil (churn), factores externos como el deterioro de la situación económica también pueden influir en este indicador clave del rendimiento empresarial (KPI). Esto puede ser especialmente relevante para aquellos suscriptores vinculados a nuestros planes prepago debido al menor compromiso contractual que requieren estos servicios frente a otros modelos contractuales más rígidos o duraderos que se ofrecen actualmente en el mercado.

CONDICIONES ECONÓMICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES

Nuestro desempeño financiero está influenciado de forma significativa por la situación económica, política y social en los mercados en donde operamos.

Diversos factores pueden impactar nuestro desempeño, como la influencia de los gobiernos en la economía de cada país; las fluctuaciones en el crecimiento económico; los altos niveles de inflación o hiperinflación; las fluctuaciones monetarias; los controles en el tipo de cambio o las restricciones para transferir recursos al extranjero; el

aumento de las tasas de interés locales; los controles de precios; los cambios en las políticas gubernamentales en materia económica, fiscal, laboral, entre otras; el establecimiento de barreras comerciales; los cambios en las leyes o normas; y la inestabilidad general, incluidos los disturbios civiles.

Condiciones económicas, políticas y sociales desfavorables podrían obstaculizar la demanda de servicios de telecomunicaciones, crear incertidumbre sobre el entorno en el que operamos, afectar a nuestra capacidad para obtener o renovar concesiones y autorizaciones, o para mantener o aumentar nuestra rentabilidad o cuota de mercado, o afectar a nuestros esfuerzos por realizar adquisiciones en el futuro, lo cual tendría efectos adversos para nosotros. Además, la percepción del riesgo en los países en los que operamos podría restringir negativamente nuestro acceso a los mercados financieros. Es importante señalar que no podemos predecir los cambios en las políticas o normatividad, ni sus posibles repercusiones en nuestras operaciones.

CAMBIOS EN EL RÉGIMEN FISCAL

Operamos en múltiples países y estamos sujetos a la normativa fiscal de cada una de estas jurisdicciones. Futuras reformas de dichas regulaciones, podrían tener impacto significativo en nuestras operaciones comerciales.

En cumplimiento con todas las leyes y reglamentos fiscales aplicables en los países en los que desarrollamos nuestras actividades, nos aseguramos de no utilizar estructuras destinadas a la evasión fiscal. Nuestro compromiso es mantener la transparencia y cumplir estrictamente los requerimientos legales para efectos fiscales en todas las regiones en donde operamos.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE LOS FACTORES DE RIESGO JUDICIALES, FISCALES, FINANCIEROS Y PARA LOS ACCIONISTAS, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 20-F.

Apéndice C:
Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODSS) y a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

CONTRIBUCIÓN A LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LA ONU

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

Principio	Divulgación de la empresa
1. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.	Ir a la sección Derechos Humanos de este Informe, página 63.
2. LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO SER CÓMPLICES DE ABUSOS CONTRA LOS DERECHOS HUMANOS.	Ir a la sección Derechos Humanos de este Informe, página 63.
3. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA LIBERTAD SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.	Ir a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos.
4. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.	Ir a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos.
5. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ABOLICIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.	Ir a nuestro Código de Ética y nuestra Política de Derechos Humanos.
6. LAS EMPRESAS DEBEN DEFENDER LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO QUE RESPECTA AL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN.	Accede al apartado Derechos Humanos de este Informe, página 63 y a nuestra Política de Igualdad y Respeto.
7. LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO DE LOS DESAFÍOS AMBIENTALES.	Ir a nuestra Política Ambiental, y al apartado Protocolo de Debida Diligencia de Terceros de este Informe, página 61, así como al Apéndice de Riesgos Relacionados con el Clima, Apéndice L, página 136.
8. LAS EMPRESAS DEBEN EMPRENDER INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL	Ir a nuestra Política Ambiental, y al apartado Protocolo de Debida Diligencia de Terceros de este Informe, página 61, así como al Apéndice de Riesgos Relacionados con el Clima, Apéndice L, página 136.
9. LAS EMPRESAS DEBEN FOMENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE	Vaya a la sección Haciendo Posible un Mejor Planeta de este Informe, página 15; así como el Apéndice de Riesgos Relacionados con el Clima, página 136.
10. LAS EMPRESAS DEBEN TRABAJAR EN CONTRA DE LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO	Accede a nuestro Código de Ética, nuestra Política Anticorrupción y la sección de Prácticas Anticorrupción en nuestro Portal de Sustentabilidad.

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODSS)

En América Móvil buscamos 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 al menos estos 10 objetivos:

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	AVANCES 2022
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	• Aprende.org • Khan Academy en español • PruébaT • Capacítate para el Empleo	**4.1.1** 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. **4.3.1** Tasa de participación de jóvenes y adultos en la educación y formación académica y no académica en los últimos 12 meses, desglosada por género. **4.4.1** Proporción de jóvenes y adultos con conocimientos en tecnologías de la información y la comunicación (TIC), desglosado por tipo de habilidades técnicas	**4.1.1** Número de estudiantes que usaron PruébaT 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 los grados quinto y sexto: 23.94% (+1.4 millones de estudiantes). c) al final de la secundaria: 21.67% (+1.2 millones de estudiantes). Del total de alumnos de la plataforma, el 30.88% eran niñas y el 27.02% niños. **4.3.1** Formación Académica: Hombres 16,92%/Mujeres 18,39%. Educación No Académica: Hombres 46% / Mujeres 54%. **4.4.1** Al cierre de 2022, 4,402,943 personas fueron capacitadas para desarrollar habilidades digitales en nuestra plataforma, lo que supera el 35% del total de usuarios registrados en 2022. Para detalles sobre el tipo de habilidades digitales, consulte el Apéndice F de este documento.
5 IGUALDAD DE GÉNERO	• Código de Ética y Política de Diversidad e Inclusión • Distinción de equidad laboral • Proyectos de Brecha Digital	**5.5.2** Proporción de mujeres en cargos directivos.	**5.5.2** 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 38%.
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	• Beneficios laborales • Programas de Salud y Seguridad y Certificaciones	**8.5.1** Remuneración promedio por hora de los empleados, desglosada por género, ocupación, edad y personas con discapacidad. **8.8.1** Tasas de frecuencia de accidentes de trabajos fatales y no fatales, desglosados por género y situación migratoria.	**8.5.1** Favor de consultar el Apéndice E de este documento. **8.8.1** Favor de consultar el Apéndice E de este documento.

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	AVANCES 2022
	• Digitalización de canales de atención al cliente • Investigación y Desarrollo • Infraestructura • Soluciones para reducción de emisiones y consumo de energía y combustible	**9.4.1** Emisiones de CO_2 por unidad de valor añadido. **9.C.1** Proporción de la población cubierta por la red móvil, desglosada por tecnología.	**9.4.1** 0.19 Toneladas de CO_2e por Terabyte transmitido. **9.C.1** Por favor vaya al Acceso a Internet en el Capítulo "Haciendo Posible un Mejor Planeta" de este documento, página 15.
	• Código de Ética • Política de Diversidad e Inclusión • Portal de Denuncias	**10.3.1** 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.	**10.3.1** 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.
	• Política Ambiental • Manejo de Residuos	**11.6.1** Proporción de desechos sólidos urbanos recolectados periódicamente y con una descarga final adecuada, respecto al total de desechos sólidos urbanos generados, desglosado por ciudad.	**11.6.1** Favor de consultar el Apéndice D.
	• Reciclaje y reúso de dispositivos móviles y accesorios	**12.5.1** Tasa de reciclaje doméstico, en toneladas de material reciclado.	**12.5.1** Favor de consultar el Apéndice D.
	• Compromiso de la ONU para limitar el cambio climático a 1,5 °C • Estrategia de cambio climático • Compromiso de convertirnos en cero emisiones netas en 2050 • Respuesta a desastres naturales y crisis humanitarias	**13.2.2** Mediciones de gases de efecto invernadero año contra año.	**13.2.2** Durante 2022, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero sumaron 4,947,072 toneladas de CO_2e, de las cuales 305 mil toneladas de CO2e corresponden a emisiones de alcance 1, 1.9 millones de toneladas de CO_2e de emisiones de alcance 2 y 2.6 millones de toneladas de CO_2e de alcance 3.

	PROGRAMA DE AMÉRICA MÓVIL	INDICADOR DE OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	AVANCES 2022
	• Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel y Mar de Cortés	**14.A.1** Proporción del presupuesto total de investigación asignado para la investigación en tecnología marina. **14.5.1** Cobertura de áreas protegidas en áreas marinas.	**14.A.1** Se han destinado $2,350,000 pesos mexicanos a investigación en tecnología marina, incluyendo rastreo satelital, identificación fotográfica y modelos de *machine learning.* **14.5.1** Contribución a la protección de 22,749.08 hectáreas en la Bahía de La Paz para el Refugio del Tiburón Ballena. Bahía de la Paz tiene un tamaño de 178,000,00 hectáreas. La colaboración con RABEN/ECOBAC permitió el rescate de ballenas enredadas en Bahía de La Paz, Laguna San Ignacio, Bahía Banderas y Los Cabos. Estas áreas son parte de los corredores migratorios de las ballenas y conectan importantes áreas naturales protegidas como la Reserva de la Biosfera Vizcaíno 2,546,790 hectáreas, los Parques Nacionales de la Porción Marina del Archipiélago Espíritu Santo 48,654 hectáreas Cabo Pulmo, 7,111 hectáreas e Islas Marietas 1,383 hectáreas, así como el Área de Protección de Flora y Fauna de Cabo San Lucas 3,996 hectáreas. Además, apoyamos el monitoreo en la Reserva de la Biosfera Islas Marías, que tiene una superficie de 777,300,265 hectáreas.
	• Conservación de la biodiversidad con la Alianza WWF Fundación Telmex Telcel: Conservación del Jaguar y la Mariposa Monarca	**15.2.1** Avances en el manejo forestal sostenible. **15.A.1.B** Financiación a través de instrumentos económicos relevantes para la diversidad	**15.2.1** Ver resultados obtenidos a través del Programa de Conservación de la Mariposa Monarca y el Programa de Conservación del Jaguar, en el Capítulo "Haciendo Posible un Mejor Planeta /Biodiversidad" **15.A.1.B** Durante 17 años, hemos sido firmes en nuestro compromiso de salvaguardar al jaguar en México a través de nuestra colaboración con la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar y la Alianza WWF-Fundación Telmex Telcel. Nuestro enfoque radica en promover, nutrir y preservar esta magnífica especie y su hábitat natural mediante la implementación de proyectos que refuercen las políticas ambientales y fomenten las conexiones entre varios sectores de la sociedad para garantizar que los esfuerzos de conservación se extiendan más allá de los jaguares, sino también de sus presas y hábitats. A nivel nacional, hemos convocado a 40 expertos para una evaluación de las poblaciones de jaguar y la política pública en torno a los temas ambientales; colaboramos con el gobierno federal para establecer conexiones entre sectores sociales; produjimos numerosas publicaciones como libros, artículos científicos, materiales educativos sobre ecología y conservación del jaguar; fundamos la Alianza Nacional para la Conservación del Jaguar, que ha tenido un impacto significativo en México y América; llevamos a cabo dos censos nacionales integrales de jaguares en México en asociación con más de 50 expertos especializados en ecología, conservación y educación ambiental, todo dentro del contexto de la industria de las telecomunicaciones móviles.

Apéndice D: **Indicadores Ambientales**

ENERGÍA

(302-1)

PAÍS/REGIÓN	2019 (MWH consumidos)	2020 (MWH consumidos)	2021 (MWH consumidos)	2022 (MWH consumidos)
México[1]	2,320,115	2,342,374	2,310,211	2,308,120
Brasil	1,379,276	1,383,779	1,442,714	1,467,856
Colombia[2]	430,472	462,572	491,255	562,520
Cono Sur	271,831	275,727	276,455	295,008
Región Andina	233,771	280,991	310,778	325,509
Centroamérica	356,048	384,973	384,756	400,855
Caribe	258,289	267,046	265,924	267,275
Europa	714,388	763,111	803,948	855,734[3]
Total (MWH)	5,964,190	6,160,573	6,286,041	6,482,877
Total (GJ)	21,471,084	22,178,063	22,629,747	23,338,361
% Renovables			21%	29%
% Red de Electricidad[4]			79%	71%[4]

Este año, en conjunto consumimos 6,4 millones de megavatios hora (MWh) de energía. De este consumo total, las energías renovables contribuyeron al 29%, mientras que las fuentes de la red representaron el 71% restante.

Nuestra metodología está alineada con Protocolo de GEI, nuestros cálculos se basan en factores de emisión que provienen de fuentes oficiales. Para obtener más detalles, consulte la sección Emisiones de este capítulo.

(302-3)

AÑO CON AÑO - ENERGÍA POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED (MWH)				
	2019	**2020**	**2021**	**2022**
Tráfico en TBs[5]	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561
Energía por TBs	1.09	0.75	0.68	0.54

EFICIENCIA DEL CENTRO DE DATOS

EFECTIVIDAD PROMEDIO DEL USO DE ENERGÍA (PUE)	Población de TIC se define como el porcentaje del total de equipos de cómputo	2019	2020	2021	2022	OBJETIVO AÑO FISCAL 2022
Promedio PUE		2.43	2.03	1.70	1.95[6]	2
Alcance (% del total de la población TIC)		43	36.13	48.89	56.25	

PARTICIPACIÓN DE ENERGÍA RENOVABLE EN CENTROS DE DATOS

USO DE ENERGÍA DEL CENTRO DE DATOS	2019	2020	2021	2022	OBJETIVO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA EL AÑO FISCAL 2022
Energía total utilizada en centros de datos (MWh)	288	90	145.21	97.74	
Porcentaje de energía renovable (% sobre energía total)	35	16.6	12.88	38.34	25

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

[2] Incluye: Claro Colombia y Global Hitss Colombia.

[3] De estos, 35.238 MW provienen de vapor.

[4] Consumo que proviene de centrales de ciclo combinado en México (16% del consumo total).

[5] Terabyte por segundo y tráfico en TBs excluye TracFone, Claro Panamá y Claro Chile.

[6] El incremento se debe a que AMX ha sumado ubicaciones móviles (Centrales) que conviven con Data Centers.

CONSUMO DE COMBUSTIBLE [1]

(302-1)

2022 CONSUMO DE COMBUSTIBLE POR PAÍS/REGIÓN							
PAÍS/REGIÓN	**Gasolina (LTS)**	**Diesel (LTS)**	**Biodiesel (LTS)**	**Gas LP (LTS)**	**Etanol (LTS)**	**CNG (M^3)**	**Gas Natural (M^3)**
México	38,758,429	3,428,551	-	365,171	-	-	-
Brasil	6,795,271	2,993,646	-	-	2,740,511	-	-
Colombia	685,653	10,182,861	-	-	-	-	-
Cono Sur	71,450	926,488	3,063	-	-	-	24,132
Región Andina	540,970	1,932,231	-	-	-	-	-
Centroamérica	1,448,605	7,052,356	-	-	-	-	-
Caribe	2,681,595	10,115,059	-	118,347	-	-	-
Europa	1,323,948	5,122,644	-	132,876	-	1	1,409,496
Total	**52,305,921**	**41,753,836**	**3,063**	**616,394**	**2,740,511**	**1**	**1,433,628**

AÑO CON AÑO- CONSUMO TOTAL DE COMBUSTIBLE POR TIPO				
TIPO	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**
Gasolina (lts)	54,123,480	46,662,044	50,986,424	52,305,921
Diesel (lts)	47,319,360	45,443,939	42,647,699	41,753,836
Biodiesel (lts)	369,238	56,324	18,033	3,063
Gas LP (lts)	774,500	630,092	623,191	616,394
Bioetanol (lts)	5,451,317	4,200,069	-	-
Etanol (lts)	-	-	2,629,748	2,740,511
CNG (m^3)	4,487	3	15	1
Gas Natural (m^3)	1,369,057	1,328,798	1,485,188	1,433,628

[1] Todos nuestros combustibles provienen de fuentes no renovables.

GESTIÓN DE RESIDUOS[1]

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

2022 RESIDUOS NO PELIGROSOS POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN POR PAÍS O REGIÓN (Toneladas)

PAÍS/ REGIÓN	Reciclado	Reutilizado	Relleno Sanitario	Incinerado	Energy Recovery	Total
México	3,815	8	315	-	-	4,138
Brasil	2,546	0	54	-	32	2,632
Colombia	2,605	0	540	9	-	3,154
Cono Sur	1,156	0	2,767	-	-	3,923
Región Andina	484	0	0	-	-	484
Centro-américa	2,409	0	0	-	-	2,409
Caribe	1,929	152	62	-	-	2,143
Europa	3,993	0	408	-	-	4,401
Total	**18,937**	**160**	**4,146**	**9**	**32**	**23,284**

AÑO CON AÑO - RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN

POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN	2019	2020	2021	2022
Reciclado (Toneladas)	19,215	15,424	16,147	18,937
Reutilizado (Toneladas)	168	566	121	160
Relleno Sanitario (Toneladas)	3,740	5,033	4,672	4,146
Incinerado (Toneladas)	1,150	957	1,421	9
Recuperación de energía (Toneladas)				32
Total (Toneladas)	**24,274**	**21,980**	**22,361**	**23,284**

AÑO CON AÑO- RESIDUOS TOTALES POR MÉTODO DE ELIMINACIÓN

AÑO		Reciclado	Reutilizado	Relleno Sanitario	Incinerado	Total
2021	Residuos (Toneladas)	16,147	121	4,672	1,421	22,361
	Porcentaje	72%	1%	21%	6%	100%
2022	Residuos (Toneladas)	18,937	160	4,146	9	23,284
	Porcentaje	81%	1%	18%	0%	100%

2022 TASA DE RECICLAJE POR REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	Reciclado (Toneladas)	Residuos Totales (Toneladas)	Tasa de reciclaje
México	3,815	4,138	92%
Brasil	2,546	2,632	97%
Colombia	2,605	3,154	83%
Cono Sur	1,156	3,923	29%
Región Andina	484	484	100%
Centroamérica	2,409	2,409	100%
Caribe	1,929	2,143	90%
Europa	3,993	4,401	91%
Total	**18,937**	**23,284**	**81%**

[1] Todos los residuos se gestionan fuera de las instalaciones

AGUA

(303-5)

AÑO CON AÑO – CONSUMO DE AGUA				
	2019	2020	2021	2022
Total (millones m³)	3.0	2.2	3.8	3.0

A medida que avanzamos a lo largo de los años, el objetivo principal es mejorar la calidad y la granularidad de nuestros datos, mejorando la recopilación de información sobre nuestra agua para fortalecer nuestros informes. La disminución del 21% en el consumo total de agua fue el resultado del uso de agua de lluvia en Brasil y un cálculo más preciso del consumo de agua en México.

