



Transformación en desarrollo

Informe de sustentabilidad 2016





21

centros de datos
en 9 países

La industria de las telecomunicaciones, gracias a la introducción de nuevas tecnologías y servicios, ha contribuido a transformar positivamente la manera en que las personas nos relacionamos, hacemos negocios y nos mantenemos en contacto con el mundo. En América Latina, desde hace más de 15 años, América Móvil ha sido el principal motor detrás de esta transformación, impulsando la construcción de la plataforma integrada más grande en la región y poniendo al alcance de millones de personas los últimos avances tecnológicos disponibles.





+196

mil radiobases
conforman nuestra
infraestructura

Esta transformación se traduce en progreso, oportunidades de desarrollo y mejoras en la calidad de vida de personas, organizaciones y comunidades. En América Móvil estamos en un proceso en continua evolución, razón por la cual reafirmamos el compromiso de seguir marcando la pauta en la industria como hasta ahora lo hemos hecho. Continuaremos invirtiendo en tecnología para mejorar los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, impulsando el crecimiento económico en los países en donde tenemos presencia y generando valor para todos nuestros grupos de interés.



280.5

millones de
suscriptores móviles



En los años venideros, además de conectar a las personas con el mundo y con su mundo, conectaremos millones de dispositivos a través del Internet de las Cosas, la siguiente evolución tecnológica que cambiará nuestras vidas, facilitando nuestra vida diaria y creando aún más desarrollo alrededor del mundo. Esta realidad nos invita a visualizar el futuro con optimismo, en donde podremos extender nuestra huella como compañía, consolidar la posición de liderazgo que nos ha caracterizado y mantener nuestra vocación de transformación en desarrollo.



Transformación en desarrollo

En América Móvil estamos trabajando para preservar nuestro liderazgo en el sector de las telecomunicaciones ofreciendo tecnología de vanguardia y el mejor servicio, al mismo tiempo que avanzamos hacia la sustentabilidad, tanto al interior como al exterior de la compañía.

Esta transformación la hemos forjado desde hace ya varios años y por distintos medios, comenzando con la identificación de nueve principales grupos de interés que influyen en nuestro negocio y en nuestra productividad, y con quienes entablamos una relación bidireccional con comunicación permanente.

A partir de esta interacción y con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes para nuestra empresa en términos de sustentabilidad, durante 2015 realizamos una consulta a más de 49 mil colaboradores, inversionistas, consejeros, clientes y proveedores de cinco subsidiarias en distintos países, la cual complementamos con el análisis de materialidad realizado por Telekom Austria, obteniendo 30 temas relevantes que desde entonces, hemos atendido por medio de diferentes acciones.

Al interior del grupo, hemos conformado comités de Sustentabilidad a nivel local y en algunos casos regional, con el propósito de replicar y expandir esfuerzos en todas nuestras operaciones, para medir y mejorar el desempeño sustentable de la empresa.

Aunado a lo anterior, el interés de América Móvil por ser una empresa sustentable nos ha llevado a adherirnos a iniciativas internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, el cual suscribimos a inicios de 2016. Asimismo, hemos comenzado a analizar la forma en la que podemos sumarnos para contribuir al cumplimiento de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, enfocando esfuerzos en aquellos que se alinean con nuestro negocio. Educación de calidad; Igualdad de género; Trabajo y crecimiento económico, Industria, Innovación e infraestructura; Reducción de las desigualdades; Ciudades y comunidades seguras; Producción y consumo responsables, Acción por el planeta; y Paz, justicia e instituciones sólidas.

A fin de facilitar la comprensión del contenido de este informe, presentamos la información en dos grandes secciones que simbolizan la forma en la que tenemos impactos importantes en materia de sustentabilidad:



Transformando el Negocio, que explica cómo estamos cambiando al interior de América Móvil hacia una operación sustentable.



Transformando el Entorno, que describe cómo a través de los servicios que ofrecemos fomentamos el desarrollo entre las personas que utilizan nuestros servicios y las comunidades en donde tenemos presencia.



Contenido

- 7 **Mensaje del Director General**
- 9 **Hacia una Gestión Sustentable**
 - Materialidad
 - Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible
 - Grupos de Interés
 - Cobertura del informe
- 14 **Transformando el Negocio**
 - Perfil
 - Excelencia en el Servicio
 - Colaboradores
 - Desempeño Ambiental
 - Gobierno Corporativo
- 52 **Transformando el Entorno**
 - Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad
 - Ciberseguridad y privacidad de la información
 - Respuesta ante desastres naturales
 - Seguridad de radiobases
 - Conciencia vial
 - Cuidado del medio ambiente
 - Protección infantil
 - Listas negras
 - Voluntariado
 - Disminución de la brecha digital
 - Accesibilidad
 - Salud y deporte
 - Conciencia ambiental
 - Beneficios derivados de nuestros servicios
 - Educación y capacitación
 - Salud
 - Inclusión financiera
 - Eficiencia para la industria
 - Impulso al empleo
 - Empoderamiento de audiencias
- 77 **Anexos**
 - Cartas, principios e iniciativas adoptadas
 - Asociaciones en las que participamos
 - Índice GRI



Mensaje de Director General



Hacia una Gestión Sustentable



Transformando el Negocio



Transformando el Entorno



Anexos



Mensaje del Director General

G4-1



En 2016 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Las redes que hemos construido nos permitirán satisfacer la gran demanda de datos que anticipamos tener en los siguientes años.

El sector de telecomunicaciones está viviendo una transformación sin precedentes a nivel global con la introducción de nuevas tecnologías, nuevos servicios, cambios regulatorios y un entorno cada vez más competitivo.

A la par de esta vertiginosa transformación, los patrones de consumo, así como las preferencias de nuestros clientes, han experimentado cambios significativos. Los servicios de datos ya superan los de voz y, en nuestro caso, el tráfico de datos se duplica cada 12 meses y se espera que para 2020 el uso de datos aumente cada año siete veces más respecto a los niveles que observamos hoy. Por esta razón prevemos que para los próximos años, además de conectar y comunicar a personas como lo hemos hecho hasta ahora, estaremos en capacidad de conectar cientos de miles de dispositivos a través del Internet de las Cosas.

Para lograr esta transformación, invertimos continuamente en infraestructura para ofrecer mejores servicios, al igual que en modernización de nuestras redes fijas y móviles. Construimos la plataforma integrada más grande de América Latina, con una red de fibra óptica y tecnología de punta, por lo que, medido en términos de accesos, América Móvil se mantiene como el líder en el sector de telecomunicaciones en América Latina.

En los 16 años que tenemos operando hemos avanzado hacia un servicio centrado en el cliente, razón por la que trabajamos consistentemente para desarrollar nuevas estrategias que nos ayuden a mejorar, no solo conectando a nuestros usuarios, sino logrando que su experiencia sea integral.

Es importante reconocer el empeño y trabajo de todo nuestro equipo de colaboradores, quienes participan en la implementación de estas nuevas estrategias y se comprometen con su talento para dar un excelente servicio, siempre apegado a nuestros valores institucionales y al Código de Ética que nos rige.

El año 2016 fue de grandes desafíos macroeconómicos que logramos enfrentar con resultados satisfactorios, avanzando con firmeza para garantizar la eficiencia en nuestra operación y optimizamos costos sin sacrificar la calidad de nuestros servicios.

Las telecomunicaciones son un trampolín para desarrollar sociedades incluyentes.

Es un hecho innegable que las telecomunicaciones hoy son una plataforma fundamental para impulsar el desarrollo integral de las sociedades y la transformación de la vida de sus habitantes. Conscientes de ello, en América Móvil a través de la inclusión digital promovemos el desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que

operamos, canalizando nuestros esfuerzos para incentivar sociedades más conectadas, más incluyentes y con mayor bienestar.

En este sentido, estamos realizando esfuerzos en todos los países en los que operamos para atender temas claves de la industria como la seguridad de la información de nuestros usuarios, para garantizar que al utilizar nuestra red no existan vulnerabilidades a sus derechos. También nos sumamos a iniciativas internacionales para la protección infantil, la inclusión digital de grupos vulnerables, el respeto a los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente.

Para lograrlo hemos conformado comités internos en diferentes áreas para atender los temas relacionados con la sustentabilidad de nuestro negocio y estamos trabajando para mejorar la gestión en el ámbito social y ambiental.





Formamos parte del IPC Sustentable de la BMV.

Entre las acciones más destacadas de 2016 se encuentra la adhesión del Grupo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con lo que nos comprometemos a difundir y apegarnos a los 10 principios que promueve en temas de derechos humanos, laborales, ambientales y anticorrupción.

También durante este año iniciamos una revisión de nuestro Código de Ética y de las Políticas de Privacidad de Datos y Libertad de Expresión, Seguridad de la Información, Derechos Humanos y Anti Corrupción que serán difundidas a partir 2017 en todas las subsidiarias y con nuestros proveedores.

En lo referente a la mitigación del impacto ambiental de nuestras operaciones, estamos modernizando nuestras radiobases, no solo para lograr mayor eficiencia en servicio y costos, sino también para disminuir el consumo de energía. También continuamos incentivando que nuestros clientes dispongan de sus dispositivos móviles en los Centros de Atención a Clientes para entregarlos a empresas especializadas en la recuperación y reciclaje de sus componentes que, debido a su naturaleza, generan un gran impacto ambiental; de esta forma, participamos con nuestra cadena de valor para promover la reutilización de recursos.

Contribuimos con numerosos programas sociales y ambientales, entre los que destacan: nuestra plataforma gratuita de educación digital Aprende.org, a través de la cual ofrecemos capacitación para el empleo, cursos de desarrollo de habilidades, diplomados, certificaciones e información relevante para el

cuidado de la salud y el desarrollo económico de nuestras comunidades, así como la alianza con *World Wildlife Fund* (WWF) en programas de conservación de especies como el jaguar, la mariposa monarca y especies marinas que habitan en el Mar de Cortés.

En el ámbito laboral generamos oportunidades de trabajo para nuestros más de 194 mil colaboradores, a quienes ofrecemos sueldos competitivos, capacitación continua y plataformas de desarrollo laboral y personal.

En lo que se refiere a las comunidades en las que tenemos presencia, trabajamos para dar acceso a telefonía móvil y fija a miles de comunidades alejadas de los centros urbanos, contribuyendo con ello a su desarrollo económico, social y educativo.

En nuestra relación con los gobiernos de los 25 países en donde tenemos operaciones nos aseguramos de respetar las legislaciones vigentes para garantizar la libre competencia. En México, gracias al trabajo de todas las áreas de la empresa, de acuerdo con varias auditorías realizadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), hemos cumplido de manera satisfactoria con las reglas impuestas en el tema de preponderancia y seguiremos trabajando activamente con los reguladores en este país para apegarnos a los cambios adicionales que nos han impuesto.

Todas estas acciones nos han permitido mantenernos dentro de las 30 empresas que forman parte del IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores, por lo que continuaremos con nuestro compromiso de seguirlas impulsando.

El futuro es retador, pero en América Móvil estamos preparados para enfrentarlo.

2017 sin duda será un año con grandes y nuevos desafíos que, con certeza, convertiremos en oportunidades como lo hemos hecho en estos 16 años, pues contamos con las herramientas que nos permitirán evolucionar y reorganizar nuestro negocio a la misma velocidad que las tecnologías se desarrollan en los mercados.

Gracias a los logros que hemos alcanzado y al trabajo que día a día llevamos a cabo, vemos el futuro con gran esperanza y con la convicción de que seguiremos siendo un catalizador del crecimiento y desarrollo de los mercados en los que participamos.

Como cada año, me complace presentarles el Informe de Sustentabilidad de América Móvil: **Transformación en Desarrollo**, en el que encontrarán información detallada de los logros alcanzados en 2016 y los temas en los que concentramos nuestros esfuerzos en 2017.

En América Móvil agradecemos que inversionistas, clientes, colaboradores, proveedores, distribuidores y sociedad continúen confiando en nosotros para acompañarlos día a día en la comunicación con su mundo y con el mundo.

Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil



Hacia una Gestión Sustentable

Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

La transformación de nuestro negocio y de nuestro entorno no se puede concebir sin integrar la sustentabilidad en todo lo que hacemos. Por ello, con la visión de ir avanzando hacia una operación que integre los aspectos más relevantes de la sustentabilidad para nuestra industria y los mercados en donde operamos, hemos realizado consultas con los grupos de interés para integrar nuestro análisis de materialidad.

Esta consulta se realizó en 2015¹ a través de un cuestionario en línea a grupos representativos de clientes, colaboradores, directivos, inversionistas, consejeros y proveedores de cinco países en donde contamos con la participación de más de 49 mil personas.

Una vez llevada a cabo la consulta, se revisaron, identificaron, priorizaron y validaron los temas por el Comité de Sustentabilidad del corporativo.

Como complemento, se analizaron prácticas de empresas similares del sector alrededor del mundo y se revisaron procesos y documentos internos para asegurar que los temas considerados fueran los más relevantes al interior y al exterior de la compañía.

Considerando que las tendencias cambian continuamente, en 2017 haremos una actualización de este ejercicio con la finalidad de analizar e integrar los impactos de la operación de nuestra compañía en temas económicos, sociales y ambientales.

¹ Para conocer la clasificación completa de nuestros temas materiales puede consultar el Informe de Sustentabilidad América Móvil 2015. <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/AMX-IS-2015-espanol.pdf>

Los temas más relevantes para nuestro negocio son:

- » Promover buenas prácticas de Gobierno Corporativo.
- » Asegurar la rentabilidad de la empresa.
- » Actuar bajo principios establecidos en el Código de Ética.
- » Brindar satisfacción a nuestros clientes.
- » Difundir información y mecanismos de combate a la corrupción.
- » Capacitar y desarrollar a los colaboradores.
- » Comunicar la estrategia para el manejo de riesgos por interrupciones en el servicio.
- » Informar sobre prácticas antimonopolio o contra la libre competencia.
- » Disminuir la brecha digital.
- » Garantizar la seguridad de la información.

Adicionalmente, hemos integrado a nuestro reporte temas que durante 2016 han sido solicitados por diversos grupos de interés como los riesgos relacionados con la privacidad de datos y estamos en proceso de revisión de nuestro Código de Ética y políticas relacionadas con estos temas materiales.

Pacto Mundial de las Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Desde 2015 iniciamos la gestión para firmar la adhesión de América Móvil y sus subsidiarias al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, iniciativa que promueve la responsabilidad social empresarial a través del respeto a los derechos humanos, a los derechos laborales, el cuidado del medio ambiente y el combate a la corrupción.

A principios de 2016 el compromiso se hizo vigente, por lo que a lo largo del año participamos en capacitaciones en línea que el Pacto Mundial ofrece a sus signatarios e hicimos invitaciones para que los miembros de los Comités de Sustentabilidad de las subsidiarias y algunos proveedores relevantes se sumaran.





Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Laboral

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Medio Ambiente

6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción

10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

Durante 2016 realizamos un análisis para definir la forma en la que podemos contribuir al cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, también promovidos por las Naciones Unidas. Identificamos que, por las características de nuestro negocio, así como por las acciones que estamos emprendiendo en materia de sustentabilidad en toda la compañía, podemos aportar principalmente a nueve de los 17 objetivos:



Brindamos acceso, tanto a hombres como a mujeres, a formación técnica y profesional de calidad para que puedan tener mejores oportunidades de empleo, así como las aptitudes necesarias para el emprendimiento. Con nuestros colaboradores lo hacemos a través del programa **Aprende** y de la

Universidad Claro Colombia y con sus hijos a nivel primaria, secundaria y bachillerato mejoramos su formación académica con la **Beca Digital Carso** y las **Becas Fundación Telmex-Telcel**, en las que otorgamos equipos de cómputo e Internet; por otra parte, para los de nivel licenciatura y posgrado destacados, proporcionamos apoyo económico y becas alimentarias. Con las comunidades con las que nos relacionamos fomentamos la educación de calidad a través de varias plataformas tecnológicas como **Académica, Khan Academy** en Español, **Ponte a Prueba 2015, MIT Open Course Ware, Net Educación** y **Udacity**.



Promovemos el empoderamiento de las mujeres trabajadoras de comunidades rurales mediante el uso adecuado de la tecnología y las telecomunicaciones para incentivar su desarrollo económico a través de la comercialización de sus productos.



Ofrecemos distintas alternativas tecnológicas para la productividad económica y la creación de empleos con nuestro programa **Aprende**, la iniciativa **Capacítate para el Empleo** y la **Universidad Claro Colombia**. También, a través de la tecnología podemos fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

En el ámbito laboral, generamos más de 193 mil empleos y adoptamos medidas en nuestros procesos de contratación de proveedores para contribuir a la erradicación del trabajo forzoso y el trabajo infantil. De la misma manera protegemos los derechos laborales de nuestros colaboradores y promovemos entornos seguros de trabajo.