Adicionalmente, este año, atendiendo el interés de diferentes grupos de interés presentamos información del agua por fuente de captación y destino de vertido.

2022 EXTRACCIÓN DE AGUA POR FUENTE POR PAÍS/REGIÓN				
PAÍS/REGIÓN	Agua subterránea (m³)	Aguas superficiales (m³)	Agua de terceros (m³)	Total (m³)
Mexico	15,424	991	1,214,527	1,230,942
Brasil	8,347	12	259,036	267,395
Colombia	-	-	127,907	127,907
Cono Sur	7	-	53,349	53,356
Región Andina	-	50,841	126,656	177,497
Centroamérica	267	148	350,675	351,090
Caribe	-	-	578,720	578,720
Europa	-	-	230,054	230,054
Total (m³)	**24,046**	**51,992**	**2,940,923**	**3,016,960**

2022 DESCARGA DE AGUA POR DESTINO POR PAÍS/REGIÓN [1]				
PAÍS/REGIÓN	Agua subterránea (m³)	Agua de mar (m³)	Aguas superficiales (m³)	Agua de terceros (m³)
México	-	-	-	1,054,034
Brasil	-	-	-	62,517
Colombia	-	-	-	126,360
Cono Sur	-	-	-	60,335
Región Andina	-	-	28,904	148,964
Centroamérica	108,310	49,413	-	146,548
Caribe	-	-	-	578,720
Total (m³)	**108,310**	**49,413**	**28,904**	**2,177,476**

[1] Del volumen total de agua consumida por América Móvil (3.016.960 M³), Europa representa el 7.6% (230 mil m³), sin descarga de agua (residual).

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

(305-1; 305-2; 305-3)

Todos nuestros cálculos de emisiones se ajustan al Protocolo de GEI con un enfoque de control operativo.

En 2022, ajustamos la línea base de 2019, así como la de los años siguientes. Los datos representados en todas nuestras tablas medioambientales consideraron los siguientes supuestos:

- Excluimos las cifras de TracFone y Panamá ya que fueron vendidas en 2021 y 2022, respectivamente.
- Las cifras de Claro Chile se reclasificaron de Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3 a la Categoría 15 de Alcance 3 dado que América Móvil ya no tiene control operacional sobre Claro Chile ya que entró en un *Joint-Venture* con VTR en 2022.
- Adoptamos criterios "Fuera de los Alcances" alineados con nuestra actual metodología Accuvio para las emisiones de "Refrigerantes fugitivos".
- Corregimos el Alcance 1 de República Dominicana para "Refrigerantes fugitivos" (originalmente declarados en exceso) en 2021.

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 seis categorías de emisiones de alcance 3, y anualmente incrementaremos nuestro alcance, bajo una metodología adecuada y estandarizada en todas nuestras subsidiarias.

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

AÑO CON AÑO - EMISIONES TOTALES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR ALCANCE

	2019	2020	2021	2022
Emisiones Directas Alcance 1 (Toneladas CO_2e)	343,235	284,609	292,318	305,501
Emisiones Indirectas Alcance 2 (Toneladas CO_2e)	2,394,717	2,379,764	2,114,353	1,911,841
Emisiones Alcance 3 [1] (Toneladas CO_2e)	3,790,887	6,106,102	2,558,738	2,667,186
Fuera de Alcance [2] (Toneladas CO_2e)	81,781	60,915	106,939	62,544
Emisiones Totales (Toneladas CO_2e)	**6,610,621**	**8,831,390**	**5,072,348**	**4,947,072**

(305-4)

2022 EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PAÍS/REGIÓN

PAÍS/REGIÓN	Emisiones Directas Alcance 1 (Toneladas CO_2e)	Emisiones Indirectas Alcance 2 (Toneladas CO_2e)	Emisiones Alcance 3 (Toneladas CO^2e)	Fuera de Alcance (Toneladas CO^2e)	Emisiones Totales (Toneladas CO^2e)
México	120,033	944,677	1,381,969	41,045	2,487,724
Brasil	33,064	273,578	349,141	14,054	669,837
Colombia	38,146	57,113	135,400	709	231,368
Cono Sur	6,525	115,247	91,674	2,874	216,320
Región Andina	13,988	184,283	215,134	1,769	415,174
Centroamérica	27,346	88,897	166,853	1,323	284,419
Caribe	42,351	132,805	121,264	714	297,134
Europa	24,048	115,241	205,751	56	345,096
Total	**305,501**	**1,911,841**	**2,667,186**	**62,544**	**4,947,072**

AÑO CON AÑO – EMISIONES DE CARBONO DE ALCANCE 1 Y 2 POR TERABYTE TRANSMITIDO EN LA RED

	2019	2020	2021	2022
Tráfico en TBs[3]	5,670,692	8,495,226	9,575,032	11,935,561
Toneladas CO_2e por TBs	0.48	0.31	0.25	0.19

Nuestras emisiones de alcance 1 y 2 por terabyte transmitido en la red han disminuido de manera consistente durante los últimos 4 años.

(305-4)

AÑO CON AÑO - EMISIONES DE CARBONO ALCANCE 1 Y 2 POR UNIDADES MONETARIAS

	2020	2021	2022
Ganancia operativa (en millones de pesos mexicanos)	815,399	830,687	844,501
Ingresos de operación (en millones de pesos mexicanos)	3.27	2.90	2.63

Nuestras emisiones de Alcance 1 y 2 por ingresos operativos han disminuido en un 20% en comparación con 2020.

[1] El alcance 3 incluye las siguientes categorías: bienes y servicios adquiridos, bienes de capital, actividades asociadas a la energía y los combustibles (no incluidos en el alcance 1 o 2), residuos generados en las operaciones, desplazamientos de los empleados e inversiones.
[2] Incluye: gases refrigerantes.
[3] Terabyte por segundo y tráfico en TBs excluye TracFone, Claro Panamá y Claro Chile.

ALCANCE 1
TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
Cuarto Informe de Evaluación del IPCC: Cambio Climático 2007 (AR4)
Instituto de Recursos Mundiales (2017). Factores de emisión de herramientas intersectoriales marzo de 2017.
Instituto de Recursos Mundiales (2015). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.6.
Instituto de Recursos Mundiales (2013). Herramienta Protocolo de GEI para combustión móvil. Versión 2.5
Factores de conversión de GEI del gobierno del Reino Unido de 2022 para informes de empresas
Centro de la EPA para el Liderazgo Climático Corporativo. Factores de emisión para inventarios de efecto invernadero

ALCANCE 2
TÍTULO DE LA PUBLICACIÓN
IEA (2022), Factores de emisión. Factores de conversión del gobierno del Reino Unido de 2022 para informes de empresas.
Tasas de emisiones de mezcla residual Green-e 2022
eGRID de la EPA

(305-3)

2022 EMISIONES DE ALCANCE 3 POR CATEGORÍA		
CATEGORÍA	**Emisiones en el año de informe (toneladas métricas de CO_2e)**	**Metodología de cálculo de emisiones y exclusiones**
1. Bienes y Servicios Comprados	1,054,962	Método basado en el gasto
2. Bienes de equipo	774,550	Método basado en el gasto
3. Actividades relacionadas con el combustible y la energía (no incluidas en el Alcance 1 o 2)	654,614	Método basado en combustible
4.Transporte y distribución aguas arriba (*upstream*)	-	Relevante, aún no calculado
5. Residuos generados en las operaciones	3,713	Método específico del tipo de desecho
6. Viajes de negocios	-	Relevante, aún no calculado
7. Desplazamiento de empleados	121,257	Método basado en combustible
8. Activos arrendados aguas arriba (*upstream*)		Método basado en la distancia
9. Transporte y distribución aguas abajo (*downstream*)	-	Relevante, aún no calculado
10. Procesamiento de productos vendidos	-	Esta categoría no es aplicable ya que ninguno de nuestros productos requiere un procesamiento posterior una vez que se venden a nuestros clientes
11. Uso de productos vendidos	-	Relevante, aún no calculado
12. Tratamiento al final de la vida de los productos vendidos	-	Relevante, aún no calculado
13. Activos arrendados aguas abajo (*downstream*)	-	No relevante, evaluaremos en los próximos años.
14. Franquicias	-	Irrelevante; no aplica
15. Inversiones	58,090	Método específico - inversión
Total	**2,667,186**	

Apéndice E: **Indicadores Laborales**

NUESTROS EMPLEADOS 2022:
(2-6, 2-7)

2013	173,174
2014	191,156
2015	195,475
2016	194,431
2017	191,851
2018	189,448
2019	191,523
2020	186,851
2021	181,205
2022[1]	175,867

PORCENTAJE DE EMPLEADO EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

México	84,898	48%
Caribe	9,903	6%
Europa	17,918	10%
Estados Unidos	602	0%
Colombia	8,734	5%
Centroamérica	9,602	5%
Región Andina	6,351	4%
Cono Sur	4,233	2%
Brasil	32,940	19%
Total	**175,181**	**100%**

EQUIVALENCIAS DE EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO POR PAÍS O REGIÓN Y GÉNERO POR TIPO DE CONTRATO (ETC)
(405-1)

PAÍS / REGIÓN	CONTRATO PERMANENTE		CONTRATO TEMPORAL	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
México	53,614	30,172	795	318
Colombia	18,614	14,326	0	0
Cono Sur [1]	4,481	3,185	527	541
Región Andina	2,551	1,682	0	0
Centroamérica [1]	3,636	2,714	1	0
Estados Unidos	6,565	3,027	4	6
Caribe	309	293	0	0
Europa	5,790	4,036	47	31
Brasil	10,569	6,700	261	388
Total	**106,128**	**66,135**	**1,635**	**1,284**

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR EDAD
(405-1)

AGE	PERCENTAGE
Menos de 30 años	18%
Entre 30 y 50 años	68%
Más de 50 años	15%

EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC) POR POSICIÓN Y GÉNERO
(405-1)

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos	642	178	820
Gerenciales	4,213	1,779	5,992
Empleados con mando	9,632	5,161	14,793
Empleados sin mando	77,812	45,414	123,226
Nivel Básico[2]	15,464	14,886	30,350
Total	**107,763**	**67,418**	**175,181**

[1] Las cifras de 2022 excluyen Claro Panamá y Claro Chile ya que ya no es parte de América Móvil. Todos los datos comparativos incluyen cifras de Claro Panamá y Claro Chile a menos que se indique lo contrario.
[2] Empleados que se encuentran en la franja del 5% de salario más bajo.

TASA DE ROTACIÓN [1]

(401-1)

	2018	2019	2020	2021	2022
Tasa de rotación	12.90	12.92	6.11	11.94	12.78
Tasa de rotación voluntaria	5.83	4.88	4.71	8.86	10.62

TASA DE ROTACIÓN POR EDAD 2022 [1]

(401-1)

AÑOS	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Menos de 30 años	37.54	32.73
Entre 30 y 50 años	9.94	8.15
Más de 50 años	5.32	3.65

ROTACIÓN VOLUNTARIA POR GÉNERO 2022 [1]

(401-1)

GÉNERO	TASA DE ROTACIÓN TOTAL	TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA
Hombres	12.73	10.70
Mujeres	12.85	10.47

	NÚMERO DE EMPLEADOS CONTRATADOS (401-1)		PORCENTAJE DE CARGOS CUBIERTOS POR CANDIDATOS INTERNOS	
PUESTO	**HOMBRES**	**MUJERES**	**HOMBRES**	**MUJERES**
Ejecutivos	58	36	15%	7%
Gerenciales	121	63	32%	19%
Empleados con mando	322	225	34%	24%
Empleados sin mando	7,511	7,613	13%	8%
Nivel Básico	8,660	8,668	3%	2%

[1] Las cifras excluyen nuestros Call Centers
[2] Costo promedio por equivalente a tiempo completo (ETC).
[3] Empleados que se encuentran en el rango del 5% del salario más bajo.

COSTO PROMEDIO DE CONTRATACION DE EMPLEADOS [2]

(CIFRAS EN PESOS MEXICANOS)

PUESTO	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivos		
Gerenciales		
Empleados con mando	13,390	13,390
Empleados sin mando		
Nivel Básico [3]		

EMPLEADOS DE NUEVA CONTRATACIÓN

(401-1)

	2020	2021	2022
Número total de empleados recién contratados	11,296	24,971	33,277
Número de mujeres empleadas en nuevas contrataciones	4,009	11,136	16,605

MUJERES EN LA FUERZA DE TRABAJO

(405-1)

INDICADORES DE DIVERSIDAD	PORCENTAJE
Mujeres en la plantilla total	38%
Mujeres en todos los puestos gerenciales, incluyendo junior, senior, gerenciales y ejecutivos (puestos ejecutivos)	33%
Mujeres en puestos de dirección de primer nivel o de dirección junior	35%
Mujeres en altos cargos ejecutivos	22%
Mujeres en puestos gerenciales en funciones generadoras de ingresos (función comercial)	54%
Mujeres en puestos relacionados con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y	15%
Matemáticas. (*STEM*)	

NÚMERO DE MUJERES EN LA ALTA DIRECCION [1]

(405-1)

2018	2019	2020	2021	2022
98	79	97	166	178

NUMERO DE EMPLEADOS EN LA ALTA DIRECCION [1]

(405-1)

2018	2019	2020	2021	2022
432	454	488	793	820

EMPLEADOS POR NACIONALIDAD

(405-1)

EMPLEADOS DE TIEMPO COMPLETO 2022		
NACIONALIDAD	**Participación en la plantilla total**	**Participación en todos los puestos gerenciales, incluidos los mandos intermedios y junior (como % de la plantilla total)**
México	48%	38%
América del Sur	30%	39%
Centroamérica	5%	7%
Estados Unidos	0.3%	0.4%
Caribe	6%	6%
Europa	10%	9%
Total	**100%**	**100%**

EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD

(405-1)

TIPO DE DISCAPACIDAD	PORCENTAJE POR TIPO DE DISCAPACIDAD
Motora	64%
Auditiva	7%
Visual	14%
Intelectual	3%
Visceral	9%
Multiple	2%

INDICADORES DE REMUNERACIÓN POR GÉNERO

(405-2)

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
2022 (MXN)	361,894	264,230	324,404	565,845	437,972	516,095
2022 (USD)	18,641	13,610	16,710	28,963	21,545	26,116

NIVEL DE EMPLEADO [2]	SALARIO PROMEDIO MUJER (MXN)	SALARIO PROMEDIO HOMBRE (MXN)	%
Nivel ejecutivo (solo salario base)	1,803,045	2,394,892	75%
Nivel ejecutivo (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	4,809,235	3,948,809	121%
Nivel gerencial (solo salario base)	503,846	575,441	88%
Nivel gerencial (Sueldo base + otros incentivos en efectivo)	805,058	918,897	88%
Nivel no gerencial (solo salario base)	232,112	318,336	73%
Nivel no gerencial (sueldo base + otros incentivos en efectivo)	361,289	489,614	74%

PROMEDIO DE AÑOS TRABAJADOS POR LA EMPRESA POR GÉNERO

	2022
Mujeres empleadas	8.08 años
Hombres empleados	9.16 años

[1] Este año, en comparación con el anterior, consideramos solo a los empleados que tienen una función ejecutiva, juegan un rol estratégico dentro de una organización y están a dos niveles del director general.
[2] La cifra excluye el salario del director general.

2022 EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO CON CARGO FIJO QUE RECIBIERON EVALUACIONES DE DESEMPEÑO POR REGIÓN Y GÉNERO

(404-3)

PAÍS / REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	% DE LOS EMPLEADOS
México	21,645	16,160	44%
Brasil	14,701	10,223	76%
Colombia	4,612	3,331	91%
Cono Sur	2,531	1,710	97%
Región Andina	3,344	2,545	91%
Centroamérica	5,736	2,602	87%
Caribe	5,336	3,741	89%
Europa	10,999	7,254	100%
Total	**68,904**	**47,566**	**66%**

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA EMPLEADOS

PERIOD	% de participación en la encuesta	DIF	CALIFICACIÓN	DIF
2018-2019	88.01%		79.55%	
2019-2020	90.37%	2.37%	80.87%	1.32%
2020-2021	91.80%	1.43%	82.73%	1.87%

PORCENTAJE DEL TOTAL DE EMPLEADOS QUE RECIBEN CAPACITACIÓN

2019	2020	2021	2022
76%	55%	88%	85%

HORAS ANUALES DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO [1]

(404-1)

2019	2020	2021	2022
35	78	61	52

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y POR PUESTO DE EMPLEADOS EQUIVALENTES DE TIEMPO COMPLETO (ETC)

(404-1)

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
PUESTO	**HOMBRES**	**MUJERES**	**HOMBRES**	**MUJERES**
Ejecutivo	12	14	11	13
Gerencial	14	13	14	14
Empleados con mando	27	26	26	27
Empleados sin mando	38	34	16	17
Nivel Básico	40	49	8	9
Total	**36**	**36**	**16**	**16**

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

(404-1)

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA	CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA
Menos de 30 años de edad	67	16
Entre 30 y 50 años de edad	31	17
Más de 50 años de edad	22	11
Total	**36**	**16**

[1] Horas promedio de capacitación por empleados equivalentes de tiempo completo. La base incluye a empleados temporales y de tiempo parcial.

PROMEDIO DE HORA DE FORMACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2022

(404-1)

PAÍS / REGIÓN	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA		CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	36	44	17	16
Brasil	39	10	2	2
Colombia	34	34	80	91
Cono Sur	4	4	13	9
Región Andina	19	16	17	19
Centroamérica	31	45	15	13
Caribe	46	89	17	28
Europa	46	38	0	0
Total	**36**	**36**	**16**	**16**

INVERSIÓN PROMEDIO EN CAPACITACIÓN OBLIGATORIA Y NO OBLIGATORIA POR REGIÓN Y GÉNERO 2022

	USD		MXN	
PAÍS/REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	43	31	833	609
Brasil	93	77	1,811	1,492
Colombia	99	101	1,924	1,967
Cono Sur	64	58	1,244	1,135
Región Andina	97	63	1,874	1217
Centroamérica	63	60	1,215	1,162
Caribe	139	196	2,706	3,798
Total	**59**	**56**	**1,146**	**1,078**

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

	CAPACITACIÓN OBLIGATORIA				CAPACITACIÓN NO OBLIGATORIA			
	USD		MXN		USD		MXN	
POSICIÓN	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Ejecutivo	36	42	695	810	108	139	2,102	2,692
Gerencial	26	24	497	457	51	72	997	1398
Empleados con mando	44	41	858	796	52	63	1,011	1,221
Empleados sin mando	37	37	712	709	22	22	427	431
Nivel Básico	19	13	374	247	10	10	196	194
Total	**34**	**31**	**668**	**608**	**25**	**24**	**478**	**470**

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO (USD)

2017	2018	2019	2020	2021	2022
37	30	30	15	16	10

2022 FATALIDADES DE EMPLEADOS

(403-9)

	2018	2019	2020	2021	2022
Fatalidades	5	1	2	3	2

Operación	FATALIDADES OCUPACIONALES
Telmex	1
Perú	1

En 2022, se presentaron dos fatalidades, una en Telmex y la otra en Claro Perú. La fatalidad en Telmex fue causada por un proyectil de arma de fuego en un asalto. En Perú, la persona se encontraba instalando un equipo RRU de aproximadamente 15 kg de peso en una torre de telecomunicaciones de aproximadamente 35 metros de altura cuando ocurrió el incidente y se han implementado acciones para que un incidente como éste no vuelva a ocurrir.

FATALIDADES POR GÉNERO Y POR REGIÓN

(403-9)

País/Región	2018		2019		2020		2021		2022	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
México	1		1		1		1		1	
Brasil	1						1			
Colombia	1									
Cono Sur										
Región Andina									1	
Centroamérica	1				1					
Caribe							1			
Europa	1									
Total	**5**	**-**	**1**	**-**	**2**	**-**	**3**	**-**	**2**	**-**

TASA DE FRECUENCIA DE LESIONES EN TIEMPO PERDIDO[1]

País/Región	2019	2020	2021			2022		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Total	**1.65**	**0.99**	**1.03**	**0.71**	**0.91**	**0.91**	**0.99**	**1.65**

TASA DE LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL REGISTRABLE[2]

(403-9)

País/Región	2019	2020	2021			2022		
	TOTAL	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Total	**1.69**	**1.01**	**1.07**	**0.76**	**0.95**	**1.02**	**0.61**	**0.86**

[1] Índice de Frecuencia de Lesiones con Tiempo Perdido basado en 200.000 horas trabajadas. Esta es la primera vez que reportamos este indicador.
[2] Tasa de Accidentes de Trabajo en base a 200.000 horas trabajadas. Tasa de lesiones profesionales basada en 200.000 horas trabajadas.

Apéndice F: **Indicadores Sociales**

HABILIDADES DIGITALES Y PLATAFORMAS DE EDUCACIÓN DIGITAL

(203-2)

RESULTADOS DE APRENDE.ORG

	TOTAL USUARIOS	% MUJERES	% HOMBRES	PAÍSES/ TERRITORIO	CURSOS/ LECCIONES IMPARTIDAS	VARIEDAD DE CURSOS	LECCIONES CONVERTIDAS EN VIDEO	ESCUELAS O INSTITUCIONES REGISTRADAS
Capacítate para el empleo	6,911,211	54.30%	45.70%	194	24,880,360	392	-	-
Aprende.org	4,201,305	53.80%	46.20%	194	-	4,539 cursos 2,155 recursos educativos	-	-
PruébaT	6,350,831	30.88%	27.02%	176	124,930,318	-	20,978	51,154
Khan Academy	19,710,562	31.16%	39.11%	188/240	105,833,301	-	6,896	-
Total	**37,173,909**	**38%**	**34%**	**194/240**	**255,643,979**	**4,931**	**27,874**	**51,154**

PAÍS	*USUARIOS REGISTRADOS EN CAPACÍTATE*	*USUARIOS REGISTRADOS EN PRUÉBA T*
Argentina	292,412	22,758
Austria	73	43
Bielorrusia	10	-
Brasil	5,696	1,183
Bulgaria	37	31
Colombia	878,159	1,008,932
Costa Rica	222,318	4,043
Croacia	21	-
República Dominicana	694,022	54,321
Ecuador	515,719	11,343
El Salvador	247,969	4,426
Guatemala	319,266	506,284
Honduras	115,604	2,486

PAÍS	*USUARIOS REGISTRADOS EN CAPACÍTATE*	*USUARIOS REGISTRADOS EN PRUÉBA T*
Macedonia	10	-
México	6,532,327	4,612,513
Nicaragua	56,432	4,359
Paraguay	28,786	1,628
Perú	189,248	20,257
Puerto Rico	9,732	1,627
Serbia	23	-
Eslovenia	8	104
Uruguay	18,348	1,363
Total – Dentro de las operaciones de AMX	10,126,220	6,257,701
Total – Resto del mundo	989,476	93,130
Total	**11,115,696**	**6,350,831**

CURSOS DE HABILIDADES DIGITALES - PLATAFORMA APRENDE

Durante 2022, 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 Pequeñas y Medianas Expresas (PyMEs); junto con 3) cursos para hombres y mujeres para convertirse en especialistas o técnicos en profesiones digitales.

El interés en los cursos de habilidades digitales ha sido particularmente notable, representando más del 33% del total de registros en todas las ofertas. A la fecha, el 48.81% de todos los usuarios registrados se inscribieron en al menos un curso de tecnología y habilidades digitales, beneficiando a 4,402,943 usuarios desde el lanzamiento de la plataforma; 823,232 usuarios solo en 2022. Esto demuestra la creciente demanda de tales habilidades y destaca el papel de nuestra plataforma para abordar esta necesidad de manera efectiva.

CURSO DE HABILIDAD DIGITAL	REGISTROS EN PLATAFORMA AL 2022	PORCENTAJE VS TOTAL CURSOS
Análisis de Datos	152,721	2.58%
Desarrollo de contenido	135,043	2.28%
Salud y seguridad digitales	119,938	2.02%
Infraestructura de red	137,335	2.32%
Habilidades de Información y Datos	136,274	2.30%
Uso de software de oficina	119,152	2.01%
Habilidades digitales básicas	128,452	2.17%
Lenguajes de programación orientados a objetos	40,545	0.68%
Lógica de programación	93,182	1.57%
Desarrollo de aplicaciones	56,187	0.95%
Reparaciones Electrónicas	116,860	1.97%
Almacenamiento de datos	124,961	2.11%
Comercio electrónico	94,736	1.60%
Marketing digital	57,761	0.97%
Gestion y seguridad de servidores	50,716	0.86%
Diseño Electrónico	26,725	0.45%
Fundamentos electrónicos	53,996	0.91%
Uso de software de edición	41,178	0.69%
Conectividad	14,562	0.25%
Introducción	9,394	0.16%
Desarrollo de software en la nube	29,214	0.49%
Comunicación y colaboración	95,426	1.61%
Desarrollador Front-end	37,807	0.64%
Desarrollador Back-end	30,235	0.51%
Cultura de "Hazlo tú mismo"	20,945	0.35%
Seguridad de la red	15,444	0.26%
Computación en la nube	19,303	0.33%
Diseño de páginas web	10,325	0.17%
Desarrollo de contenido social	13,792	0.23%
Inteligencia Artificial	5,646	0.10%
Blockchain	6,749	0.11%
Total de Cursos en el Sector de Tecnología	**1,994,604**	**33.66%**

AVANCE EN LA ESTRATÉGIA DE BRECHA DIGITAL[1]

	ACCESO A INTERNET	ADOPCIÓN DIGITAL	HABILIDADES DIGITALES Y EDUCACIÓN DIGITAL	TOTAL
Número de personas directamente beneficiadas por los programas durante 2022	361,502	110,106	661,306	1,132,914
Número total de personas directamente beneficiadas por los programas desde que comenzaron	43,978,840	112,965	4,405,852	48,497,657

VOLUNTARIOS

	EMPLEADOS VOLUNTARIOS		HORAS TOTALES	
2021	5.667		18,149	
2022	9,848	+74%	24,984	+38%

[1] 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 organizada y establecida bajo 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 (NYSE: AMX / AMOV).

El 20 de diciembre de 2022 los accionistas de la Compañía aprobaron la conversión de la totalidad de las acciones representativas del capital social, es decir, las acciones Serie AA, Serie A y Serie L, a acciones de una nueva y única Serie B, ordinarias, sin expresión de valor nominal y con plenos derechos de voto, a una razón de conversión de 1:1 (la "Reclasificación"). Las acciones Serie B comenzaron a cotizarse entre el público el 16 de marzo de 2023. Además, como parte de la Reclasificación se cancelaron la totalidad de las ADS Serie A y las ADS Serie L que se encontraban en circulación y los tenedores de dichos valores recibieron un número de ADS Serie B igual al número de ADS Serie A o ADS Serie L del que eran titulares. Cada ADS Serie B ampara 20 acciones Serie B.

La siguiente tabla muestra la estructura del capital social de la Compañía al 31 de marzo de 2023, reconociendo los efectos de la Reclasificación.

SERIE	NÚMERO DE ACCIONES (MILLONES)	PORCENTAJE DEL CAPITAL
Acciones en circulación Serie B (sin expresión de valor nominal)	63,224	100%
Total	**63,224**	**100%**

De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados a la SEC se puede considerar, después de reconocer los efectos de la Reclasificación, al 31 de marzo de 2023 la Familia Slim ejercía el control de la Compañía al ser (i) fideicomisaria de un fideicomiso cuyo patrimonio está integrado por acciones Serie B (el "Fideicomiso Familiar"), (ii) tenedora de acciones de Control Empresarial de Capitales Empresariales, S.A. de C.V. ("Control Empresarial de Capitales") y (iii) tenedora directa de acciones de la Compañía.

La siguiente tabla contiene una lista de las personas que, al 31 de marzo de 2023, son titulares de más del 5.0% de las acciones Serie B de la Compañía después de reconocer los efectos de la Reclasificación. Salvo por lo indicado en la tabla y las notas respectivas, hasta donde la Compañía tiene conocimiento ninguna otra persona es titular de más del 5.0% de las acciones Serie B.

ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONES (MILLONES)	% DEL CAPITAL[1]
ACCIONES B:		
Fideicomiso Familiar[2]	17,743	28.1%
Control Empresarial de Capitales[3]	10,700	16.9%
Carlos Slim Helú[4]	5,200	8.2%

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE AMÉRICA MÓVIL Y SUS PRINCIPALES SUBSIDIARIAS, ASÍ COMO SOBRE LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO CORPORATIVO Y CÓMO FUNCIONA, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 2022 EN EL MODELO 20-F, DISPONIBLE EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: AMERICAMOVIL.COM

[1] Con base en el número de acciones en circulación al 31 de marzo de 2023.

[2] El Fideicomiso Familiar es titular de acciones Serie B 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, eran titulares directos de un total de 13,783 millones de acciones Serie B, equivalentes al 21.8% del capital social. Según los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, salvo el señor Carlos Slim Helú ningún miembro de la Familia Slim era titular, en lo individual, de más del 5% de las acciones representativas del capital de la Compañía.

[3] 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.

[4] Basado en informes de beneficiarios reales presentados ante la SEC.

Después de reconocer los efectos de la Reclasificación, al 31 de marzo de 2023 el 7.40% de las acciones Serie B que se encontraban en circulación estaba representado por ADS Serie B, cada una de las cuales otorga el derecho de recibir 20 acciones Serie B; y el 99.52% de las ADS Serie B estaba distribuido entre 6,943 tenedores domiciliados en los Estados Unidos. La Compañía no cuenta con información sobre el número de accionistas domiciliados en los Estados Unidos que son titulares de acciones Serie B no amparadas por ADS, ni sobre el número de acciones Serie B pertenecientes a dichos accionistas.

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 decisión. 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; (v) determinar la forma en que se distribuirá la utilidad neta; y (vi) cualquier transacción que involucre el 20% o más de los activos consolidados de la Compañía.

En la Asamblea Ordinaria Anual de Accionistas celebrada el 14 de abril de 2023, fueron reelegidos los actuales miembros del Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoria y Practicas Societarias y se nombró al Secretario y el Prosecretario. 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 2022, con una asistencia promedio del 94%. Para su correcto funcionamiento, dos comités auxiliares apoyan al Consejo: el Comité Ejecutivo y el Comité de Auditoria y Prácticas Societarias. En 2022, el Comité de Auditoria y Prácticas Societarias se reunió 6 veces y tuvo una asistencia del 89%.

PARA INFORMACIÓN MÁS DETALLADA SOBRE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, CONSULTE NUESTRO INFORME ANUAL 2022 EN EL FORMULARIO 20-F DISPONIBLE EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: AMERICAMOVIL.COM

NUESTROS ESTATUTOS, CÓDIGO DE ÉTICA, POLÍTICAS Y PROTOCOLOS ESTÁN DISPONIBLES EN EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMÉRICA MÓVIL: AMERICAMOVIL.COM

COMITÉ EJECUTIVO

(2-9, 2-12, 2-13)

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

(2-9, 2-12, 2-13, 2-16)

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 Gonzalez Guajardo, todos ellos son directores 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 clave, (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 periodos parciales y (v) obtener de los auditores un reporte que incluya una explicación de las principales políticas contables utilizadas por nosotros, de cualquier tratamiento alternativo respecto de las partidas más importantes que haya sido discutido por la administración con los auditores, y de cualquier otra comunicación por escrito entre los auditores y la 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 conformidad 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 funcionarios ejecutivos para preparar el informe anual.

Asimismo, América Móvil está obligada a hacer pública cualquier acción del Consejo que sea inconsistente con la opinión del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias a la Comisión Bancaria y de Valores quienes publican dichos informes en sus sitios web. Nuestra área de Auditoria Interna se encarga de realizar tres tipos principales de auditorías:

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 auditoria 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.

PORTAL DE DENUNCIAS - PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y CUMPLIMIENTO

(2-26)

Durante 2022 designamos a 420 personas para el proceso de investigación de las denuncias presentadas en el Portal de Denuncias de América Móvil. Hemos analizado minuciosamente cada queja por país y compilado información detallada al respecto para garantizar la transparencia y abordar cualquier inquietud planteada de manera efectiva. 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 [1]	DENUNCIAS RECIBIDAS	DENUNCIAS PROCEDEN-TES	NÚMERO TOTAL DE PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN[2]
México	458	154	102
Brasil	772	311	38
Colombia	742	224	50
Cono Sur	131	24	29
Región Andina	193	48	48
Centro-américa	307	99	110
Caribe	326	155	43
Total	**2,991**	**1,024**	**420**

[1] Incluye únicamente las denuncias recibidas a través del Portal de Denuncias de América Móvil.

[2] Número total de personas involucradas en el proceso de investigación incluye miembros del Comité de Ética de América Móvil.

Implementamos medidas correctivas para aquellos empleados involucrados en denuncias que resultan en una violación a nuestro Programa de Integridad y Cumplimiento. Estas medias 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, cuando es necesario y se implementan controles para evitar nuevas violaciones al Programa de Integridad y Cumplimiento.

Como parte de la aplicación de medidas disciplinarias basadas en incumplimientos del Programa de Integridad y Cumplimiento, en 2022: 0.15% de los empleados enfrentaron sanciones administrativas, mientras que otro 0.19% fueron despedidos de sus cargos dentro de la organización

ACCEDA A NUESTRO PORTAL DE DENUNCIAS AQUÍ.

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

(2-6)

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) o Gestores y/o Empresas Constructoras: son aquellas que realizan actividades o relaciones con autoridades, comunidades, organizaciones de la sociedad civil, entre otras en nombre 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, podrían 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;
- Residuos; y,
- biodiversidad.

c. Proveedores de riesgo en materia de blanqueo de capitales y financiación de actividades ilícitas: son aquellos cuya operación geográfica se encuentran en los países de las listas del GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional).

Hemos identificado 5.220 proveedores críticos de nivel 1 y 83 proveedores críticos que no son de nivel 1, lo que representa el 74% de nuestros gastos.

Como empresa, hemos evaluado nuestra base de proveedores e identificamos que el 26% de ellos son críticos para nuestras operaciones debido a su contacto directo con los clientes, naturaleza no sustituible, provisión de componentes esenciales o compromiso con las partes interesadas en nuestro nombre. Además, descubrimos que aproximadamente el 4 % presenta un alto riesgo de sustentabilidad que podría afectar potencialmente nuestra reputación.