Desarrollamos y mejoramos la infraestructura existente en los países en los que estamos presentes para que cada vez más personas puedan conectarse con el mundo y con su mundo, favoreciendo el desarrollo económico, la sustentabilidad del entorno y el bienestar humano. Además, brindamos acceso a las tecnologías de información y las telecomunicaciones en comunidades marginadas y remotas en donde tenemos operaciones, disminuyendo la brecha digital al incluir a más personas a la era digital. Por medio del **Centro de Tecnología e Innovación (CTIN)**, le damos oportunidad a jóvenes universitarios para que desarrollen *hardware*, *software* y aplicaciones, así como herramientas tecnológicas e innovadoras para áreas de diseño, finanzas y mercadotecnia. También, a través de **Campus Mobile**, contribuimos a la formación de jóvenes talentos para el desarrollo de contenidos y nuevos servicios de telefonía móvil.



A través de la tecnología potenciamos la inclusión digital, económica y social de muchas personas sin importar su edad, religión, sexo, discapacidad, origen, situación económica u otra condición. Un ejemplo es **Aldea Digital Telcel-Infinitem**, evento en el que ofrecemos acceso y capacitación gratuita en el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a personas de todas las edades por medio de talleres, cursos y conferencias. También con el evento **México Siglo XXI** para los becarios de Fundación Telmex-Telcel, ofrecemos espacios para el intercambio de ideas con ponentes de talla mundial en asuntos de política, economía, ciencia, deporte, cultura y desarrollo humano. Reforzamos el tema de inclusión digital con las **Bibliotecas Digitales**, y **Telmex Hub**, espacios destinados al aprendizaje con recursos digitales.



Trabajamos para reducir el número de personas afectadas por desastres naturales al mantener nuestros servicios de telefonía y datos activos, además de ofrecerlos gratuitamente en las horas posteriores al desastre. Contamos con protocolos de actuación dependiendo si la emergencia es predecible o impredecible. Cuando se trata de huracanes, por ejemplo, aseguramos nuestras radiobases, llevamos cuadrillas, consumibles, refacciones y plantas de emergencia con combustible para garantizar su funcionamiento. Además, con la iniciativa **Apoyo en Desastres Naturales**, entregamos ayuda humanitaria en poblaciones donde ocurren las emergencias.





Fomentamos el reciclaje de los equipos relacionados con nuestra operación en los países en los que tenemos presencia mediante la iniciativa **Salvó lo Bonito, Claro Recicla y Programa Verde**. Además, estamos fortaleciendo nuestro compromiso con la sustentabilidad al incluir políticas pertinentes y una estrategia en nuestra gestión global.



Gracias a la tecnología, fortalecemos la resiliencia a los riesgos relacionados con el cambio climático y los desastres naturales. Tenemos una alianza con WWF en la que contribuimos a la **Conservación del Jaguar** y apoyamos a organizaciones que se dedican a la conservación de especies en peligro de extinción.



A lo largo de nuestra cadena de valor estamos buscando ponerle fin al maltrato, la explotación, la trata, la tortura y todas las formas de violencia contra los niños, de la misma manera estamos trabajando para reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas. En este sentido, recientemente nos adherimos al **Pacto Mundial** y estamos desarrollando acciones en cada subsidiaria para cumplir con sus 10 principios. Garantizamos el acceso público a la información y protegemos las libertades fundamentales de nuestros colaboradores, permitiéndoles sumarse libremente a sindicatos. Trabajamos en el desarrollo integral de las personas de las comunidades en las que estamos presentes por medio del programa **ASUME** (Asociación de Superación por México), el cual se basa en la formación de individuos responsables, felices, de paz, comprometidos con ellos mismos, con su familia, su trabajo y su país.

Grupos de interés

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Basándonos en el nivel de influencia que tienen hacia nuestro negocio y productividad, seleccionamos nueve grupos de interés con quienes interactuamos de forma permanente.

Grupos de interés y formas de comunicación



Clientes

Redes sociales, estudios de mercado, marcaciones telefónicas, página de Internet, chat, aplicaciones del celular, módulos de autoatención, buzón de sugerencias, correspondencia y blogs.



Medios de comunicación

Comunicación corporativa, correo electrónico, sección especial en página de Internet, atención telefónica, eventos y reuniones presenciales.



Inversionistas

Eventos y presentaciones, conferencias telefónicas trimestrales, informes operativos y financieros, página de Internet, *emailing* y línea telefónica.



Proveedores

Línea telefónica, buzón de denuncia, eventos y reuniones presenciales.



Colaboradores

Encuestas, intranet, *emailing*, revista interna, línea de denuncias y buzón de denuncias.



Distribuidores

Correo electrónico, atención telefónica, revistas especializadas, manuales, publicidad y encuestas de satisfacción.



Asociaciones y participantes de la industria

Reuniones presenciales y eventos especiales, e información compartida por el sector.



Autoridades

Alianzas, convenios, reuniones presenciales, solicitudes de información y auditorías.



Comunidad

Programas y eventos sociales, así como reuniones presenciales.



En 2016, a partir de la comunicación formal con estos grupos de interés, encontramos temas clave para el negocio y otros que generaron inconformidades por distintos motivos, a los cuales les dimos atención para mejorar la relación con cada grupo en cada país.

Además, constantemente buscamos actualizar los canales por los que interactuamos, así como evolucionar las formas de comunicación con nuestros grupos de interés para seguirles ofreciendo un diálogo transparente, cercano, oportuno y relevante.

A través de nuestros canales bidireccionales de comunicación recibimos comentarios y preocupaciones relacionados con temas como la instalación de antenas y radiobases, la inclusión de personas con discapacidad a la operación, la mejora en la gestión de residuos, así como sobre trámites y autorizaciones gubernamentales.

Cobertura del Informe

G4-13-G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-32, G4-33

Desde hace seis años, presentamos anualmente el Informe de Sustentabilidad de América Móvil, documento en el que comunicamos con transparencia los resultados sobre nuestro desempeño operativo, social, laboral y ambiental del periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016.

El documento fue elaborado con base en la guía del *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión G4, de conformidad Esencial y sin verificación externa. La información corresponde a los 25 países en donde actualmente operamos, a menos que se indique lo contrario. El número total de colaboradores considera a los empleados de las siguientes empresas del Grupo:

Telvista USA, Telvista México, Speedy Móvil, UNO TV México, Plaza VIP, Editorial Contenido, Rie y CMI. Tracfone, DLA USA, DLA Argentina, Comertel, Omsasi, Inttelmex, Tecmarketing, Red Uno, Telnor, CTBR, LIMSA, CYCSA, IMTSA, FYCSA, Teleconstructora, SCITUM, GTA, VSYS, Multicom, Telmex USA, OraTV USA, HITSS USA, HITSS, ADSA, CMI, TELINT, AMCO, Edico, Transfer, Imusic+E35 y Brasil Center.