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.

PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES

(204-1)

PAÍS / OPERACIÓN	PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES DENTRO DE 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%
Perú	89%
Ecuador	72%
Puerto Rico	52%
Claro Dominicana	83%
Claro Soluciones Empresariales	0%
Austria	68%
Bielorrusia	92%
Bulgaria	84%
Croacia	68%
Macedonia	58%
Serbia	85%
Eslovenia	85%
Total	**80%**

Apéndice H: **Controversias y multas**

CONTROVERSIAS

(2-27, 206-1)

1. "Brasil: Posibles sanciones regulatorias por presunta participación en conducta de colusoria 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 colusión en licitaciones públicas de contratos de servicios de internet. La investigación del CADE se inició luego 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 las 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 no serán considerados como un acto de concentración a los efectos de su artículo 88.

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 Brasil"), Oi Móvel S/A ("Oi") y Telefônica Brasil S/A ("Telefônica", junto con Claro Brasil y Oi, los "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 (negación del servicio 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 los Demandados. Las posibles multas se refieren a una denuncia presentada por BT contra Claro Brasil, Oi y Telefônica alegando, entre otras cosas, que, en relación con una oferta pública, los Demandados: (i) actuaron en colusión para impedir la competencia entre los principales operadores del mercado de Internet de banda ancha en Brasil, lo 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 suministrar los circuitos de comunicación (específicamente, enlaces MPLS) necesarios para que BT participara en la licitación.

El 11 de mayo de 2022, el tribunal del CADE dictaminó que los Demandados debían pagar las siguientes multas: Claro Brasil BRL$ 395 millones (aproximadamente USD$ 79 millones), Oi BRL$ 266 millones (aproximadamente USD$ 53 millones) y Telefónica BRL$ 121.7 millones (aproximadamente USD$ 24 millones).

Dado que el fallo final del Tribunal del CADE no fue unánime, Claro Brasil, Telefônica y Oi presentaron un recurso de aclaración (embargos de declaração) para aclarar ciertos aspectos de la decisión del informe. La decisión de la moción de aclaración está pendiente y el resultado de la audiencia final puede afectar el monto de la multa aplicada. Claro Brasil impugnará la multa definitiva aplicada en sede judicial.

2. "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, recibió una sanción de MXN 1.300 millones (aproximadamente USD 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 dijo 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 Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V. ("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 en su sitio web www.telnor.com (no en el SEG) que la información relacionada a 1 poste (de 83,279 postes) y 1 pozo (de 26,955 pozos) no estaba disponible. 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 enero de 2020, el IFT impuso una multa de MXN 1.3 miles de millones de pesos que fue pagada por Telnor e impugnada ante los tribunales judiciales competentes.

Argumento de América Móvil:

Telnor interpuso un recurso constitucional para impugnar la multa alegando: (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; y (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.

La etapa de prueba culminó en abril de 2023 y aún se encuentra pendiente de resolución por parte del tribunal judicial competente.

3. México: Informes de los medios sobre interrupciones en la conexión a Internet que afectan a varias ciudades.

14 de junio de 2022: ¡Tú no! Usuarios de Telmex reportan caída del servicio de internet. (MILENIO (MÉXICO)).

En junio de 2022, se reportaron fallas en el servicio de Internet por parte de usuarios de Teléfonos de México, S.A. de C.V. ("Telmex") en Ciudad de México, Ciudad Obregón y Mazatlán debido a acciones vandálicas según informó Telmex. Como resultado, dicho servicio fue resuelto en su totalidad por la empresa.

Dada la naturaleza de la falla del servicio de Internet, no se presentó ningún informe oficial al regulador mexicano.

4. México: Los trabajadores pusieron fin a dos días de huelga después de que la empresa aceptara negociar el salario y otras prestaciones; se llegó a un acuerdo.

En julio de 2022, decenas de trabajadores de Telmex, subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V., se reunieron para una huelga frente a la oficina de la compañía en la Ciudad de México, en protesta por temas que incluyen el bono de jubilación, el salario de las nuevas contrataciones, la subcontratación laboral y las vacantes no cubiertas. La huelga de dos días terminó después de que Telmex aceptara negociar una solución a los conflictos con el Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (también conocido como STRM). En septiembre 2022, el sindicato rechazó la oferta de contrato de Telmex y se informó que estaba considerando nuevas acciones. En enero de 2023, Telmex llegó a un acuerdo con el STRM que, entre otras cosas, incluyó cambios en las prestaciones de jubilación de los trabajadores.

El 16 de enero de 2023, tras un extenso diálogo, Telmex y su sindicato laboral (Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana) alcanzaron a un acuerdo constructivo sobre las condiciones de jubilación (pensiones) aplicables a partir de enero de 2023 al personal de nueva contratación de Telmex.

El nuevo acuerdo reduce el beneficio máximo de jubilación del 80% al 60% del último salario del empleado, integrado con ciertos beneficios. Los empleados con 35 años de servicio y al menos 65 años tendrán beneficios de jubilación bajo el nuevo acuerdo. A diferencia del acuerdo actual, que permite jubilarse después de 35 años de servicio sin requisito de edad, la única excepción bajo el nuevo acuerdo para jubilarse antes de los 65 años es para empleados de al menos 60 años y con 37 o más años de servicio.

Adicionalmente, como parte del nuevo acuerdo, permite a los empleados activos y jubilados de Telmex la opción de convertir una parte de su pasivo por pensiones en acciones representativas del capital social de Telmex. Este plan de acciones es opcional. De modo que los empleados que participen en el plan de opciones sobre acciones recibirán acciones de Telmex con los mismos derechos que los actuales accionistas de Telmex. Telmex unificará sus actuales series accionarias en una sola serie, integrada exclusivamente por acciones ordinarias y de pleno derecho a voto. Este proceso requiere de ciertas aprobaciones corporativas y regulatorias.

Con el nuevo acuerdo, Telmex continuará su importante programa de inversión en infraestructura a través del cual, en los últimos años, ha logrado una importante penetración en fibra de alta capacidad y seguirá ofreciendo a sus clientes los mejores servicios en las mejores condiciones.

5. “Autorización adicional de recompra de acciones por hasta USD 299 millones”

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

Esto no es una controversia. Esto se refiere al programa de recompra de acciones válidamente aprobado por los accionistas de AMX en asamblea celebrada el 8 de febrero de 2021, para la recompra de acciones de AMX con una parte de sus utilidades de determinado año fiscal. Dichas recompras de acciones se reportan diariamente a la Bolsa Mexicana de Valores.

Los programas de recompra están regulados por los organismos rectores del mercado de valores conforme a las leyes aplicables como prácticas comunes de las empresas que cotizan en las bolsas de valores de México y del extranjero.

6. “Autorización para recompra de acciones hasta por MXN 25,000 millones de pesos”

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 millones de pesos.

Esto no es una controversia. Esto se refiere a un programa de recompra de acciones válidamente aprobado por los accionistas de AMX en asamblea celebrada el 26 de abril de 2021, para la recompra de acciones de AMX con una parte de sus utilidades de un determinado año fiscal. Dichas recompras de acciones se reportan diariamente a la Bolsa Mexicana de Valores.

Los programas de recompra de acciones están regulados por los organismos rectores del mercado de valores conforme a las leyes aplicables como prácticas comunes de las empresas públicas que cotizan en las bolsas de valores en México y en el extranjero.

7. Autorización adicional de recompra de acciones ordinarias hasta por MXN 26 mil millones

20 de abril de 2022: América Móvil informa sobre resoluciones de accionistas. (América Móvil)

Esto no es una controversia. Esto se refiere a un programa de recompra de acciones válidamente aprobado por los accionistas de AMX en asamblea celebrada el 20 de abril de 2022, para la recompra de acciones de AMX con una parte de sus utilidades de un determinado año fiscal. Dichas recompras de acciones se reportan diariamente a la Bolsa Mexicana de Valores.

Los programas de recompra de acciones están regulados por los organismos rectores del mercado de valores conforme a las leyes aplicables como prácticas comunes de las empresas públicas que cotizan en las bolsas de valores en México y en el extranjero.

8. Filial de América Móvil, Claro, multada con USD 1,6 millones por prácticas anticompetitivas en Perú.

Contexto:

En agosto de 2018, Telefónica presentó una denuncia ante el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones ("OSIPTEL") argumentando que el uso de la banda de frecuencias del espectro de 2.5 GHz por parte de América Móvil Perú S.A.C. ("Claro Perú") era ilegal y constituía una práctica anticompetitiva a través de ciertos contratos de comercialización con Olo y TVS.

En mayo de 2019, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones modificó ciertas disposiciones legales a fin de reconocer un esquema de arrendamiento de espectro para el uso de espectro de terceros en lugar de un marco de comercialización. En este sentido, Claro Perú suscribió un contrato de arrendamiento de espectro con Olo y TVS.

Argumento de América Móvil:

En mayo de 2022, OSIPTEL emitió una resolución sancionando a Claro Perú con una multa de S./6,400,000 (aproximadamente USD$1.6 millones a la fecha de la resolución). Dicha resolución ha sido impugnada y se encuentra pendiente de resolución.

En virtud de la fusión de Olo y TVS en Claro Perú, la banda de frecuencias del espectro de 2.5 GHz ha sido formalmente asignada a esta última.

MULTAS SIGNIFICATIVAS

1. Claro Brazil.

Durante 2022, la Procuraduría de Protección y Defensa del Consumidor ("PROCON") impuso seis multas a Claro Brasil por un monto total de BRL$6,846,459.20 (aproximadamente USD$1.37 millones) debido a quejas de consumidores individuales, las cuales trataban de cobros no autorizados e indebidos a los consumidores, retrasos en el envío de facturas telefónicas y, pedir a los consumidores de una cuenta bancaria de cheques con al menos seis meses de antigüedad, para pagos con cheque.

Acciones tomadas:

Claro Brasil ha tomado acciones multidisciplinarias de forma ordinaria a través de sus diferentes áreas organizacionales, para optimizar la interacción de los usuarios con la compañía y evitar posibles penalizaciones contractuales no autorizadas. Claro Brasil desarrolla un proceso de autorización para obtener la aprobación de los consumidores a dichas penalidades previstas en los contratos de servicios, que serán lanzados en noviembre de 2023. En relación con el retraso en el envío de las facturas telefónicas, Claro Brasil está optimizando sus modelos de entrega de facturación digital, ofreciendo otros medios de información de facturación para los consumidores, tales como mensajes de texto de WhatsApp, entre otros.

En cuanto al requerimiento a los consumidores de una cuenta bancaria corriente de al menos seis meses para el pago con cheque, Claro Brasil ha implementado otros métodos de pago, incluyendo tarjeta de crédito y sistemas de pago instantáneo.

2. Claro Brazil (Embratel).

Durante 2022, PROCON impuso siete multas a la Empresa Brasileira de Telcomunicações S.A., empresa fusionada con Claro Brasil en diciembre de 2014 ("Embratel") por un monto total de BRL$12,429,927.19 (aproximadamente USD$2.49 millones) debido a: (i) servicios de facturación no prestados a los consumidores; (ii) e incumplimientos a: (a) instalar el teléfono y/o las líneas en la fecha agendada, (b) prestar un servicio público adecuado y eficiente debido a la insuficiencia de señal reconocida por Embratel, y (c) subsanar oportunamente los defectos en los teléfonos vendidos a los consumidores, en el período comprendido entre 2003 y 2005.

Acciones tomadas:

Claro Brasil esta tomado acciones multidisciplinarias de forma ordinaria a través de sus diferentes áreas organizacionales, para optimizar la interacción de los usuarios con la compañía y evitar potenciales reclamos.

Los incidentes aislados en la facturación de servicios no prestados a los consumidores y la señal insuficiente reconocida por Embratel, fueron totalmente resueltos. Cualquier otro corte masivo de señal es compensado económicamente a los consumidores.

En relación con los fallos en la instalación del teléfono y/o línea en la fecha programada, Embratel ha desplegado medios digitales para realizar un seguimiento de todas las citas programadas con los consumidores.

3. Claro Brazil.

Durante 2022, PROCON impuso una multa a Claro Brasil por un monto total de BRL$8,757,292.82 (aproximadamente USD$1.75 millones) por un fallo en un equipo de alto alcance de la red de señalización de São Paulo que afectó a los servicios de voz, 2G y 3G de la red. Dicho incidente aislado tuvo lugar en noviembre de 2010 y fue solucionado inmediatamente por la compañía.

Acciones tomadas:

La actual red de servicios móviles de Claro Brasil en São Paulo, en comparación con los servicios ofrecidos en 2010, ha evolucionado tecnológicamente con las mejores prácticas y estándares del mercado, hacia una reducción significativa de los cortes de señal que llegan al consumidor.

4. Claro Brazil (including Embratel)

En 2022, PROCON impuso dos multas a Claro Brasil por un monto total de BRL$12,317,561.82 (aproximadamente USD$2.46 millones) por realizar llamadas de telemercadeo antes de 2019 a los números de teléfono de los consumidores registrados en el programa de bloqueo de telemercadeo disponible en el sitio web de PROCON/SP, durante o antes de ese período de tiempo.

Acciones tomadas:

Claro Brasil viene trabajando constantemente entre sus áreas organizacionales en el despliegue y perfeccionamiento de políticas efectivas destinadas a evitar llamadas abusivas, tales como: (i) la incorporación de plataformas estandarizadas con contratistas externos, para las llamadas de telemercadeo, (ii) la implementación de directrices informativas y educativas para estas actividades, (iii) la adhesión al Código de Conducta para la Oferta de Servicios de Telecomunicaciones como resultado de iniciativas de colaboración entre operadores de telecomunicaciones y, (iv) la adopción de medidas efectivas, tanto preventivas como correctivas, en caso de incumplimiento o infracción de tales políticas y normas.

5. Nextel Telecomunicações Ltda. (“Nextel”).

Durante 2022, PROCON impuso una multa a Nextel por un monto de BRL$11,396,247.48 (aproximadamente USD$2.28 millones) por el incumplimiento de ciertas obligaciones en relación con las reglas generales de asistencia de clientes, servicios preferenciales para clientes con necesidades especiales y, publicidad de información del centro de llamadas del servicio al cliente (serviço de atendimento ao consumidor).

Acciones tomadas:

Tales eventos de incumplimiento se regularizaron en su totalidad y, desde entonces, Nextel ha implementado políticas y lineamientos efectivos y consistentes con dicha regulación, como la optimización de los servicios de los centros de llamadas y la promoción de opciones de autoservicio. En relación con los servicios preferenciales para clientes con necesidades especiales, Claro Brasil ha recibido ciertos premios otorgados por el regulador, que declaran a la empresa como el mejor operador en la atención a dichos consumidores.

Actualmente, la información del centro de llamadas de atención al cliente está disponible de forma clara y objetiva en las tiendas, facturas y medios digitales (por ejemplo, el sitio web de Claro Brasil, Google, las redes sociales).

6. Claro Colombia.

Durante 2022, el Ministerio de Telecomunicaciones y Tecnología (MINTIC) impuso una multa a Claro Colombia por un monto de COP$2,491,000,000.00 (aproximadamente USD$0.55 millones) por rechazar solicitudes de portabilidad de números móviles a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP (Telefónica) bajo el denominado provocar “fraude” mientras los números móviles aún estaban activados en los sistemas de Claro Colombia.

Acciones tomadas:

Claro Colombia optimizó el proceso de portabilidad numérica móvil para desactivar automáticamente las líneas telefónicas sujetas a portabilidad, después de una verificación exhaustiva de que dichos números móviles sean identificados como “fraudulentos”, en cumplimiento con las regulaciones aplicables y los controles internos estándar de la industria.

7. Claro Colombia

En 2022, la Superintendencia de Industria y Comercio (“SIC”) impuso a Claro Colombia una sanción de COP$950,000,000 (aproximadamente USD$0.21 millones) por infringir la normativa de protección de datos personales al sustraer números telefónicos de otros operadores para realizar ventas de telemercadeo, a pesar de que Claro Colombia argumentó que dicha información no podía considerarse como datos personales, ya que no contenía los nombres de los titulares de los números de teléfono.

Acciones tomadas:

Claro Colombia ha trabajado continuamente en todas las áreas de su organización, para implementar y mejorar políticas eficaces destinadas a promover y respetar el uso adecuado de los datos personales, alineados al Código de Ética de América Móvil y la normatividad local.