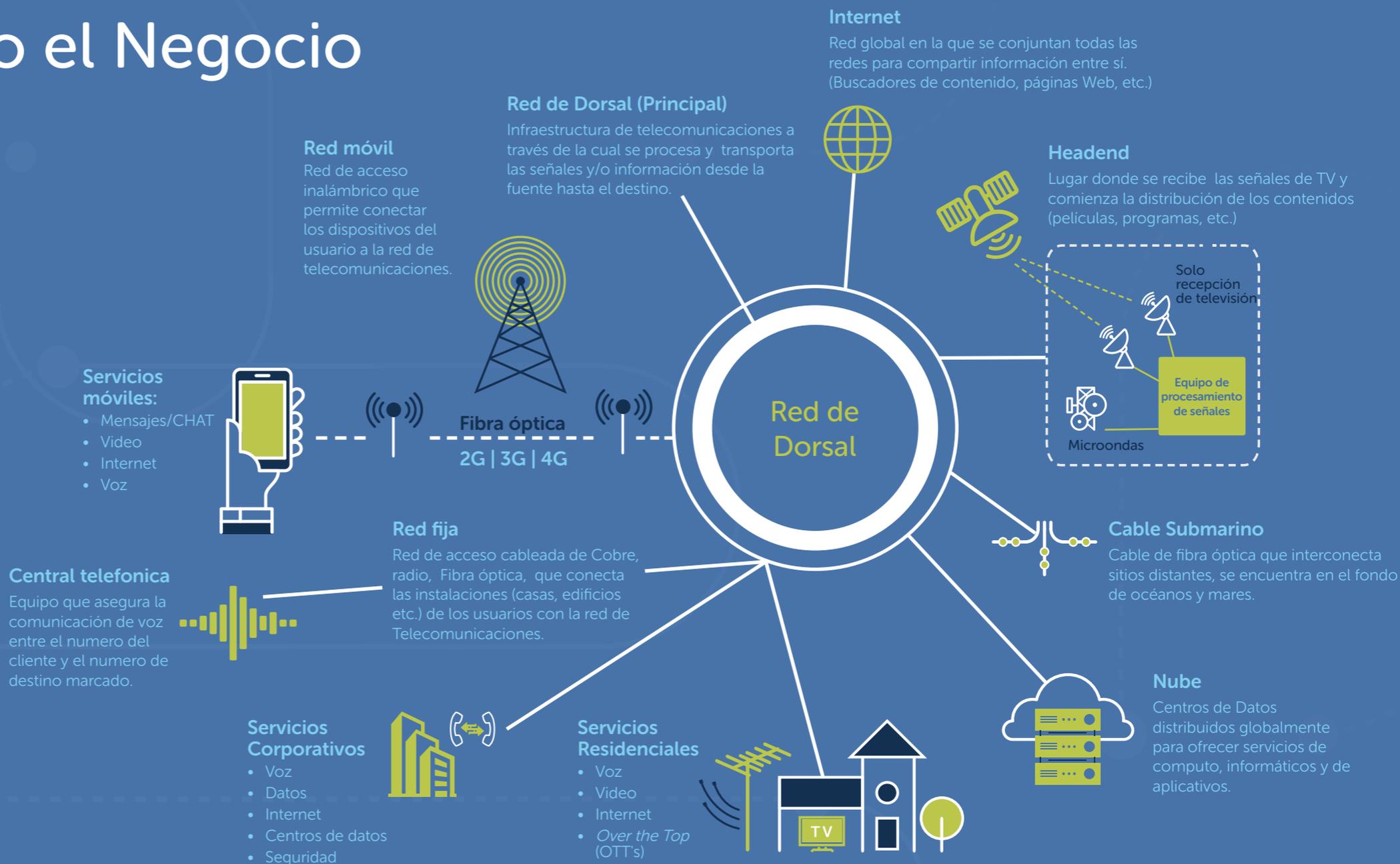
Las subsidiarias de Brasil: Embratel, Claro y NET se fusionaron durante 2016, por lo tanto este país se encuentra en dicha transición y es el motivo por el cual algunos indicadores que se reportaron en 2015 para este país no se incluyen en este informe.

En 2016 no hubo reformulaciones importantes sobre la información publicada en años anteriores y tampoco cambios significativos en su alcance, cobertura o en la estructura, propiedad accionaria o cadena de suministro. En el caso del cálculo de emisiones de CO₂ realizamos una actualización de la información publicada en 2015 para considerar los factores de emisión de cada país, por lo que la información publicada el año anterior difiere de la de 2016.



Transformando el Negocio

En América Móvil estamos transformando la forma en la que hacemos las cosas al interior de la compañía hacia una gestión sustentable, manteniendo el liderazgo económico que nos caracteriza, siendo más eficientes con los recursos que utilizamos para operar y capacitando a nuestro equipo para que tenga las competencias requeridas para enfrentar los retos de la industria y anticiparse a las necesidades de nuestros clientes.





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

Perfil

Estamos transformando la forma en la que ofrecemos servicios integrados de telecomunicaciones para que millones de personas puedan conectarse con su mundo y con el mundo, accediendo a contenidos, información y conocimiento que les permita vivir mejor.

25

países de América Latina y Europa cuentan con nuestros servicios

363.4

millones de líneas de acceso

Al cierre de 2016 seguimos siendo la segunda empresa más grande fuera de China en términos de líneas de acceso

Perfil

G4-4, G4-6, G4-8

Somos la empresa líder en servicios integrados de telecomunicación móvil y fija, banda ancha y televisión de paga, que atiende a millones de personas en México, Brasil, Centroamérica y El Caribe, Estados Unidos, Perú, Colombia, Ecuador, Argentina, Paraguay, Uruguay, Chile, Austria y el Este de Europa.

Entregamos experiencias de comunicación a través de nuestras principales marcas: Telcel, Telmex, Claro, Embratel, Net, TracFone, Straight Talk, A1, Velcom, Mobitel, Vipnet, Vip Operator, Vip Mobile y Si.mobil.



Servicios móviles



Servicios fijos



Televisión de paga

● ● ● Otros

(1) La participación accionaria de Telmex Internacional en donde América Móvil es dueña del 97.86%

(2) En noviembre de 2016 fusionamos nuestras operaciones de telefonía fija con las móviles en Ecuador.

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

Principales marcas y negocios de los países en donde tenemos operaciones

| Pais o región | Principales marcas | Principales negocios | Participación accionaria | No. de accesos ⁽³⁾ (miles) | Porcentaje de la operación (millones de acceso) |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------------|---|
| México | Telcel | | 100% | 95,131 | 26% |
| | Telmex | | 98.70% | | |
| | Sección Amarilla ⁽¹⁾ | | 98.40% | | |
| | Telvista | | 89.40% | | |
| Brasil | Claro | | 97.70% | 96,887 | 27% |
| Colombia | Claro | | 99.40% | 35,258 | 9.70% |
| | Telmex | | 99.30% | | |
| Estados Unidos | TracFone | | 100% | 26,070 | 7% |
| Cono Sur | | | | | |
| Argentina | Claro | | 100% | 32,319 | 8.89% |
| | Telmex | | 99.70% | | |
| Paraguay | Claro | | 100% | 32,319 | 8.89% |
| Uruguay | Claro | | 100% | | |
| Chile | Claro | | 100% | 32,319 | 8.89% |
| | Telmex ⁽¹⁾ | | 100% | | |
| Andina | | | | | |
| Peru | Claro | | 100% | 22,621 | 6.22% |
| Ecuador | Claro ⁽²⁾ | | 100% | 22,621 | 6.22% |
| Centroamérica | | | | | |
| Costa Rica | Claro | | 100% | 20,477 | 5.63% |
| El Salvador | Claro | | 95.80% | | |
| Guatemala | Claro | | 99.30% | | |
| Honduras | Claro | | 100% | | |
| Nicaragua | Claro | | 99.60% | | |
| Panamá | Claro | | 100% | | |
| Caribe | | | | | |
| Puerto Rico | Claro | | 100% | 8,116 | 2.23% |
| República Dominicana | Claro | | 100% | 8,116 | 2.23% |
| Austria y Este de Europa | | | | | |
| Austria | A1 | | 51% | 26,608 | 7.32% |
| Bielorrusia | Velcom | | | | |
| Bulgaria | Mobitel | | | | |
| Croacia | Vipnet | | | | |
| Eslovenia | Si.mobil | | | | |
| Macedonia | Vip Operator | | | | |
| Serbia | Vip Mobile | | | | |
| Holanda | Kpn | | | | |
| Total | | | | 363,487 | 100% |



Perfil

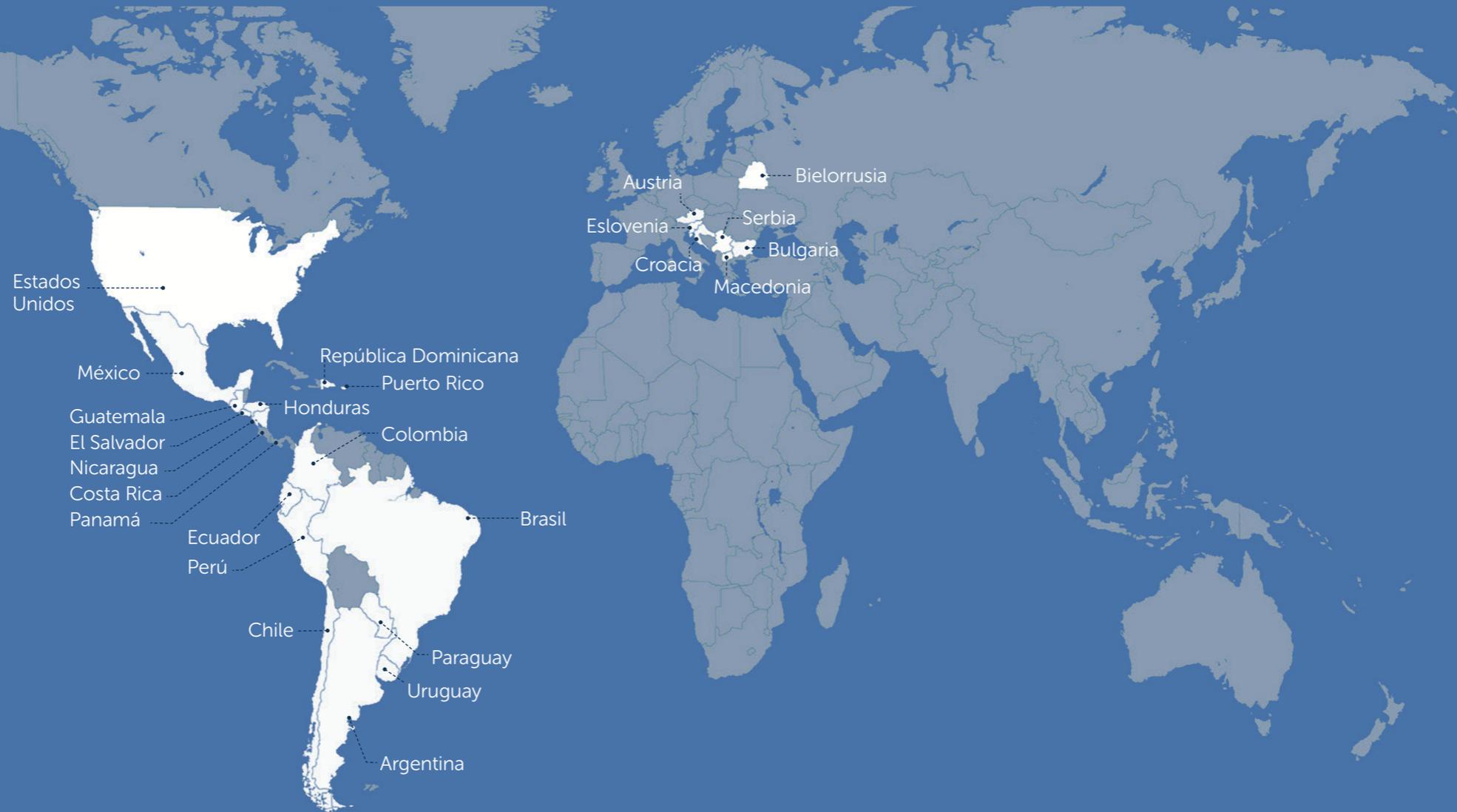
Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

Presencia de la compañía



Infraestructura

G4-EC7

En América Móvil estamos transformando nuestro negocio para mantener el liderazgo y seguir ofreciendo a nuestros usuarios la mejor experiencia en telecomunicaciones disponible en el mercado. Para lograrlo, realizamos de manera continua inversiones para modernizar y mejorar nuestra infraestructura.

Estamos realizando una transformación al interior de la empresa para ofrecer la mejor experiencia al cliente mediante cambios tecnológicos en redes, sistemas de IT y procesos con miras a atender nuevos mercados y ofrecer nuevos productos.

El plan de inversión para 2016 fue de 150 mil 024 millones de pesos¹, que fueron aprovechados para la modernización de infraestructura y desarrollo de proyectos nuevos.

Un proyecto relevante en el desarrollo de infraestructura es el programa de modernización de **Radiobases Single RAN**.

Beneficios de la modernización de Radiobases:

- » Flexibilidad y mayor eficiencia en la red.
- » Mejora la capacidad de la red y su cobertura.
- » Reduce el espacio requerido en el sitio en 50%, el peso en la torre en 60% y el consumo de energía en 40%².
- » Se logran sinergias en servicios para acelerar las expansiones de 3G (capacidad) y LTE (cobertura).
 - » Facilita la migración de tráfico entre 2G, 3G y 4G.

¹ CAPEX.

² Este es el estimado de reducción una vez que el proyecto esté completado al 100%.

El proyecto de modernización de las radiobases comenzó en 2014; al cierre de 2016 el avance en la implementación es del 46%, y se espera que concluya en 2018, de modo que cuando surjan nuevas tecnologías no será necesario sustituir en todos los sitios donde América Móvil tiene radiobases ya que es posible realizar actualizaciones vía remota, permitiendo la optimización de nuestros costos y eficiencia en tiempos.

Para evolucionar hacia un mejor servicio, hemos trabajado con servidores diseñados para tomar en cuenta rendimiento, disponibilidad, escalabilidad, flexibilidad y costos, así como redes redundantes y resilientes con suficiente capacidad para adaptarse a demanda inesperada. Todo esto es capaz de soportar altos volúmenes de datos en tiempo real.

Lo anterior tiene impacto positivo en los ingresos de la compañía, la experiencia del cliente, CAPEX y OPEX, calidad y eficiencia.

También, a través del **Cable Submarino** dotamos de conectividad internacional, desde 2014 que inició operaciones, a las subsidiarias que se encuentran en Estados Unidos³, Centroamérica y Sudamérica a través de más de 168 mil kilómetros de cableado submarino, el cual incluye el sistema AMX-1 con una longitud de 17 mil 500 km con 12 puntos de aterrizaje.

Este cable tiene la capacidad de transmitir 85 Tbit/segundo, de los cuales actualmente se están utilizando 2Tbits. En su máxima capacidad el cable puede soportar 846 millones de llamadas simultáneas, transferir 53 millones de imágenes por segundo y bajar 2.2 millones de canciones por segundo.

³ América Móvil no cuenta con instalaciones de telecomunicaciones móviles ni concesiones de uso del espectro radioeléctrico propias en Estados Unidos, sino que adquiere tiempo aire a través de contratos celebrados con otros operadores móviles y posteriormente revende dicho tiempo aire a sus clientes.



62% de nuestras radiobases usan tecnologías 3G y 4G.





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Visión

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

Como soporte a nuestra compleja infraestructura contamos con una **Flota Satelital** operada por *Star One*, constituyendo la red satelital más amplia de América Latina.

Debido a que en 2016 concluyó la vida útil del satélite B4, lanzamos el satélite *Star One D1* en diciembre. Este satélite cuenta con una vida útil de 15 años y brinda cobertura en México, Centro y América del Sur; a su máxima capacidad puede transmitir simultáneamente mil 300 canales en definición estándar o 780 canales en alta definición y 2 millones de canciones. Con el lanzamiento del satélite D1 crece nuestra flota, llegando a un total de nueve satélites en operación reforzando el compromiso con nuestros clientes para ofrecer los mejores servicios de Telecomunicaciones.

Por otra parte, para administrar las soluciones que ofrecemos en la nube contamos con 21 **Centros de Datos** en nueve países, 18 en América Latina y tres en Austria con un total de 31 mil m².

Desempeño económico

G4-9, G4-56, G4-EC1

Buscamos maximizar nuestro desempeño para ofrecer a nuestros usuarios y socios estratégicos la seguridad de una empresa estable, al mismo tiempo que garantizamos la rentabilidad a nuestros accionistas e inversionistas.

Por esta razón, constantemente invertimos en infraestructura, eficientando e innovando los procesos que llevamos a cabo al interior de la compañía y atendiendo los temas más importantes para nuestros grupos de interés.

Centros de datos por país



Argentina
1 Centro de Datos
Tier II+



Austria
3 Centros de Datos
IVe ITIL v3



Brasil
3 Centros de Datos
Tier II, II+ y III



Chile
4 Centros de Datos
Tier II, II+ y III



Colombia
2 Centros de Datos
Tier II, ICREA 5



Ecuador
1 Centro de Datos
Tier II, ICREA 5



México
2 Centros de Datos
ICREA 5



Perú
4 Centros de Datos



República Dominicana
1 Centro de Datos
Tier I

Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

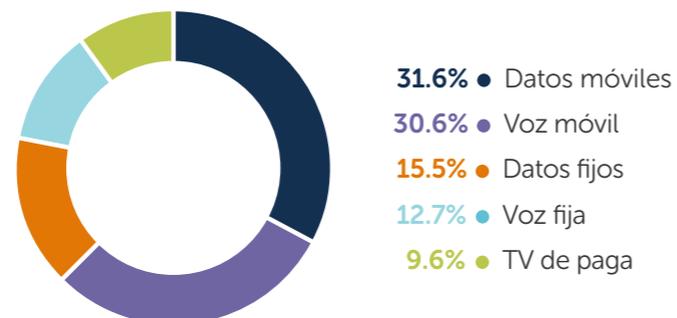
Al 31 de diciembre de 2016 registramos:

- » 363.4 millones de líneas de acceso.
- » 280.5 millones de suscriptores móviles.
- » 82.9 millones de UGIs⁴.

Con el mismo interés y convicción trabajamos para ofrecer una amplia gama de servicios de telecomunicaciones a la vanguardia de las tendencias mundiales para dar respuesta a las necesidades de comunicación de nuestros clientes. Asimismo, estamos realizando grandes esfuerzos para construir una compañía sustentable, en la que no solo velamos por la generación de valor económico, sino que también buscamos el beneficio ambiental y social en torno de nuestras operaciones.