Apéndice I: **Certificaciones**

ANEXO POR PAÍS

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Telcel	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 20000-1
	ISO/IEC 27001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
Telmex	ANSI/TIA-942-B:2017
	Avaya Diamante
	AWS: Socio consultor avanzado
	AWS: Socio del sector público
	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño Ambiental 2
	Certificado SAP: Cloud e Infraestructura de Operaciones
	Certificado SAP: Operaciones de Hosting
	Certificado SAP: Operaciones HANA
	Cisco: Acuerdo empresarial para la elección del centro de datos
	Cisco: Acuerdo empresarial para la seguridad
	Cisco: Arquitectura de colaboración avanzada
	Cisco: Arquitectura de redes empresariales avanzadas
	Cisco: Centro de contacto empresarial empaquetado
	Cisco: Centro de datos avanzado
	Cisco: Certificación multinacional
	Cisco: Colaboración SaaS Autorizado
	Cisco: Especialización Master en Seguridad
	Cisco: Experiencia del cliente especializada
	Cisco: Integrador de oro
	Cisco: Poder de la simplicidad para automatización segura SD-WAN

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Telmex	Cisco: Poder de la simplicidad para infraestructura como servicio
	Cisco: Poder de la simplicidad para UC y servicios basados en HCS
	Cisco: Proveedor Oro
	Cisco: Seguridad Avanzada
	Cisco: Socio registrado
	Dell Socio Oro
	Dictamen NFPA75
	Empresa Socialmente Responsable (ESR)
	Experienca en ventas de StorageTek Tape Storage
	Experiencia en servicio Weblogic Server 12C
	Experiencia en ventas de almacenamiento NAS
	Experiencia en ventas de Aplicativo sin périda de datos y recuperación
	Experiencia en ventas de Exadata Database Machine
	Experiencia en ventas de Instalación de servidores SVC SPARC T7
	Experiencia en ventas de Instalación de SVC StorageTek SL150
	Experiencia en ventas de Oracle E-Business Suite
	Experiencia en Ventas de People Soft
	Experiencia en ventas de sitemas x86
	Expreiencia en ventas de Oracle Solaris
	HPE Socio Oro
	Huawe Comunicaciones Cloud para empresas
	Huawei Certificado de socio de servicio de datos para el canal empresarial
	Huawei Socio Autorizado
	IBM Revendedor de hardware directo
	ICREA N3
	ICREA N5
	ISO 14001
	ISO 18788
	ISO 22301
	ISO 27001
	ISO 27005

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Telmex	ISO 27014 (Dictamen)
	ISO 27017
	ISO 27018
	ISO 31000
	ISO 37001
	ISO 9001
	ISO/IEC 20000-1: 2018
	ISO/IEC 27001-1
	ISO/IEC 38500
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
	Microsoft Productividad oro en Cloud
	Microsoft Socio Oro en Centro de datos
	Microsoft Socio Oro en la plataforma Cloud
	Microsoft Socio Oro en soluciones para PyMEs
	NMX-R-025-SCFI-2015
	Oracle Miembro de la red de socios
	PCI DSS
	SOC 1 tipo II | ISAE 3402 / SOC 1 type II | ISAE 3402
	SOC 2 tipo II | ISAE 3416 | SSAE 18 / SOC 2 type II | ISAE 3416 | SSAE 18
	STAR Security Trust Assurance and Risk
	Teldat Socio Oro
	Ventaja de socio de Google Cloud
	Proveedor principal de la nube Vmware
ADN (Sección Amarilla)	PCI DSS 11.2.2
AMCO	ISO 45001
Global Hitss	CMMI DEV Level 5
	CMMI SVC Level 3
	Expansión Las 500 Empresas Más Importantes de México
	ISO 27001
	ISO 45001

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Global Hitss	ISO 9001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
Telvista	ISO 9001
	Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes
	PCI DSS 3.2.1
	SOC 2 Tipo II
Costa Rica	Marca País, Esencial Costa Rica
El Salvador	ISO 45001
Nicaragua	ISO 45001
Brasil (Claro & BCC)	ISO 14001
	ISO 27001
	ISO 9001
	ISO/IEC 17025
Colombia	Certificado SAP: Cloud e Infraestructura de Operaciones
	Certificado SAP: Operaciones de Hosting
	Certificado SAP: Operaciones HANA
	ICREA (HSHA-WCQA) Level 5
	ICREA MEDELLIN (S-WCQA) Level 3
	Informe Auditoria Estándares Mínimos del SG-SST 2022 (RESOLUCIÓN 0312 DE 2019)
	ISAE 3402
	ISO 14001
	ISO 20000
	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	PCI DSS 3.2.1.
	RUC: Registro Único para Contratistas
	Sello Empresa Incluyente
	Sello Oro Equipares

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Ecuador	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	Tier III Certificación de Design Data Xperience
Argentina	ISO / IEC 20000
	ISO 45001
Paraguay	Sello i: "Amiga de la inclusión"
Uruguay	ISO 9001
Perú	Empresa Socialmente Responsable (ESR)
	Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
	ISO 27001
	ISO 45001
	ISO 9001
	MERCO ESG
	MERCO Reputación Corporativa
	Ranking Par 2021
Puerto Rico	Avaya IP Office Platforma de Implementación (ACIS - 7720)
	Avaya IP Office Platforma de soporte (ACSS - 3000)
	Avaya Venta de soluciones medianas (APSS - 1002)
	ISO 45001
	PCI DSS 3.2.1
República Dominicana	Industria de tarjetas de pago
	Mejor Lugar para Trabajar (Great Place to Work)
	Operador Económico Autorizado de la República Dominicana
	Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el trabajo
	Sello Buenas Prácticas Inclusivas: Categoría, Agente de Inclusión
	Sello Platino - Igualando RD
Claro Enterprise Solutions	ISO 27001
	Las mejores y más brillantes empresas para trabajar
	LATINA Estilo 50
	Premio a la Excelencia en Inteligencia Artificial

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Austria	BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung) / Salud y Seguridad
	Eco Datacenter
	EMAS
	EN 50518
	EN 50600 Design
	ISO 14001
	ISO 18295-1
	ISO 19600
	ISO 20000
	ISO 27001
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO 50001
	ISO 9001
Bielurusia	ISO 14001
	ISO 45001
	ISO 9001
	ISO/IEC 27001
	PCI DSS
	Tier III Instalaciones del Centro de Datos
Bulgaria	Cisco Socio Oro
	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 20000-1
	ISO 27001
	ISO 27701
	ISO 37001
	ISO 39001
	ISO 45001
	ISO 9001

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN [1]
Croacia	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 22301
	ISO 27001
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO 9001
Macedonia	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 20000-1
	ISO 22301-1
	ISO 27001
	ISO 27018
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO 9001
Serbia	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 37001
	ISO 45001
Eslovenia	EMAS
	ISO 14001
	ISO 19600
	ISO 37001
	ISO 45001
	ISO/IEC 27001

[1] El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

ANEXO POR TEMA: CALIDAD

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Telcel	ISO 9001
Telmex	ISO 9001 [2]
Global Hitss	ISO 9001 [4]
Telvista	ISO 9001
	Modelo Global de Calidad para la Interacción con Clientes
Brasil (Claro y BCC)	ISO 9001
	ISO/IEC 17025
Colombia	ISO 9001
Ecuador	ISO 9001
Uruguay	ISO 9001
Perú	ISO 9001
Austria	ISO 9001 [2]
Bielorrusia	ISO 9001
Bulgaria	ISO 9001
Croacia	ISO 9001
Macedonia	ISO 9001

50% de los países cuentan con certificaciones de gestión de calidad como ISO 9001, ISO 17025 por mencionar algunas.
50% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión de calidad como ISO 9001, ISO 17025 por mencionar algunas.

Nota: El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

ANEXO POR TEMA: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Telcel	ISO 45001
AMCO	ISO 45001
Global Hitss	ISO 45001 [2]
El Salvador	ISO 45001
Nicaragua	ISO 45001
Colombia	Informe Auditoria Estándares Mínimos del SG-SST 2022 (RESOLUCIÓN 0312 DE 2019)
	ISO 45001
	RUC: Registro Único para Contratistas
Ecuador	ISO 45001
Argentina	ISO 45001
Perú	ISO 45001
Puerto Rico	ISO 45001
República Dominicana (Claro, Amov y Opitel)	Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el trabajo [2]
Austria	BGF (Gütesiegen Berufliche Gesundheitsförderung) / Salud y Seguridad
	ISO 45001
Bielorrusia	ISO 45001
Bulgaria	ISO 45001
Croacia	ISO 45001
Macedonia	ISO 45001
Serbia	ISO 45001
Eslovenia	ISO 45001

73% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud como ISO 45001 o similar.
64% de las operaciones cuentan con certificaciones de gestión de seguridad y salud como ISO 45001 o similar.

El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

ANEXO POR TEMA: SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Telcel	ISO/IEC 27001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
Telmex	Cisco: Acuerdo empresarial para la seguridad
	Cisco: Especialización Master en Seguridad
	Cisco: Seguridad Avanzada
	ISO 27001
	ISO 27002
	ISO 27005
	ISO 27014 (Dictamen)
	ISO 27017
	ISO 27018
	ISO/IEC 27001-1 [4]
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
ADN (Sección Amarilla)	PCI DSS 11.2.2
Global Hitss	ISO 27001
	LFPDPPP: Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares
Telvista	PCI DSS 3.2.1
	SOC 2 TYPE II
Brasil (Claro y BCC)	ISO 27001 [3]
Colombia	ISO 27001
	PCI DSS 3.2.1.
Ecuador	ISO 27001
Perú	ISO 27001
	Foro de Equipos de Seguridad y Respuesta a Incidentes
Puerto Rico	PCI DSS 3.2.1
Claro Enterprise Solutions	ISO 27001
Austria	ISO 27001
Bielorrusia	ISO/IEC 27001 [3]
	PCI DSS
Bulgaria	ISO 27001
	ISO 27701
Croacia	ISO 27001
Macedonia	ISO 27001
	ISO 27018
Eslovenia	ISO/IEC 27001

55% de los países cuentan con certificaciones de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.
61% de las operaciones cuentan certificaciones de gestión de seguridad de la información o privacidad de datos.

Nota: El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

ANEXO POR TEMA: MEDIOAMBIENTE Y ENERGÍA

PAÍS/OPERACIÓN	CERTIFICACIÓN
Telmex	Calidad Ambiental Nivel de Desempeño Ambiental [2]
	ISO 14001 [(2)]
Brasil (Claro & BCC)	ISO 14001 [(2)]
Colombia	ISO 14001
Austria	EMAS
	ISO 14001
	ISO 50001
	ISO 14001
Bulgaria	ISO 14001
Croacia	ISO 14001
Macedonia	ISO 14001
Serbia	ISO 14001
Eslovenia	EMAS
	ISO 14001

45% de los países cuentan con certificados de gestión ambiental o energética.
36% de las operaciones cuentan con certificados de gestión ambiental o energética.

Nota: El número con formato de superíndice representa el número de certificaciones con las que cuenta el país/operación en relación con este tema. Si está interesado en más detalles, como cobertura específica, número de certificado o validez de certificados, comuníquese con contacto-rse@americamovil.com

Apéndice J: **Asociaciones y Cámaras Empresariales**

ASOCIACIONES DONDE PARTICIPAMOS

(2-28)

Formamos parte de asociaciones y cámaras empresariales, nacionales e internacionales, que apoyan a la industria de la que formamos parte o se benefician de alguna manera.

América Móvil	The Foundation for the Global Compact (UNGC)
	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (previsamente AHCIET)
	Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)
	Union Internacionale des Telecommunications (UIT)
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
	Saferinternet
Argentina	Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM).
	Cámara Argentina de Internet (CABASE).
	Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM).
	Asociación GSM (GSMA).
	Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET).
	Instituto de Auditores Internos de Argentina (IAIA).
	Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA
	Cámara de Sociedades
	Cámara Argentina de comercio (CAC)
Bielorrusia	Association of Information and Communication Technology Organizations (Belinfocom)
	European Belarusian Business Association (EBBA)
	Belarusian Association of Computer Sports (BACS)
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 Foundation
	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

Bulgaria	Association for the protection of the legal broadcasting
	Association for electronic communications
	Alliance of technology industry
	IAB Bulgaria
	Bulgarian Association of Advertisers
	Bulgarian Public Relations Association
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
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)

República Dominicana	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 (AMCHAM)
	Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)
	Cámara de Comercio e Industria de El Salvador (CAMARASAL)
	Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones (CASATEL)
	Cámara Salvadoreña de la Construcción (CASALCO)
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)
	Cámara de Comercio Guatemalteco-Americana (AMCHAM)
Global Hitss	CANIETI (Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

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 Americana de Nicaragua (AMCHAM)
	Cámara de Industria y Comercio Mexicana Nicaragüense (CAMEXNIC)
	Cámara de Industria y Comercio Nicaragüense Costarricense (CADICONIC)
Macedonia del Norte	Gender Equality Aliance (GEA)
	MASIT – Macedonian Association of IT industry
	AmCham
	Macedonian Chamber
	Red Cross
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 (CONAR)
	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	National Alliance for Local Economic Development (NALED)
	AmCham Serbia
	The Serbian Association of Managers (SAM)
	Foreign Investors Council (FIC)
	Slovenian Business Club (SPK)
	Association of Business Women in Serbia
	Chamber of Commerce and Industry of Serbia
	GSMA - Global System for Mobile Communications
	BASS - Business Association of Slovenia and Serbia
	AFA - Association for the affirmation of the potential of women
	Chamber of Italian Serbian businessmen
	UN Global Compact [1]
	The Responsible Business Forum
Eslovenia	CER Center of energy efficiency solutions
	AmCham Commission for Sustainable Growth
	GSMA 5G IoT Strategy Group
	Diversity Charter
	SRIP Smart Cities and Communities
	Chamber of Commerce and Industry of Slovenia
	Managers' Association of Slovenia
	UN Global Compact
	Forum EMS
	Green Network
Telcel	Asociación Mexicana de Internet
	Asociación Nacional de Telecomunicaciones
Uruguay	GSM Association
Estados Unidos – Claro Enterprise Solutions	Columbia University, Center for Technology Management

[1] La red local del Pacto Mundial de Naciones Unidas en Serbia está en proceso de cambiar su estatus legal y registrarse como entidad jurídica formal. A1 Serbia está interesada en ser una de las empresas fundadoras de una organización local en Serbia y sin duda será un miembro. El proceso sigue su curso.

Apéndice K: **Índice SASB**

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)				
Tema	**Código**	**Métrica contable**	**Unidad de medida**	**Respuesta de la Compañía 2022**
Huella ambiental de la empresa	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida	GigaJoules	23,338,361
		(2) Porcentaje de electricidad de la red	%	71%
		(3) Porcentaje de energía renovable	%	29%
Privacidad de datos	TC-TL-220a.1	(1) Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad de los clientes	NA	Ver página 66
	TC-TL-220a.2	(2) Número de clientes cuya información se utiliza con fines secundarios.	Número	No disponible
	TC-TL-220a.3	(3) Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos legales asociados a la privacidad de los clientes.	Tipo de cambio del informe	Ver página 65
	TC-TL-220a.4	(1) Número de solicitudes de información de clientes por parte de las autoridades de justicia.	Número	Ver página 67
		(2) Número de clientes cuya información fue solicitada.	Número	No disponible
		(3) Porcentaje que resulta en la divulgación.	%	Ver página 67
Seguridad de Datos	TC-TL-230a.1	(1) Número de brechas de datos.	Número	Ver página 65
		(2) Porcentaje que involucra información personal identificable.	%	0
		(3) Número de clientes afectados.	Número	0
	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos, incluido el uso de normas de ciberseguridad de terceros	NA	Ver página 64 and 65
Gestión del fin de vida de los productos	TC-TL-440a.1*	(1) Materiales recuperados de la operación y a través de programas de acopio	Toneladas Métricas	Ver página 20
		(2) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reusados	%	1%
		(3) Porcentaje de materiales que fueron recuperados y reciclados	%	81%
		(4) Porcentaje de materiales que fueron depositados en vertederos (%)	%	18%

MÉTRICAS CONTABLES SOBRE TEMÁTICAS DE SUSTENTABILIDAD (SASB)				
Tema	**Código**	**Métrica contable**	**Unidad de medida**	**Respuesta de la Compañía 2022**
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.	Reporting Currency	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	13.5
		(2) Velocidad media real de descarga sostenida en Megabits por segundo (Mbps) de contenidos no asociados.	Megabits por segundo	13.5
	TC-TL-520a.3	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero rating y las prácticas relacionadas.	NA	Ver página 85
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	3.70%
		(2) Duración media de la interrupción del cliente (red fija y móvil)	Horas por usuario	0.22 hr. (13 min)
	TC-TL-550a.2	Gestión de sistemas para proporcionar un servicio sin impedimentos durante las interrupciones del servicio.	NA	Ver página 35
Métricas de Actividad	TC-TL-000.A	Número total de accesos móviles (millones).	Número	299.8
	TC-TL-000.B	Número total de accesos fijos (millones).	Número	73.3
	TC-TL-000.C	Número de conexiones de banda ancha fija (millones)	Número	30.7
	TC-TL-000.D	Tráfico de red en petabytes.	Petabytes	11,935

"*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: **Divulgaciones Relacionadas al Clima**

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

(2-9, 2-12, 102-18)

Nuestro Consejo de Administración ha designado a uno de sus miembros para encabezar nuestra Estrategia de Mitigación y Adaptación a los Riesgos Climáticos. Esta persona trabaja en estrecha colaboración con el Comité de Sustentabilidad y el Grupo de Trabajo de Emisiones y Energía, dirigido por nuestro Director de Operaciones Móviles. Sus esfuerzos colectivos se centran en identificar, evaluar y supervisar los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático, al tiempo que definen y aplican la estrategia de descarbonización de la Compañía. Para mejorar sus conocimientos en este ámbito, miembros clave del equipo han recibido formación de la organización *Chapter Zero* sobre Gobernanza de los Riesgos del Cambio.

II. GESTIÓN DE RIESGOS

En un esfuerzo por identificar las potenciales vulnerabilidades dentro de nuestras operaciones debido a los impactos del cambio climático, el año pasado llevamos a cabo un taller integral que incluyó a representantes de varias divisiones corporativas y sucursales locales, centrándose en tres escenarios distintos con aumentos de temperatura que oscilan entre 1.5°-2.5° grado Celsius tanto para nuestras operaciones en México como para subsidiarias europeas como Austria.

A medida que avanzamos, nuestro compromiso es cuantificar las implicaciones financieras bajo estos escenarios variables en todos los países de América Latina en los que operamos, así como en otras regiones europeas aún no evaluadas. Nuestro objetivo final es lograr el pleno cumplimiento de las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD) en los próximos 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

Como empresa, somos muy conscientes de los riesgos potenciales que los fenómenos meteorológicos extremos y el cambio climático a largo plazo suponen para nuestra infraestructura y capacidad para proveer servicios. Estos factores pueden dañar directamente las instalaciones de la red o interrumpir nuestra capacidad para construir y mantener partes de nuestra red, así como afectar potencialmente a la capacidad de los proveedores para suministrar productos y servicios esenciales para una cobertura fiable. Cualquiera de estas alteraciones podría provocar retrasos en los planes de despliegue de la red, interrupciones del servicio a los clientes, aumento de los costos y repercusiones negativas en nuestros resultados operativos.