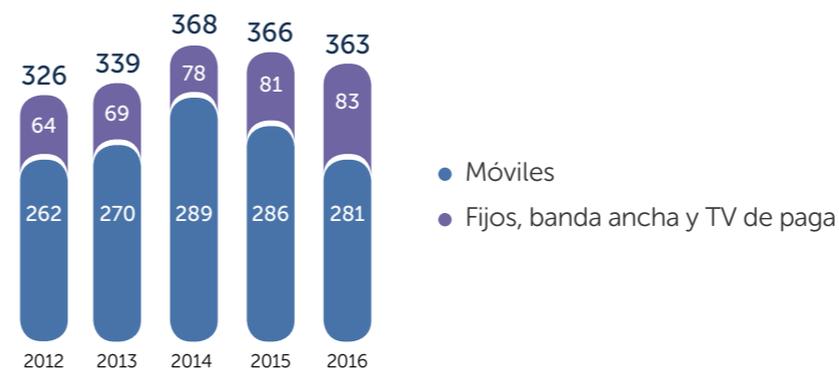
Como cada año, establecimos los objetivos institucionales que marcaron la pauta de los resultados alcanzados en 2016.

Ingresos por servicios 2016



⁴ UGIs: Unidades Generadoras de Ingresos que se conforman por líneas fijas, accesos de banda ancha y suscriptores de televisión de paga.

Total de suscriptores (millones)



| Desempeño económico 2016 | |
|--|---------------|
| (+) | (-) |
| Valor Económico Directo Generado (VEG) | |
| \$979,605,083 | - |
| Valor Económico Distribuido (VED) | |
| - | \$579,636,043 |
| Valor Económico Retenido (VEG-VED) | |
| \$399,969,040 | - |

Miles de pesos mexicanos.
 VEG: Ingresos operativos + Ingresos por intereses VED: Costos operativos + Otros gastos + Impuestos pagados + Pago de intereses + Pago de dividendos

Cifras relevantes

+727,000 km de cable de fibra óptica

196,159 radiobases

90 Terabytes de capacidad del cable submarino

21 centros de datos

9 satélites

Objetivos institucionales



Satisfacción de usuarios

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



Crecimiento

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



Liderazgo

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



Rentabilidad

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

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





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Excelencia en el Servicio

Trabajamos con la excelencia en el servicio como prioridad, buscando satisfacer a nuestros clientes con tecnología, cobertura e infraestructura, innovando para transformar la forma en la que disfrutan los servicios de telecomunicaciones.

1,107
proveedores evaluados

807,205
encuestas realizadas de
satisfacción al cliente
en 10 países

36
ejecutivos de atención
al cliente capacitados en
lenguaje de señas



Atendemos a personas, negocios, gobierno y empresas.

Excelencia en el servicio

En América Móvil estamos convencidos que la transformación del negocio tiene que surgir desde lo que nos da esencia como compañía: el cliente. Por esta razón estamos cambiando los productos y servicios que ofrecemos para que sean más flexibles y de mayor alcance, al mismo tiempo que modificamos nuestros procesos internos para crear un sistema interconectado a nivel operativo que nos permita brindarle una experiencia única a nuestros clientes.

Los cambios tecnológicos nos han permitido hacer frente al crecimiento exponencial del tráfico de datos, al aumento en el consumo de videos, y a las nuevas tendencias de uso de *smartphones* y servicios basados en la Nube.

Satisfacción del cliente

G4-27, G4-PR5

Desde 2015 hicimos un ajuste a nuestros objetivos estratégicos para colocar la satisfacción del cliente en primer lugar y al centro del negocio. A un año de este cambio, hemos percibido que el trato directo ha mejorado sustancialmente debido a la amabilidad e interés que el equipo de atención al cliente plasma en su trabajo diario.



Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

A todos nuestros clientes los atendemos de forma presencial, telefónica y/o virtual; esta atención a su vez cuenta con canales específicos que varían dependiendo el país.

| Formas de atención al cliente | | |
|---|--|---|
| Presencial | Telefónica | Virtual |
| <ul style="list-style-type: none"> Centros de Atención a Clientes (CAC) Distribuidores autorizados Módulos de autoatención | <ul style="list-style-type: none"> Marcaciones especiales desde celulares como: *111 y *264 Call centers | <ul style="list-style-type: none"> Chat Redes sociales Página web Mi Telcel |

Interacción con clientes 2016

81%



Presencial

18%



Teléfono

1%



Correo electrónico

Debido a la gran demanda con que cuentan nuestros canales de comunicación, en los últimos años hemos diversificado los medios de atención al cliente habilitando canales digitales a través de la página web o la aplicación Mi Telcel, los cuales están en constante actualización. Sin embargo, hemos identificado que los canales de atención telefónica y presencial todavía son los que tienen mayor demanda, por lo que trabajamos continuamente por mejorarlos y obtener así una mejor calificación por parte de nuestros usuarios.

Para mejorar la satisfacción de nuestros clientes contamos con indicadores para autoevaluarnos e implementar acciones correctivas. Al respecto, durante 2016 realizamos 807 mil 205 encuestas en 10 países¹, encontrando resultados positivos respecto al servicio de Internet, calidad de la señal en cuanto a disponibilidad y continuidad de las llamadas, desempeño de los datos; los procesos de venta, costos de los planes y equipos, facturación a tiempo y la disponibilidad de recargas, así como en la agilidad para dar respuesta a solicitudes de queja.

También de este ejercicio obtuvimos aspectos a mejorar como: la información entregada a los clientes sobre nuevos productos y servicios, incrementar las transacciones post venta en medios virtuales y automáticos, reducir los tiempos de atención y resolución en primer contacto, crear experiencias positivas y memorables, disminuir los tiempos de espera en *call centers* y Centros de Atención a Clientes, ser más claros con la información que enviamos, expandir los puntos de atención, mejorar el soporte técnico, diseñar procesos de acompañamiento post venta y trabajar de la mano con el área técnica para resolver problemas de raíz que causan inconvenientes en los servicios.

En esta retroalimentación recibimos también algunas respuestas de insatisfacción respecto a la cobertura y estabilidad del WiFi, la cantidad de megas que los clientes contratan no son suficientes para sus necesidades y las fallas en los servicios que ofrecemos.

Por otro lado, contamos con la herramienta **Net Promoter Score** (NPS) que nos permite conocer, a través de mediciones mensuales, el valor que estamos generando en nuestros clientes y evaluar si realmente estamos cumpliendo con sus necesidades o expectativas. Esta herramienta evalúa la probabilidad de que un cliente nos

¹ Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Estados Unidos, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

recomiende, con base en su experiencia. Durante 2016 obtuvimos resultados positivos en algunos países donde el NPS registrado fue superior al 50%: Perú 81%, República Dominicana 65%, Paraguay 60%, México (Telcel) 55% y Uruguay 54%.

También, en un proyecto iniciado en 2013 hemos trabajado en el desarrollo de una herramienta para implementar innovaciones tecnológicas en el análisis de *Big Data* para conocer la experiencia de nuestros usuarios tanto en el uso de nuestros dispositivos, como en su interacción con nuestros canales de atención a clientes, a fin de identificar áreas de oportunidad que deben ser atendidas.

Esta herramienta ayuda a mejorar la experiencia del cliente porque permite llegar a la causa raíz que ocasiona las fallas, algo que con el NPS no es posible, mejorar los ingresos de la compañía por la prevención o solución anticipada de problemas y, sobre todo, reducir el número de quejas de nuestros clientes.

En América Móvil estamos orgullosos de ser pioneros en esta medición, la cual se enfoca totalmente en el cliente y se estima esté lista para todos los países en dos años, ayudando a mejorar de manera positiva su experiencia con nosotros.

Cifras relevantes

22,356,413 seguidores en Facebook*

3,717,409 seguidores en Twitter*

807,205 encuestas de satisfacción al cliente

*En Argentina, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Colombia, Ecuador, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.

Mercadotecnia responsable

G4-PR7

Todas las estrategias de comunicación y mercadotecnia dirigidas a la difusión de los productos y servicios que ofrecemos, así como la comunicación con nuestros grupos de interés se apegan a los principios, valores y a las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética de América Móvil y, además, cumplen con las leyes aplicables en los países en donde tenemos presencia.

Debido a la importancia que tiene promover buenas prácticas con nuestros clientes y usuarios, estamos desarrollando una Política de Mercadotecnia Responsable que haremos pública en 2017.

Cadena de suministro

G4-12, G4-EC9, G4-LA14, G4-LA15, G4-LA16, G4-EN32, G4-EN33

Los productos y servicios que necesitamos para operar los obtenemos a través de terceros, basándonos en un modelo estratégico y centralizado que aprovecha al máximo las sinergias de las subsidiarias. Por esta razón, 43% de la inversión en nuestra cadena de suministro la realizamos con proveedores estratégicos, y el 55% de la inversión se hace en México y Brasil, lo cual genera importantes economías a escala, al mismo tiempo que optimiza la inversión y el gasto. De igual forma tenemos proveedores estratégicos en cada país en categorías de naturaleza local, principalmente en lo relacionado con el mantenimiento de la red, plataformas de servicio al cliente y *call centers*.

Tenemos relaciones comerciales con todos los proveedores líderes de la industria de tecnología y telecomunicaciones para todas las unidades de negocio móvil y fijo para los mercados de consumo masivo residencial y empresarial, permitiéndonos estar a la vanguardia en tecnología al entregar una propuesta de valor a nuestros clientes. A nivel global se tienen contratos con más de 21 mil proveedores.





En América Móvil tenemos contratos con más de 20 mil proveedores.

Soporte en **Abastecimiento y Relaciones Laborales**

Múltiples áreas interactúan en distintos tiempos del proceso





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Caso de éxito

Conscientes de la importancia de tener relaciones comerciales enmarcadas en el cumplimiento de los más altos estándares internacionales, es que hemos lanzado un programa de Calificación de Proveedores en **Colombia** con una firma de talla mundial especializada en esta materia.

El modelo que se implementó consiste en una evaluación integral del proveedor en múltiples dimensiones que atienden las necesidades del negocio y de nuestra responsabilidad con distintos aspectos como manejo del medio ambiente, responsabilidad social y laboral entre otras.

Estamos transformando la forma en la que interactuamos con nuestra cadena de suministro, hacia una relación más responsable y consciente respecto al contexto social y ambiental que nos rodea como sector de las telecomunicaciones.



En relación con la **gestión ambiental**, se está evaluando que los proveedores cumplan con los siguientes aspectos:

- » Políticas y procedimientos para el cuidado del medio ambiente.
- » Matriz de aspectos e impactos ambientales.
- » Definición e implementación de programas de gestión ambiental en residuos, agua y energía.
- » Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementado.
- » Identificación de requisitos legales en materia ambiental.



En relación con la **gestión de recursos humanos**, se está evaluando que los proveedores cumplan con los siguientes aspectos:

- » Estructura organizacional definida y documentada.
- » Manual de funciones y perfil de cargo.
- » Procedimiento de selección y contratación definido y documentado.
- » Consulta de referencias y antecedentes.
- » Procedimiento y requisitos de inducción.
- » Programa de formación y capacitación.
- » Registro de asistencia y evaluación.
- » Medición de desempeño.
- » Comité de convivencia.



En relación con la **gestión de la seguridad y salud en el trabajo**, se está evaluando que los proveedores cumplan con los siguientes aspectos:

- » Manual y política de seguridad y salud en el trabajo documentada, aprobada por la gerencia, publicada y comunicada al personal.
- » Identificación y priorización de riesgos y peligros laborales.
- » Entrega de dotación de equipo de protección personal.
- » Plan de emergencias documentado y actualizado.
- » Brigadas y simulacros.
- » Reglamento interno de trabajo, y de higiene y seguridad industrial.
- » Indicadores de seguridad y salud definidos y evaluados periódicamente.

El objetivo es extender este programa a todas las subsidiarias de América Móvil en un plazo de tres años. La plataforma cuenta con un sistema de información en línea que nos permitirá monitorear y generar los reportes necesarios para la gestión y mejoramiento continuo.

En nuestra operación en México, más del 90% de las compras se realizan con proveedores nacionales.

Adicionalmente, durante 2016 realizamos evaluaciones a mil 137 proveedores², que representan el 5.6% del total de proveedores del Grupo, para identificar irregularidades, mejores prácticas y potenciar áreas de oportunidad.

En relación al tema de corrupción, en Telmex, por ejemplo, informamos al 100% de nuestros proveedores (mil 487) sobre los procedimientos para combatir la corrupción y capacitamos formalmente a 156 totalizando mil 032 horas.

De la misma manera realizamos evaluaciones en Colombia y Ecuador a 80 proveedores en materia ambiental, con la finalidad de identificar impactos en cuanto a generación de residuos, contaminación y consumo de agua, energía o combustibles.

En ambos casos se encontró que hubo aumento en los residuos ordinarios y especiales generados, derrames y fugas de combustible, uso excesivo de agua y petróleo, contaminación de aire y de suelo por derrame de combustibles, refrigerantes y mal manejo de desechos especiales y peligrosos.

Cifras relevantes

1,137 proveedores evaluados

+90% de las compras en México se hacen con proveedores nacionales

² Proveedores evaluados en Argentina, El Salvador, Chile, Colombia, Ecuador y República Dominicana.





Casos de éxito



Chile

Lenguaje de señas

para la atención de clientes

Capacitamos a 36 ejecutivos de los CAC¹ y monitores de la Dirección de Servicio a Clientes de la Región Metropolitana en lenguaje de señas. La iniciativa se llevó a cabo en alianza con Fundación Ronda Chile, Asociación de Sordos de Chile (ASOCH), Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (Sence), Servicio Nacional de la Discapacidad (Senadis) y Estudio e Investigación de la Lengua de Señas Chilena (Esilence), quienes brindaron elementos básicos para que nuestros colaboradores puedan comunicarse con los clientes que padecen alguna discapacidad auditiva y contribuir así a la construcción de una cultura de inclusión.

Invertimos más de 200 mil pesos y 48 horas en capacitación de lenguaje de señas.

¹ Centro de Atención a Clientes



Colombia

Gestión Sostenible

de la cadena de valor

Con el objetivo de involucrar a la cadena de valor en la estrategia de sustentabilidad, Claro Colombia en alianza con la Red del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, llevó a cabo el taller Gestión Sostenible de la Cadena de Valor, basado en los 10 principios del Pacto Mundial, los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y en el Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SAGRLAF).

Al taller asistieron 62 personas de 56 empresas aliadas de ingeniería y servicio al cliente.



México

Mi Telcel

Fortalecimos la aplicación Mi Telcel como canal de autoatención, la cual está disponible para dispositivos con sistema operativo iOS y Android. Durante 2016, 11 millones de usuarios generaron más de 130 millones de sesiones para: consultar saldos y datos consumidos, comprar tiempo aire y paquetes de datos, consultar, descargar y pagar facturas.

Se realizaron más de 520 millones de transacciones en Mi Telcel, aplicación accesible desde cualquier computadora, Tablet o *smartphone*.



Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Colaboradores

Generamos ambientes de trabajo en donde la dedicación, el talento y el conocimiento que nuestros colaboradores plasman en sus actividades diarias está transformando la relación que entablamos con clientes, proveedores, distribuidores y demás grupos de interés.

194,193

empleos directos
generados

28

horas de capacitación
promedio anual por
colaborador

81,663

colaboradores con
evaluación de desempeño



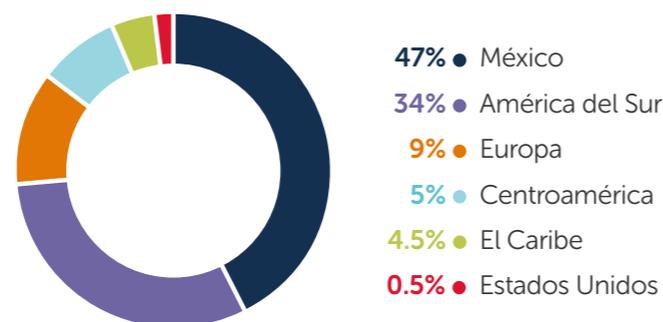
En América Móvil damos empleo a 194,193 colaboradores en 25 países.

Colaboradores

G4-9, G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA12

Nuestros colaboradores nos representan y son los que hacen posible que atendamos a millones de clientes con un gran espíritu de servicio y colaboración. Ellos son quienes principalmente contribuyen a la transformación de América Móvil gracias al talento, conocimiento, profesionalismo y compromiso que plasman a diario en sus actividades.

Colaboradores por región 2016

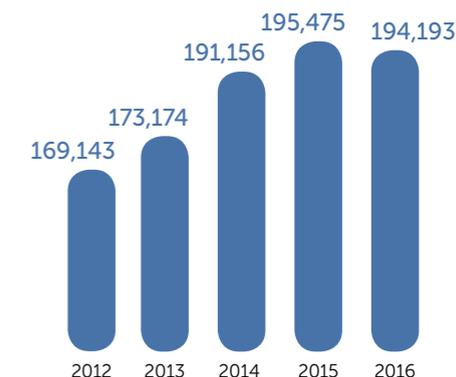


A todos nuestros colaboradores, sin importar el tipo de jornada laboral que desempeñan, les otorgamos salarios justos y prestaciones de acuerdo a las leyes de cada país; algunas de éstas son: seguro de vida, seguro médico privado, seguro médico con cobertura por incapacidad total o parcial, seguro odontológico, permisos por paternidad, apoyo para útiles escolares, compra de equipos con precios preferenciales, transporte con conexión a los centros de trabajo, apoyo económico para gastos funerarios y licencia con goce de sueldo en caso de fallecimiento de familiares, entre otros beneficios que varían entre países.