Los efectos físicos del cambio climático -como tormentas más frecuentes y graves, inundaciones, incendios, heladas, aumento del nivel del mar y otros fenómenos relacionados- pueden afectar negativamente nuestras operaciones. Esto incluye los daños ocasionados a la infraestructura operativa que se traduce en mayores gastos o pérdidas de ingresos debido a las interrupciones causadas por estos cambios climáticos. Para afrontar eficazmente este reto y salvaguardar al mismo tiempo los indicadores de rendimiento financiero (IRFs) y los niveles de satisfacción de los clientes, es crucial que invirtamos en mejorar la resistencia frente a las amenazas medioambientales a través de medidas proactivas diseñadas específicamente para mitigar cualquier consecuencia adversa asociada a las tendencias del calentamiento global..

AUMENTO EN LA FRECUENCIA E INTENSIDAD DE LOS CICLONES TROPICALES

Reconocemos el potencial impacto de los vientos de alta velocidad en nuestra infraestructura, incluyendo estaciones base, centros de atención al cliente, centrales telefónicas y otras instalaciones. Los daños pueden variar desde colapso de torres hasta daños en las antenas e inundaciones locales debido a las mareas. Además, las tormentas eléctricas pueden interrumpir las comunicaciones por radiofrecuencia y aumentar la demanda de plantas de emergencia y el consumo de combustible. Los huracanes también suponen un riesgo al provocar cortes de electricidad o de suministro y restringir el acceso a las instalaciones.

Para hacer frente a estos retos, construimos toda la infraestructura como torres y estaciones base, bajo estrictas normas que soportan vientos intensos y condiciones climáticas. También hemos diseñado un plan de contingencia que incluye medidas preventivas antes de que se produzcan fenómenos meteorológicos, así como esfuerzos de colaboración con las autoridades, proveedores y grupos de interés relevantes, como una estrategia contra los saqueos. Además, hemos establecido un plan de adaptación para infraestructuras de alta exposición siguiendo directrices rediseñadas. Mas allá de estos planes, nuestros esfuerzos en curso incluyen la realización de evaluaciones de vulnerabilidad relacionadas con los fenómenos físicos causados por el cambio climático en las regiones en las que operamos- lo que nos permitirá identificar las operaciones expuestas a fenómenos meteorológicos extremos para poner en marcha estrategias de mitigación adecuadas a nivel de activos.

AUMENTO DE LA TEMPERATURA PROMEDIO

El aumento de la temperatura promedio del planeta podría tener consecuencias significativas para nuestras operaciones. Estos impactos potenciales van desde retos para mantener un rendimiento óptimo de los equipos hasta garantizar el bienestar de nuestra plantilla, lo que en última instancia podría acarrear consecuencias financieras.

En respuesta a estas preocupaciones, prevemos la necesidad de mejorar los sistemas de aire acondicionado en determinadas regiones. Esto será crucial no sólo para preservar las condiciones ideales de funcionamiento de nuestros equipos, sino también para proporcionar un entorno confortable tanto a los empleados como a los clientes. Como resultado, esto puede implicar mayores gastos relacionados con la adquisición de nuevos sistemas de aire acondicionado, así como su mantenimiento y operación.

Además, los aumentos extremos de temperatura en algunas zonas podrían obligarnos a limitar las horas de trabajo del personal de campo debido a las olas de calor u otros factores asociados, como el aumento de la exposición a los rayos ultravioleta durante las tareas rutinarias de mantenimiento. Nos comprometemos a abordar estos problemas de forma proactiva, dando prioridad a la seguridad de los empleados y a los niveles de productividad en el futuro.

Además, es posible que debamos modificar los horarios de apertura de los Centros de Atención al Cliente, ajustar los horarios de mantenimiento de exteriores y equipos de seguridad y, fomentar un mayor uso de plataformas digitales de servicio. Estas estrategias de adaptación y mitigación se examinaron exhaustivamente en un Taller sobre Riesgos Climáticos celebrado en México para garantizar que mantenemos unos servicios eficientes al tiempo que afrontamos los retos relacionados con el clima.

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

Reconocemos los desafíos de aplicar límites o impuestos a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en nuestras operaciones y proveedores esenciales. Estos retos abarcan inversiones sustanciales, complejas necesidades de capacitación, la adopción de nuevas tecnologías y diversas métricas de información en los distintos países.

Sabemos que se han implementado impuestos sobre el carbono en algunas regiones en las que operamos y prevemos posibles aumentos de estas restricciones o impuestos. Para prepararnos ante cualquier posible impacto económico en nuestras operaciones debido a dichas normativas, realizamos un seguimiento diligente de las alteraciones en las políticas fiscales dentro de nuestras regiones de operación.

Nuestro compromiso con la reducción de emisiones queda patente en la presentación exitosa de un objetivo de reducción de emisiones a la organización Science Based Targets Initiative (SBTi). Además, nos comprometemos a alcanzar el objetivo Net Zero en 2050. Mediante la aplicación de estrategias encaminadas a alcanzar estos objetivos, creemos que podemos gestionar eficazmente los riesgos asociados.

Para demostrar aún más nuestra dedicación a los esfuerzos de sustentabilidad, 44% de nuestras subsidiarias han comenzado la transición hacia fuentes de energía renovables a través de acuerdos de compra de energía. No obstante, en el caso de los países latinoamericanos, hemos detectado un inconveniente adicional, ya que la legislación exige un consumo mínimo de energía para cerrar un contrato de compra de energía, (Power Purchase Agreement) y nosotros no cumplimos ese requisito, ya que nuestro consumo de energía es por sitio. Por lo tanto, estamos evaluando cuál es la capacidad máxima de energía renovable que cada operación puede adquirir a través de los diferentes mecanismos locales y vigilando cualquier cambio en las legislaciones de América Latina que pueda facilitar nuestros esfuerzos para mejorar nuestras cifras de energía renovable.

Además de estas iniciativas, continuamos desarrollando programas y proyectos enfocados a mejorar la eficiencia energética al tiempo que reducimos el consumo de combustible – primordialmente al conectar estaciones base remotas con la red eléctrica.

Por último, pero no por ello menos importante, colaboramos con otros miembros del sector en el marco de las iniciativas de la GSMA Groupe Speciale Mobile Association, que inspiran a los miembros del sector de las telecomunicaciones no sólo a informar sobre sus emisiones, sino también a fijar objetivos ambiciosos de reducción de las mismas.

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

Prevemos normativas más estrictas en materia de eficiencia e intensidad de los recursos, así como de gestión del ciclo de vida de los productos. Los posibles aumentos de los precios de las materias primas para los dispositivos pueden afectar el poder adquisitivo de nuestros consumidores en determinadas regiones en las que operamos. Además, la mayor parte del combustible consumido es utilizado por estaciones base remotas que no pueden conectarse a la red eléctrica. La introducción de normativas más restrictivas sobre los bienes y servicios existentes podría afectar significativamente nuestro desempeño financiero, sobre todo si estos cambios son inesperados o tienen periodos de transición cortos.

Para abordar de forma proactiva los posibles cambios regulatorios, realizamos un seguimiento constante de cualquier cambio a la vez que alineamos las prácticas en todas las subsidiarias para renovar y reutilizar los materiales. De este modo, no sólo se prolonga la vida útil de los dispositivos y otros equipos electrónicos, sino que también se garantiza una gestión adecuada al final de su vida útil. Además, trabajamos activamente para reducir las estaciones base fuera de la red que funcionan con diésel, conectándolas a redes locales o utilizando fuentes de energía renovable rentables.

En colaboración con colegas de la industria, miembros de la cadena de valor y organizaciones, nuestro compromiso es promover una economía circular centrada en la reutilización y el reciclaje de los materiales electrónicos desechados. Este enfoque nos permite brindar soluciones que superen las expectativas de los grupos de interés y fomentar prácticas empresariales sustentables en todos los aspectos de las operaciones..

CAMBIOS EN LAS PREFERENCIAS DEL CONSUMIDOR

Reconocemos la creciente sensibilización entre nuestros grupos de interés sobre el impacto social y medioambiental de los productos y servicios que consumen. Sabemos que los consumidores Millennials y de la Generación Z valoran muchos factores como el origen, el abastecimiento sustentable de materiales, la producción ética y las condiciones laborales relacionadas con sus compras. 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 nuestro éxito.

En respuesta a estas preferencias cambiantes entre los usuarios y para comprender mejor las expectativas y preocupaciones de nuestros grupos de interés, actualizamos cada dos o tres años nuestro análisis de materialidad. Esto nos permite no sólo estar en sintonía con las demandas cambiantes, sino también transformar los riesgos potenciales en valiosas oportunidades de crecimiento.

Al adaptarnos de forma proactiva a las nuevas tendencias en el comportamiento de los consumidores, al tiempo que damos prioridad a la transparencia en todos los aspectos de nuestra actividad y comunicamos eficazmente nuestros avances en materia de ASG, nuestro objetivo es fomentar la confianza tanto de los clientes actuales como de las nuevas generaciones que se incorporan a los mercados de todo el mundo y que buscan opciones responsables a la hora de tomar decisiones de compra.

Oportunidades Relacionadas con el Cambio Climático

MAYOR REUTILIZACIÓN Y RECICLAJE

Como actor clave en la recuperación de productos que vendemos, colaboramos activamente con miembros del sector e involucramos a toda la cadena de valor para fomentar una economía circular. Desarrollamos constantemente campañas de comunicación y divulgación para fomentar el reciclaje de residuos electrónicos en nuestras comunidades. Mediante la aplicación de prácticas estandarizadas de reacondicionamiento y reutilización de materiales en todas las subsidiarias, prolongamos la vida útil de los dispositivos y otros equipos electrónicos, al tiempo que garantizamos una gestión adecuada cuando ya no están en uso.

Al prolongar el ciclo de vida de los equipos de red, como módems, teléfonos fijos, enrutadores y decodificadores, entre otros; no solo reducimos costos, sino que reabastecemos nuestros inventarios con un impacto ambiental mínimo. Este enfoque nos permite ser tanto económicamente eficientes como mantener una postura ambientalmente consciente.

Además de estos esfuerzos, los equipos que aún están en buenas condiciones se reparan y se donan a organizaciones o personas de bajos ingresos como parte de la reducción de la brecha digital. Creemos firmemente que esta cultura seguirá fortaleciéndose con el tiempo, lo que nos permitirá capitalizar estas prácticas y consolidar aún más nuestra reputación de ciudadanos corporativos responsables.

USO DE FUENTES DE ENERGIA CON FACTORES DE EMISIÓN MÁS BAJOS

Una de nuestras principales fuentes de emisiones procede del consumo de energía eléctrica, que entra en la categoría de emisiones de Alcance 2. Vemos una gran oportunidad en la adopción de fuentes de energía con factores de emisión más bajos, ya que presentan importantes oportunidades financieras, de prestigio y resiliencia para nosotros.

Hemos descubierto que las fuentes de energía renovables no sólo son más limpias con el medio ambiente, sino también menos costosas y más confiables que los métodos tradicionales. Este cambio se alinea con nuestro compromiso hacia prácticas sustentables a la vez que garantiza la eficiencia operativa.

Además, estas soluciones de energía renovable ofrecen un enfoque innovador para resolver los problemas de suministro de energía en estaciones base situadas en zonas remotas. Utilizando técnicas de micro generación y generación in situ, podemos superar eficazmente esos obstáculos y, al mismo tiempo, reducir nuestro impacto ambiental.

INCENTIVOS PARA APOYAR A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

Numerosas organizaciones y gobiernos ofrecen incentivos a las empresas para que realicen la transición hacia sistemas de producción de energía y proveedores más limpios. Esperamos que este tipo de incentivos continúe en aumento y nos permita capitalizar la oportunidad de reducir aún más nuestras emisiones, mientras aumentamos la cobertura de nuestra red en lugares remotos.

Estamos comprometidos a adoptar nuevas tecnologías de ahorro de energía como parte de nuestros esfuerzos continuos. Este enfoque no sólo beneficia al medio ambiente, sino también refuerza nuestra posición como ciudadanos corporativos responsables dedicados a prácticas sustentables dentro de nuestra industria.

USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Dada la naturaleza de las operaciones de la Empresa, América Móvil constantemente incorpora tecnología de punta. Continuamente actualizamos nuestras redes con equipos de última generación que no sólo son más eficientes, sino también tienen un impacto medioambiental reducido. Esto nos permite mantener altos estándares y minimizar cualquier consecuencia negativa para el medio ambiente.

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

Reconocemos el inmenso potencial del desarrollo y la expansión de productos y servicios de bajas emisiones. Esto es especialmente relevante porque los productos y servicios de alta tecnología dependen cada vez más de la conectividad y de Internet como su plataforma. Nuestra industria desempeña un papel crucial en la lucha contra el cambio climático al permitir que otros sectores alcancen sus objetivos de reducción mediante soluciones de conectividad innovadoras.

Estamos capitalizando activamente esta oportunidad mediante la implementación de dos estrategias clave: 1) proporcionar una cobertura rápida y fiable con un mayor acceso en todos nuestros mercados; y 2) concentrarnos en mejorar nuestros departamentos de Relaciones con el Cliente y Servicios de Valor Agregado que desarrollan soluciones empresariales (B2B) destinadas a reducir las emisiones. Estas soluciones mejoran la eficiencia operativa de nuestros clientes al tiempo que reducen la necesidad de traslados físicos de empleados, contribuyendo en última instancia a un futuro más sustentable.

ACCESO A MEJORES CONDICIONES DE CAPITAL

Hemos observado una tendencia creciente de los inversores institucionales a centrarse en empresas y proyectos responsables con el medio ambiente. Este interés se alinea con nuestros propios compromisos medioambientales, lo que nos permite obtener capital en condiciones favorables.

Recientemente emitimos nuestro primer bono sustentable, que nos ayudará a alinear nuestra estrategia de negocio con una visión más sustentable. El bono recaudó más de $24,002 millones de pesos mexicanos en cuatro tramos, y hemos destinado $21,751 millones de pesos mexicanos para financiar proyectos de impacto ambiental y social.

Los fondos del bono se destinarán a dos de nuestros pilares fundamentales: cuidar el planeta y promover la conectividad. Tenemos previsto utilizar parte de los ingresos para apoyar proyectos coherentes con nuestra estrategia de reducción de emisiones, como la migración a energías renovables y la mejora de la eficiencia energética. Además, pretendemos acelerar la inclusión digital proporcionando acceso a Internet en comunidades desatendidas, promoviendo las tecnologías de la información entre grupos vulnerables de la sociedad y ofreciendo programas de formación en competencias digitales y oportunidades de empleo para que puedan beneficiarse de todos los aspectos de la conectividad.

Nuestro Crédito Sindicado Sustentable (SLL) es otro ejemplo en el que estamos avanzando para alinear mejor las métricas de rendimiento de EESG con las estrategias financieras; se trataba de una línea de crédito equivalente a US$1.5 billones de dólares estadounidenses vinculada principalmente a tres Indicadores Clave de Desempeño (Key Performance Indicators, KPIs).

El primer KPI se enfoca en reducir las emisiones absolutas de gases de efecto invernadero, en línea con nuestros compromisos Science Based Target y Net Zero. El segundo KPI enfatiza la importancia de los estándares de salud y seguridad de los empleados, al tiempo que se compromete a aumentar el número de subsidiarias que cuentan con certificaciones ISO 45001. Por último, el tercer KPI exige que se incluyan dos miembros mujeres en nuestro Consejo de Administración.

La implementación del Bono Sustentable y el Crédito Sindicado Sustentable no solo nos ha ayudado a avanzar hacia una mejor alineación ESG, sino que también ha demostrado a los grupos de interés que continuamos dedicados a seguir las mejores prácticas en materia de sustentabilidad. El éxito de estas iniciativas nos permite seguir avanzando juntos hacia un futuro más sustentable para todos los involucrados.

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 Haciendo Posible un Mejor Planeta y el Apéndice D.

Apéndice M: **Índice GRI**

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 1: FUNDAMENTOS 2021				
		Publicar un índice de contenidos GRI	2, 141	
		Proporcionar una declaración de uso		
GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 2021				
	2-1	Detalles organizacionales	2	Para más información sobre la ubicación de las oficinas principales de la compañía ver página 10 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
				Para mayor información sobre los países en los que opera la compañía visitar las páginas 4, 5 y 9 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
				Para más información sobre Propiedad y figura jurídica, ver la página 2 y 54 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	40	
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	2, 76	
	2-4	Actualización de la información	2	
	2-5	Verificación externa	2, 156	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	40, 42, 69, 101, 113	"Se puede encontrar más información sobre Actividades, marcas, productos y servicios en las páginas 2, 3, 6-11 de nuestro Informe Anual 2022 en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf ***De nuestros ingresos totales en 2022, 0.06% proviene de contenido para adulto."**
				Para más información sobre Mercados atendidos ver páginas4 y 5 de nuestro Informe Anual 2022 en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
				Desde 2022, se implementó el Protocolo de Debida Diligencia de Terceros el cual identifica y evalúa riesgos potenciales asociados a proveedores, minoristas y otros.
	2-7	Empleados	42,101	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	42	
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	15, 57, 112, 136	Para mayor información sobre la estructura de Gobierno corporativo ver páginas 67-72 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
				Para más información sobre la Composición del máximo órgano de gobierno y sus Comités, ver las páginas 68, 69 y 70 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	REFERENCIA
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno		Se puede encontras más información sobre la Nominación y selección del máximo órgano de gobierno en las páginas 68, 69 y 70 de nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		Más información sobre el Presidente del máximo órgano de gobierno se puede encontrar en las páginas 68 -70 en nuestro Informe Anual 2022: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2022/ar/INFOANUA.pdf
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	7, 8, 10, 15, 77, 112, 136	
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	15, 57, 58, 64, 112	
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	8	
	2-15	Conflictos de interés	60	
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	62, 112	
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3	
	2-23	Compromisos y políticas	7, 63	
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	59	
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	62, 63, 79, 80, 81, 82	
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	58, 59, 60, 112	
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	115	
	2-28	Afiliación a asociaciones	131	
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	79	
	2-30	Convenios de negociación colectiva	51	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021				
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	2	
	3-2	Lista de temas materiales	10, 77	
GRI ESTÁNDARES TEMÁTICOS				
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016				
	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	40	
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	83	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016				
	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	40	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	37, 107	
GRI 204: PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO 2016				
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	69, 114	
GRI 2015: ANTICORRUPCIÓN 2016				
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	59, 60	
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	115	
GRI 207: FISCALIDAD 2019				
	207-1	Enfoque fiscal	68	
	207-4	Presentación de informes país por país	147	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	REFERENCIA
GRI 302: ENERGÍA 2016				
	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	19, 20, 95, 96	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.
	302-3	Intensidad energética	95	
	302-4	Reducción del consumo energético	19	
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016				
	304-2	Impactos significativos de las actividades, productos y servicios en la biodiversidad	26	
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados	26	
GRI 305: EMISIONES 2016				
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	22, 99	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	22, 99	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	22, 99, 100	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	22, 99	
GRI 306: RESIDUOS 2020				
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	20, 97	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	20, 97	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	20, 97	
GRI 401: EMPLEO 2016				
	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	102	404 puestos fueron duplicados y dados de baja, consecuencia del joint venture con VTR que representa el 0.23% del total de la fuerza laboral.
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50	
	401-3	Permiso parental	50	
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018				
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	53	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO		UBICACIÓN	REFERENCIA
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	53	
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	53, 54, 55	
	403-9	Lesiones por accidente laboral	105, 106	
GRI 404: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN 2016				
	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	46, 104, 105	
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	46	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	49, 104	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	42, 52, 57, 101, 102, 103, 110	
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	50, 103	Para más información ver el Apéndice de garantía independiente de Deloitte.
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016				
	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	149	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	64, 65, 67	En 2022 se produjeron dos incidentes en materia de seguridad de la información, ninguno de los cuales dio lugar a sanciones o repercusiones.
INFORMACIÓN SOBRE CIBERSEGURIDAD				
		Países certificados en Sistemas de Gestión para la Seguridad de la Información	64, 120	

Apéndice N: **Indicadores SLL**

	INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)	DEFINICIÓN	LÍNEA BASE (2019)		OBJETIVOS / RESULTADOS / UMBRALES 2021	2022	2023	2024	2025
E	**1) Reducir las emisiones absolutas de Co_2e (Ton Co_2e)**	Emisiones de alcance 1 y 2 (basadas en el mercado) de acuerdo con los Protocolos de Gases de Efecto Invernadero (*WRI*) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (*WBCSD*).	2,737 Ton CO_2e[1]	Objetivo	2.0%	4.0%	7.3%	12.4%	19.0%
				Resultado Anual	14.8%	19%	--	--	--
				Límite	2.0%	2.0%	3.5%	5.5%	7.5%
S	**2) Incrementar el número de filiales con certificación ISO 45001.**	Número de filiales de América Móvil que han obtenido una certificación ISO 45001	7	Objetivo	5	10	15	20	25
				Resultado Anual	11	18	--	--	--
				Límite	2	7	12	17	22
G	**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	1	Objetivo	1	1	2	2	3
				Resultado Anual	3	3	--	--	--
				Límite	1	1	2	2	3

[1] En 2022, ajustamos la línea base de 2019, así como la de los años siguientes. Los datos representados en todas nuestras tablas medioambientales consideraron los siguientes supuestos:
- Las cifras de TracFone y Panamá fueron excluidas ya que fueron vendidas en 2021 y 2022, respectivamente.
- Las cifras de Claro Chile fueron reclasificadas de Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3 a la Categoría 15 de Alcance 3 debido a que América Móvil ya no tiene control operacional sobre Claro Chile ya que entró en un Joint-Venture con VTR en 2022.
- Adoptamos criterios de "Fuera de Alcances" alineados con nuestra actual metodología Accuvio para emisiones de "Refrigerantes Fugitivos".
- Corregimos el Alcance 1 de República Dominicana para "Refrigerantes Fugitivos" (originalmente reportado en exceso) en 2021.

Todos nuestros cálculos de emisiones están alineados con el GHG Protocol bajo el enfoque de control operacional.

Apéndice O: **Contribuciones Fiscales**

(207-4)

TASA EFECTIVA DE IMPUESTOS

En 2022, América Móvil devengó MX 46,044 millones en impuestos corporativos sobre una base consolidada. Este monto corresponde a una tasa efectiva de impuestos de 34.29% sobre nuestras utilidades a nivel mundial. En 2021, AMX devengó impuestos corporativos por MX 32,717 millones, lo que representó una tasa efectiva de impuestos de 31.22%. El incremento en la tasa efectiva de impuestos se debió al reconocimiento de pérdidas fiscales en Chile y a la disminución de beneficios fiscales en Brasil.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA POLÍTICA FISCAL, VISITE EL SITIO WEB CORPORATIVO DE AMERICA MOVIL: AMERICAMOVIL.COM

IMPUESTOS PAGADOS POR PAÍS 2021[1]

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	49,561,321,456	4,115,802,135	3,002,852,817	2,996,672,051	3,673
Austria	74,245,556,184	49,260,473,354	468,255,106	499,353,375	7,565
Bielorusia	10,220,692,924	2,964,840,508	832,055,641	886,859,668	2,334
Brasil	159,224,837,365	24,521,544,448	2,118,511,044	2,100,233,195	33,635
Bulgaria	14,322,970,033	2,380,097,971	290,112,856	285,452,117	3,291
Chile	29,676,952,618	4,304,289,880	38,548,076	7,331,563	2,920
Colombia	80,462,979,453	13,571,065,492	11,090,014,588	2,604,080,472	8,877
Costa Rica	4,816,727,418	-463,466,721	0	0	710
Croacia	11,003,132,520	1,285,131,982	263,368,713	277,251,353	1,837
Ecuador	21,053,493,318	3,450,894,843	1,154,713,314	1,152,517,854	2,668
El Salvador	10,483,467,814	2,397,289,323	179,993,733	591,237,132	2,002
Eslovenia	5,085,787,413	1,884,164,557	148,528,269	47,439,349	606
Estados Unidos	162,947,073,101	12,732,696,846	2,142,817,954	2,584,601,877	1,822

[1] La tabla muestra los impuestos pagados por país en 2021 en comparación con 2020. En caso de pérdida, no informamos el monto de los impuestos.

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
Guatemala	23,632,938,044	5,186,343,491	1,091,777,519	1,186,429,113	3,721
Honduras	6,006,357,353	148,415,625	49,457,870	120,323,912	950
Macedonia	3,244,308,728	418,686,367	49,166,127	48,078,718	767
México	790,611,130,813	687,990,531,620	67,156,755,936	61,508,102,481	87,233
Nicaragua	6,180,712,794	1,789,495,399	189,487,478	497,976,512	1,758
Panamá	3,379,656,797	-624,709,688	0	0	572
Paraguay	4,120,239,235	501,963,213	16,787,323	58,292,212	465
Perú	35,697,836,990	4,301,614,095	1,742,789,127	1,738,562,657	3,657
Puerto Rico	23,120,322,491	-3,298,653,526	26,608,585	42,972,955	2,593
República Dominicana	19,790,496,284	7,478,916,137	1,838,865,701	1,828,583,613	7,663
Serbia	7,652,194,467	1,201,285,667	81,346,775	116,581,785	1,456
Uruguay	2,811,848,857	916,114,007	186,126	0	252
Otros países	49,131,454,053	69,260,238,163	672,774,036	674,966,904	66
Total	**1,608,484,488,523**	**897,675,065,191**	**94,645,774,713**	**81,853,900,867**	**183,093**

CONTRIBUCIONES

(415-1)

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

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

Sin embargo, realizamos pagos anuales derivados de nuestra afiliación a cámaras empresariales como ANATEL y GSMA, así como a otras cámaras industriales en las que participamos en los países en los que operamos.

Tres de nuestras subsidiarias, Claro Colombia, Claro El Salvador y Claro Puerto Rico, realizan inversiones de cabildeo para dar seguimiento a proyectos de ley que puedan surgir en su Legislatura local con potencial de convertirse en ley, coadyuvando así en sus relaciones para participar de diferentes maneras junto con la industria en estos procesos legislativos para incluir la posición de la empresa, ya sea a favor o en contra de estas medidas. Es importante reiterar que estas contribuciones no pretenden influir en política pública.

TIPO DE CONTRIBUCIÓN [1]	2022 (MXP)	2022 (Dólares Américanos)
Cabildeo, representación de intereses o similares[2]	$ 4,315,421	$ 213,009
Campañas/organizaciones/candidatos políticos locales, regionales o nacionales	0	0
Cámaras empresariales o grupos exentos de impuestos (Por ejemplo, Think Tanks)	$ 100,133,242	$ 5,157,705
Otros (por ejemplo, gastos relacionados con medidas electorales o referéndums)	0	0
Contribuciones Totales	**$ 104,268,662**	**$ 5,370,714**
% del Total de los Ingresos	**0.012%**	**0.012%**

[1] El informe de contribuciones no incluye a Telmex, Claro Panamá porque ya no forma parte de América Móvil y Claro Chile porque entró en una Joint-Venture con VTR en 2022.

[2] El importe total corresponde únicamente a tres filiales, Claro Colombia, Claro El Salvador y Claro Puerto Rico, y se dedica únicamente al seguimiento de las iniciativas legales locales.

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA COLABORACIÓN CON LAS ASOCIACIONES INDUSTRIALES EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO, CONSULTE NUESTRA POLÍTICA AMBIENTAL

Apéndice P: **Estructura Organizacional de Impuestos**

(207-4)

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
A1 Digital Deutschland GmbH	Alemania	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Germany GmbH	Alemania	Arrendamiento de infraestructura
Amx Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Arrendadora Movil Argentina, S.A.	Argentina	Otra. Arrendamiento de equipo.
Ertach, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Ideas Musicales, S.A.	Argentina	Otra. Distribución de contenido digital
Metrored Holdings, S.A.	Argentina	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mixplay, S.A.	Argentina	Otra. Prestación de servicios
OPM Argentina S.A.	Argentina	Otra. Arrendamiento de equipo.
Telmex Argentina, S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Ertach S.A. y Telecom Argentina S.A.	Argentina	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Digital International GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Telekom Austria AG	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1now TV GmbH	Austria	Inactiva
Cable Runner GmbH	Austria	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
Cable Runner Austria Gmbh & Co KG	Austria	Reventa y arrendamiento de infraestructura
Kroatien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mk Logistik GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Mobilkom Belarus Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Beteiligungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Bulgarien Beteiligungsverwaltung GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Cee Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Mobilkom Mazedonien Beteiligungsverwaltungs GmbH	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Paybox Bank AG	Austria	Servicios financieros regulados
Paybox Service GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
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 del grupo
Wedify GmbH	Austria	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
World Direct Ebusiness Solutions GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Invenium Data Insights GmbH	Austria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Austria GmbH	Austria	Otra. Arrendamiento de equipo
A1 Towers Holding Gmbh	Austria	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro Barbados, Inc.	Barbados	Inactiva
Unitary Enterprise A1	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Unitary Enterprise Solar Invest	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Unitary Enterprise Ta-Engineering.	Bielorrusia	Construcción y mantenimiento de redes telefónicas
A1 ICT Services	Bielorrusia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Content, Belarus	Bielorrusia	Otra. Contenido
Jetstream BH D.O.O. Bosnia -Herzegovina	Bosnia y Herzegovina	Arrendamiento de infraestructura
Americel, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Brasil Center Comunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Telecom Participações, S.A.	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro, S.A.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Eg Participações S.A.	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Embratel Tvsat Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Do Brasil Serviços Tecnologicos Ltda.	Brasil	Otras. Prestación de servicios
Claro Nxt Telecomunicações de Longa Distancia, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Nxt Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Reyc Comércio e Participações Ltda.	Brasil	Otra. Prestación de servicios
Sunbird Participações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sunbird Telecomunicações, Ltda	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telmex Do Brasil Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telmex Solutions Telecomunicações Ltda.	Brasil	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Pay S.A.	Brasil	Otra. Prestación de servicios
Claro Nxt Participções, Ltda	Brasil	Tenedora de acciones u otros instrumentos
A1 Bulgaria EAD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cabletel Prima AD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Aprimis EOOD	Bulgaria	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Bulgaria EOOD	Bulgaria	Otra. Arrendamiento de equipo
CES Technology Solutions LTD.	Canadá	Inactiva
Claro Chile, S.A.	Chile	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Comunicaciones, S.A.	Chile	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Holding, S.A.	Chile	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telecomunicaciones Inalámbricas, S.A.	Chile	Otra. Arrendamiento de equipo
Sites Chile S.A.	Chile	Otra. Arrendamiento de equipo
Comunicación Celular, S.A.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Colombia, S.A.S.	Colombia	Otra. Prestación de servicios IT
Ideas Musicales de Colombia, S.A.S.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Infracel, S.A. E.S.P.	Colombia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operadora de Pagos Móviles de Colombia, S.A.S.	Colombia	Inactiva
Claro CR Telecomunicaciones, S.A.	Costa Rica	Prestación de servicios a partes no relacionadas
SITES TELECOMUNICACIONES COSTA RICA, S.A.	Costa Rica	Otra. Arrendamiento de propiedades
A1 Hrvatska D.O.O.	Croacia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 TOWERS D.O.O.	Croacia	Otra. Arrendamiento de equipo
Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A.	Ecuador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Hitss Ecuador, S.A.	Ecuador	Otra. Prestación de servicios IT
Sites Ecuador S.A.	Ecuador	Otra. Arrendamiento de equipo
Sites el Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Otra. Arrendamiento de propiedades
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
CTE Telecom Personal, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Publitel, S.A. de C.V.	El Salvador	Inactiva
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 partes no relacionadas
Telecomoda, S.A. de C.V.	El Salvador	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Slovakia S.R.O.	Eslovaquia	Arrendamiento de infraestructura
SB Telecom Ltd.	Eslovenia	Tenedora de acciones u otros instrumentos
A1 Slovenija D.D.	Eslovenia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TS RPL d.d.	Eslovenia	Prestación de servicios a partes no relacionadas

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
STUDIO PROTEUS D.O.O.	Eslovenia	Otra. Contenido e ISP
Claro Enterprise Solutions S.L.U.	España	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Airfone Holdings LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro Enterprise Solutions, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Video, LLC	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Fintel Holdings, LLC.	Estados Unidos	Inactiva
Hitss, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Imusica, LLC.	Estados Unidos	Otra
Internet Holding, LLC.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
LATAM Telecommunications, LLC.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
McCaw International (Brazil), LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Ora Media, LLC.	Estados Unidos	Otra. Producción contenido digital
Rivoli Reinsurance Company	Estados Unidos	Seguros
Takehollywood, Inc.	Estados Unidos	Otra. Producción contenido digital
Technology and Internet Holding Co.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telmex Holdings, Inc	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telmex Ventures USA, Inc.	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Telvista, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Treasury, LLC.	Estados Unidos	Inactiva
LATAM Holdings, LLC	Estados Unidos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Safelink Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TF Platforms, INC.	Estados Unidos	Inactiva
TF Property Holdings, LLC.	Estados Unidos	Otras
TF Wireless Products, LLC.	Estados Unidos	Otras
Tracfone Wireless, Inc.	Estados Unidos	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cablenet, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Claro Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Guatemala, S.A.	Guatemala	Otra. Arrendamiento de propiedades

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Operadora Laboral, S.A. de C.V.	Guatemala	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A.	Guatemala	Prestación de servicios a partes no relacionadas
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 partes no relacionadas
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Otra. Arrendamiento de propiedades
Telecosmos de Honduras, S.A. de C.V.	Honduras	Inactiva
Jetstream Hungary Kft.	Hungría	Arrendamiento de infraestructura
Asdrubal Finance Ltd	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva
Ingenial Limited	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva
Telglobe Financial Holdings, Corp.	Islas Vírgenes Británicas	Inactiva
JETSTREAM Italy S.r.l.	Italia	Arrendamiento de infraestructura
AMX Holdings S.à.r.l	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
AMX Brazil Holdings S.à r.l.	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
AMX International Mobile S.à.r.l.	Luxemburgo	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
A1 Makedonija DOOELSkopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telemedia Dooel Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Tower DOOEL Skopje	Macedonia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Leanworx DOOEL	Macedonia	Otra. Arrendamiento de equipo
Amov Colombia, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amovecuador, S.A.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
360 HQ, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Administradora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios de servicios de gestión.
Aerofrisco, S.A. de C.V.	México	Otra. Prestación de servicios
Alquiladora de Casas, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades.
AM Latin America, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amatech, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de telemercadotecnia

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
América Móvil, S.A.B. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos, Financiamientos internos del grupo
Amov Canada, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amov I, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amov IV, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx Contenido, S.A. de C.V.	México	Otra. Contenido Digital
Amx Ecuador, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amx Honduras, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amx Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx Tenedora, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Amx USA Holding, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amx Wellington Gardens, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Anuncios en Directorios, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de publicidad
CGTEL, S.A.P.I. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Claro TV, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
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 partes no relacionadas
Controladora de Servicios de Comunicaciones TMX, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Controladora de Servicios en Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de equipo
Duono, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de frecuencias
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	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Empresas y Controles en Comunicaciones, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Enitel De Nicaragua, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Fuerza y Clima, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
Grupo Técnico de Administración, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Grupo Telvista, S.A. de C.V.	México	Otra. Prestación de servicios de call center
Hitss Solutions, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Ideas Musicales, Servicios, Interactividad y Comunidad Audiovisuales, S.A. de C.V.	México	Otra. Producción de videos
Impulsora Mexicana de Energía, S.A. de C.V.	México	Inactiva
Impulsora Mexicana de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Diseño de redes y servicios de mantenimiento
Inmobiliaria El Recuerdo, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Inmobiliaria Las Trufas, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Inmuebles Madag, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Instituto Tecnológico de Teléfonos de México, S.C.	México	Otra. Educación
Operadora de Pagos Móviles de México, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicios de pagos móviles.
Operadora Mercantil, Administración y Soporte Integral, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Procesadora de Pagos Móviles, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Red Nacional Última Milla, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Red Última Milla del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Redes de Información y Educación del Siglo XXI, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Scitum, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas, Otra. Servicios de seguridad
Sercotel, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos, Financiamientos internos del grupo
Servicios de Telecomunicaciones Última Milla, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Soporte de Servicios Integrados LATAM, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Tecmarketing, S.A. de C.V.	México	Otra. Servicio de telemercadotecnia
TEINTL, S.A. de C.V.	México	Tenedora
Teleconstructora, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Tenedora Telpri, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos,
Triara.com, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Uninet, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Widcombe, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Tenedora de Torres ECU, S.A. de C.V.	México	Otra. Arrendamiento de propiedades
Administradora de Activos Transfer, S.A.PI. De CV	México	Inactiva
Consorcio Red Uno, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas, Servicios de redes
Construcciones y Canalizaciones, S.A. de C.V.	México	Otra. Construcción de redes y servicios de mantenimiento
E35, S.A. de C.V.	México	Otra. Contenido Digital
LATAM Servicios Integrales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Torres Latinoamérica, S.A. de C.V.	México	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Prestaciones Profesionales Empresariales, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
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
Speedy Móvil Servicios, S.A. de C.V.	México	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Speedy Móvil, S.A. de C.V.	México	Otra. Desarrollo y producción de herramientas para internet
SVT Servicios Nube, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
V-SYS, S.A. de C.V.	México	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Cablenet, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Empresa Nicaragüense de Telecomunicaciones, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Estaciones Terrenas de Satélite, S.A.	Nicaragua	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Informática y Tecnología de Nicaragua, S.A.	Nicaragua	Inactiva
Ingeniería de Teléfonos y Comunicaciones, S.A.	Nicaragua	Inactiva

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Mensajero Electrónico, S.A.	Nicaragua	Inactiva
Sites de Nicaragua	Nicaragua	Otra. Arrendamiento de equipo
América Móvil B.V.	Países Bajos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Amov Finance B.V.	Países Bajos	Financiamientos internos del grupo
Guatemala Cellular Holdings, B.V.	Países Bajos	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Olympic Plaza Holdings N.V.	Países Bajos	Financiamientos internos del grupo
Claro Panamá, S.A.	Panamá	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sites Telecomunicaciones Panamá, S.A.	Panamá	Otra. Arrendamiento de propiedades
Estesa Holding Corp.	Panamá	Tenedora de acciones u otros instrumentos
CLARO WIRELESS, S.A.	Panamá	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Paraguay, S.A.	Paraguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operadora de Pagos Móviles Paraguay, S.A.	Paraguay	Otra. Plataforma de pagos móviles
Sitios Telecomunicaciones Paraguay, SA	Paraguay	Otra. Arrendamiento de equipo
América Móvil Perú, S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Amx Torres Perú, S.A.C.	Perú	Inactiva
Hitss Perú, S.A.C.	Perú	Otra. Prestación de servicios IT
Olo del Perú S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
TVS Wireless S.A.C.	Perú	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Jetstream Poland Spolka Z Ograniczona Odopowiedzialnoscia	Polonia	Arrendamiento de infraestructura
Coquinet Corporation	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Puerto Rico Telephone Company, Inc.	Puerto Rico	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Telecomunicaciones de Puerto Rico, Inc.	Puerto Rico	Tenedora de acciones u otros instrumentos
Sites Puerto Rico LLC	Puerto Rico	Otra. Arrendamiento de equipo
Jetstream England Limited	Reino Unido	Arrendamiento de infraestructura

UBICACIÓN GEOGRÁFICA		ACTIVIDAD PRINCIPAL
Ta CZ Site S.R.O.	República Checa	Arrendamiento de infraestructura
Amov International Teleservices, S.A.S.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Compañía Dominicana de Telefonos, S.A.	República Dominicana	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Operaciones de Procesamiento de Información y Telefonia, S.A.S.	República Dominicana	Servicios administrativos, de gestión o apoyo
Jetstream Ro SRL	Rumania	Arrendamiento de infraestructura
A1 Srbija d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
A1 Towers Infrastructure d.o.o.	Serbia	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Akenes, S.A.	Suiza	Prestación de servicios a partes no relacionadas
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 partes no relacionadas
Flymay, S.A.	Uruguay	Inactiva
Telstar, S.A.	Uruguay	Prestación de servicios a partes no relacionadas
Sitios Telecomunicaciones Uruguay S.A.	Uruguay	Otra. Arrendamiento de equipo
Telstar, S.A.	Uruguay	Provision of services to independent third parties

América Móvil, S.A.B. de C.V.

Aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2022 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2022.

CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA

Informe de Aseguramiento Limitado del profesional independiente sobre información seleccionada de sostenibilidad de América Móvil, S.A.B. de C.V.

Información objeto del encargo de aseguramiento

Hemos sido contratados por Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V. ("América Móvil" o "Entidad") para realizar un encargo de aseguramiento limitado sobre información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Informe de Sustentabilidad 2022 correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2022.

Nuestro trabajo fue realizado por un equipo independiente y multidisciplinario incluyendo profesionales de aseguramiento y especialistas en sostenibilidad.

Nuestro compromiso de aseguramiento limitado se realizó únicamente en relación a la información seleccionada de sostenibilidad incluida en el Anexo A. Nuestro informe de aseguramiento no se extiende a información de períodos anteriores ni otra información incluida en el Informe de Sustentabilidad 2022, ni otra información relacionada a dicho reporte que pudiera contener imágenes, audios o videos.

Criterios utilizados para la preparación de la información objeto del encargo ("Criterio")

La información seleccionada de sostenibilidad, incluida en el Anexo A, ha sido preparada y presentada de conformidad con los lineamientos de *Global Reporting Initiative ("GRI").*

Responsabilidad de América Móvil en relación a la información seleccionada de sostenibilidad

América Móvil es responsable de la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad de conformidad con *GRI.* Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y ejecución de controles internos sobre la información relevante para la preparación de la información seleccionada que esté libre de errores materiales, ya sea debido a fraude o error;

Limitaciones inherentes del encargo de aseguramiento

La información de sostenibilidad seleccionada está sujeta a incertidumbre inherente debido al uso de información no financiera la cual es objeto de mayores limitaciones inherentes que la información financiera, dada la naturaleza de los métodos utilizados para determinar, calcular, hacer muestreos o estimar dicha información. En la preparación de la información seleccionada, la Entidad efectúa interpretaciones cualitativas sobre la relevancia, la materialidad y la exactitud de la información que están sujetas a supuestos y juicios.

Nuestra Independencia y Control de Calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y éticos del Código de Ética Profesional del Contador Público emitido por el *International Ethics Standard Board for Accountants* (IESBA), el cual se basa en los principios de integridad, objetividad, competencia profesional y debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra Firma aplica el *International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* y mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relacionados con el cumplimiento de requisitos éticos, estándares profesionales y requisitos de leyes y regulaciones aplicables.

Nuestra Responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre la información seleccionada de sostenibilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2022, con base en los procedimientos que hemos efectuado y la evidencia que hemos obtenido. Llevamos a cabo nuestro compromiso de aseguramiento limitado de acuerdo con el Estándar Internacional para Trabajos de Aseguramiento 3000, trabajos de aseguramiento, diferentes de auditorías o revisiones de información financiera histórica ("ISAE 3000") emitido por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Este estándar requiere la planeación y realización del compromiso para obtener la seguridad limitada acerca de si la información seleccionada está libre de errores materiales.

Un compromiso de aseguramiento limitado realizado de acuerdo con ISAE 3000 implica evaluar la idoneidad en las circunstancias del uso de América Móvil de las metodologías de conformidad con *GRI*, como base para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad, evaluando los riesgos de error material de la información ya sea debido a fraude o error, respondiendo a los riesgos evaluados según sea necesario en las circunstancias, y evaluando la presentación general de la información seleccionada de sostenibilidad. Un compromiso de aseguramiento limitado tiene un alcance sustancialmente menor que un compromiso de aseguramiento razonable en relación con los procedimientos de evaluación de riesgos, incluida la comprensión del control interno, y los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos se basaron en nuestro juicio profesional e incluyeron indagaciones, observación de los procesos realizados, inspección de documentos, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación, y acuerdo o conciliación con los registros subyacentes.

Dadas las circunstancias del compromiso, durante la ejecución de los procedimientos descritos arriba, hemos:

- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión de las políticas internas de la Entidad relacionadas a la información seleccionada de sostenibilidad.
- Realizado indagaciones a través de las cuales obtuvimos una comprensión del entorno de control y los sistemas de información de América Móvil relevantes para la preparación de la información seleccionada de sostenibilidad; sin embargo, no evaluamos el diseño de actividades de control particulares ni obtuvimos evidencia sobre su implementación, ni probamos su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos de América Móvil para determinar estimaciones son apropiados y se han aplicado consistentemente en la preparación de la información seleccionada.

- Ejecutado pruebas sustantivas sobre la información objeto de este informe y corroborar que los datos se hayan medido, registrado, recopilado, e informado adecuadamente a través de los siguientes procedimientos:
  - Inspección;
  - Observación;
  - Recálculos;

procedimientos realizados en un trabajo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, n menores en extensión que para un trabajo de seguridad razonable. En consecuencia, el nivel de uridad obtenido en un compromiso de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que la uridad que se habría obtenido si hubiéramos realizado un compromiso de aseguramiento razonable. En secuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable sobre si la información seleccionada América Móvil se ha preparado, en todos los aspectos materiales, de conformidad con los lineamientos de .

sideramos que la evidencia obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra clusión de aseguramiento limitado.

clusión Aseguramiento Limitado

base en el trabajo efectuado descrito en este informe, los procedimientos llevados a cabo y la evidencia enida, nada nos ha llamado la atención que nos lleve a pensar que la información seleccionada de enibilidad, por el año terminado el 31 de diciembre de 2022, no ha sido preparada en todos los aspectos eriales, de conformidad con lo establecido en la sección de *Criterios* de este informe.

tricción del uso del informe

stro informe se emite exclusivamente para la Administración de América Móvil, S.A.B. de C.V., de ormidad con los términos de nuestra carta compromiso y, no debe utilizarse para ningún otro propósito er distribuido a otras partes.

ız, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C.
nber of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

C. David Solano Zúñiga
lad de México, México
le mayo del 2023

Anexo A

A continuación, se detallan los indicadores GRI, bajo el alcance del aseguramiento limitado definidos por la Administración de América Móvil.

Descripción GRI	Métricas
302-1 - Energía consumida en la organización	Para México: - Consumo de energía eléctrica de **2,308,120** MWh - Consumo de gasolina de **38,758,429** litros - Consumo de Diésel de **3,428,551** litros - Consumo de gas LP de **365,171** litros Para Brasil: - Consumo de energía eléctrica de **1,467,856** MWh - Consumo de gasolina de **6,795,271** litros - Consumo de Diésel de **2,993,646** litros - Consumo de etanol de **2,740,511** litros Para Colombia: - Consumo de energía eléctrica de **562,520** MWh - Consumo de gasolina de **685,653** litros - Consumo de Diésel de **10,182,861** litros Para Cono Sur: - Consumo de energía eléctrica de **295,008** MWh - Consumo de gasolina de **71,450** litros - Consumo de Diésel de **926,488** litros - Consumo de biodiésel de **3,063** litros - Consumo de gas natural de **24,132** m3 Para Región Andina: - Consumo de energía eléctrica de **325,509** MWh - Consumo de gasolina de **540,970** litros - Consumo de Diésel de **1,932,231** litros Para América Central: - Consumo de energía eléctrica de **400,855** MWh - Consumo de gasolina de **1,448,605** litros - Consumo de Diésel de **7,052,356** litros Para Caribe: - Consumo de energía eléctrica de **267,275** MWh - Consumo de gasolina de **2,681,595** litros - Consumo de Diésel de **10,115,059** litros - Consumo de gas LP de **118,347** litros Para Europa: - Consumo de energía eléctrica de **855,734** MWh - Consumo de gasolina de **1,323,948** litros - Consumo de Diésel de **5,122,644** litros - Consumo de gas LP de **132,876** litros - Consumo de CNG de **1** m3 CNG - Consumo de gas natural de **1,409,496** m3 En total: - **29%** de la energía proviene de fuentes renovables - **71%** de la energía es de la red eléctrica
305-1 - Emisiones de GEI directas (Alcance 1)* *Las emisiones generadas en Chile fueron reclasificadas de Alcance 1 y 2 a Alcance 3 ya que se perdió el control operativo durante 2022.	- Emisiones de **120,033** tCO2e en México - Emisiones de **33,064** tCO2e en Brasil - Emisiones de **38,146** tCO2e en Colombia - Emisiones de **6,525** tCO2e en Cono Sur - Emisiones de **13,988** tCO2e en Región Andina - Emisiones de **27,346** tCO2e en América Central - Emisiones de **42,351** tCO2e en el Caribe - Emisiones de **24,048** tCO2e en Europa
305-2 - Emisiones indirectas de GEI al generar energía (Alcance 2) *Las emisiones generadas en Chile fueron reclasificadas de Alcance 1 y 2 a Alcance 3 ya que se perdió el control operativo durante 2022.	- Emisiones de **944,677** tCO2e en México - Emisiones de **273,578** tCO2e en Brasil - Emisiones de **57,113** tCO2e en Colombia - Emisiones de **115,247** tCO2e en Cono Sur - Emisiones de **184,283** tCO2e en Región Andina - Emisiones de **88,897** tCO2e en América Central - Emisiones de **132,805** tCO2e en el Caribe - Emisiones de **115,241** tCO2e en Europa
305-5 - Reducción de emisiones GEI	- Reducción de **114** toneladas de emisiones de CO2e
306-4 - Residuos no destinados a eliminación* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de México (Telcel y Telmex), Brasil y Colombia	- **3,815** toneladas de residuos reciclados (tasa de reciclaje de **92%**) para México (Telcel y Telmex) - **8** toneladas de residuos reutilizados para México (Telcel y Telmex) - **2,546**toneladas de residuos reciclados (tasa de reciclaje de **97%**) para Brasil - **32** toneladas de residuos para recuperación de energía para Brasil - **2,605** toneladas de residuos reciclados (tasa de reciclaje de **83%**) para Colombia
306-5 - Residuos destinados a eliminación* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de México (Telcel y Telmex), Brasil y Colombia	- **4,138** toneladas de residuos no peligrosos en México (Telcel y Telmex) - **2,632** toneladas de residuos no peligrosos en Brasil - **3,154** toneladas de residuos no peligrosos en Colombia
403-1 - Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo* *El alcance de este indicador se limitó a las subsidiarias que cuentan con certificación ISO 45001	- **18** subsidiarias cuentan con certificación ISO 45001
405-1 – Diversidad de órganos de gobierno y empleados* *El alcance de este indicador se limitó al porcentaje de mujeres en el órgano de gobierno	- **3** mujeres participan en el Consejo de Administración, que representan el **21.43%**
405-2 – Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres* *El alcance de este indicador se limitó a las operaciones de México (Telcel), Brasil y Colombia	Compensación anual promedio (salario base): - Hombres: **361,894** pesos / **18,641** USD - Mujeres: **264,230** pesos / **13,610** USD - Empleados: **324,404** pesos / **16,710** USD **Ratio: 0.73 / 0.73** Compensación anual promedio (salario base más incentivos): - Hombres: **565,845** pesos / **28,963** USD - Mujeres: **437,972** pesos / **21,545** USD - Empleados: **516,095** pesos / **26,116** USD **Ratio: 0.77 / 0.74** Compensación anual promedio para ejecutivos (salario base): - Mujeres: **1,803,045** pesos - Hombres: **2,394,892** pesos **Ratio: 0.75** Compensación anual promedio para ejecutivos (salario base + incentivos): - Mujeres: **4,809,235** pesos - Hombres: **3,948,809** pesos **Ratio: 1.22** Compensación anual promedio para gerentes (salario base): - Mujeres: **503,846** pesos - Hombres: **575,441** pesos **Ratio: 0.88**

	Compensación anual promedio para gerentes (salario base + incentivos): - Mujeres: **805,058** pesos - Hombres: **918,897** pesos **Ratio: 0.88** Compensación anual promedio para no gerentes (salario base): - Mujeres: **232,112** pesos - Hombres: **318,336** pesos **Ratio: 0.73** Compensación anual promedio para no gerentes (salario base + incentivos): - Mujeres: **361,289** pesos - Hombres: **489,614** pesos **Ratio: 0.74**
418-1 – Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente* *El alcance de este indicador se limitó al número de incidentes de ciberseguridad	- **2** incidentes de ciberseguridad registrados durante 2022, de los cuales ninguno resultó en sanciones o repercusiones.

* * * * * *

América Móvil

AMX SUSTENTABILIDAD

Hacer posible un mundo mejor

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2022