Nuestros colaboradores pueden adherirse libremente a convenios colectivos y sindicatos de acuerdo a las leyes laborales de su país, aunque existen operaciones en donde la figura sindical no existe. En Brasil el 100% están cubiertos por convenios colectivos, en México el 91%, en Puerto Rico 70%, mientras que en Chile y Argentina casi la mitad de los colaboradores forman parte de sindicatos.

| Colaboradores por región, país y género 2016 | | | | |
|--|----------------------|---------|---------|----------------|
| Región | País | Mujeres | Hombres | Total |
| | México | 32,510 | 57,796 | 90,306 |
| | Estados Unidos | 366 | 482 | 848 |
| América del Sur | Argentina | 1,577 | 2,076 | 3,653 |
| | Brasil | 17,360 | 23,907 | 41,267 |
| | Chile | 1,462 | 2,064 | 3,526 |
| | Colombia | 4,297 | 5,558 | 9,855 |
| | Ecuador | 1,234 | 1,635 | 2,869 |
| | Paraguay | 169 | 224 | 393 |
| | Perú | 1,733 | 2,274 | 4,007 |
| | Uruguay | 131 | 116 | 247 |
| Centroamérica | Costa Rica | 256 | 385 | 641 |
| | El Salvador | 713 | 1,449 | 2,162 |
| | Guatemala | 837 | 2,804 | 3,641 |
| | Honduras | 309 | 574 | 883 |
| | Nicaragua | 796 | 1,145 | 1,941 |
| El Caribe | Panamá | 274 | 225 | 499 |
| | Puerto Rico | 1,256 | 2,138 | 3,394 |
| | República Dominicana | 2,287 | 3,807 | 6,094 |
| Europa | | - | - | 17,967 |
| Total colaboradores permanentes | | | | 194,193 |
| Total colaboradores temporales | | | | 89,269 |

Número de colaboradores



De la misma manera en que estamos transformando el negocio, en América Móvil buscamos también generar desarrollo en las comunidades de la que formamos parte y una forma de hacerlo es generando empleos. En 2016 registramos una contratación neta de 19 mil 623 personas, 8 mil 601 mujeres y 11 mil 022 hombres.

| Contrataciones y rotación por edad y género 2016 | | | | |
|--|----------------|---------|---------------|---------|
| Edad | Contrataciones | | Rotación | |
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| <30 años | 5,726 | 6,352 | 4,258 | 4,173 |
| 30-50 años | 2,822 | 4,521 | 4,542 | 5,596 |
| >50 años | 53 | 149 | 856 | 2,111 |
| Total género | 8,601 | 11,022 | 9,656 | 11,880 |
| Total | 19,623 | | 21,536 | |

No incluye operaciones de Europa; esta información corresponde aproximadamente al 93% de nuestra operación.

Cumplimos con lo establecido en las leyes de cada país cuando nuestros colaboradores dejan la empresa por despido, jubilación o baja voluntaria. Ejemplo de esto es el programa de transición *Career Transition Workshop from Right Management* en Estados Unidos, que en 2016 atendió a 94 miembros de nuestra plantilla, o la iniciativa Vida Plena de Telmex en la que 3 mil 003 colaboradores próximos a jubilación participaron.

Capacitación y desarrollo

G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

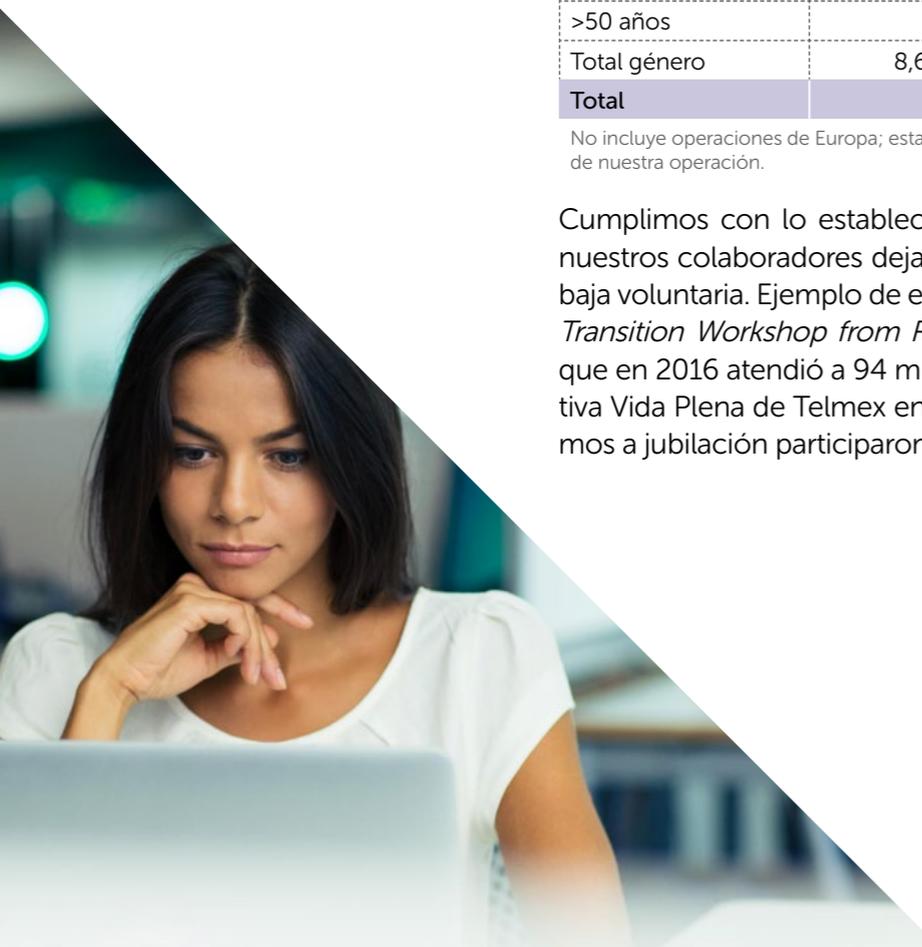
La evolución de nuestro negocio surge desde el interior de la compañía en la esencia de nuestra operación: con nuestros colaboradores. Por esta razón les ofrecemos distintas herramientas de capacitación, a fin de que puedan obtener los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollarse en el ámbito profesional y personal.

Al respecto, durante 2016 brindamos 4 millones 966 mil 587 horas de capacitación sobre temas como atención y satisfacción al cliente, liderazgo, comunicación, *coaching*, negociación, persuasión e influencia para generar compromisos, solución de conflictos, gestión de proyectos, conversaciones efectivas, administración del tiempo, auto organización, ventas, desarrollo personal y profesional, ética, idiomas, telecomunicaciones, trabajo en equipo, inteligencia emocional, orientación al cambio, flexibilidad y transformación cultural.

Otro ejemplo del desarrollo que promovemos entre nuestros colaboradores es el caso de Telcel, en donde aplicamos una **Retroalimentación al Desempeño** para los empleados de confianza y sindicalizados; por cuarto año consecutivo realizamos este ejercicio aplicado al 97% de nuestros colaboradores de confianza y al 100% del personal sindicalizado, cuyos resultados se utilizan para ascender de categoría a quien lo amerite. De la misma manera aplicamos más de mil **Evaluaciones de Potencial** para soportar las decisiones de promoción a posiciones de mayor responsabilidad.



En 2016, ofrecimos 28 horas de capacitación en promedio anual a nuestros colaboradores.



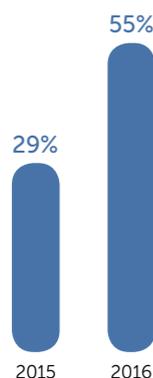
Promedio de horas de capacitación por colaborador



| Promedio de horas de capacitación anual 2016 por región y género | | | | | | | |
|--|---------------|-----------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|--------------------------------|---|
| Región | Mujeres | | | Hombres | | | Promedio de horas de capacitación por colaborador |
| | Colaboradores | Horas de capacitación | Promedio horas de capacitación | Colaboradores | Horas de capacitación | Promedio horas de capacitación | |
| México | 32,510 | 638,991 | 20 | 57,796 | 1,859,706 | 32 | 28 |
| Estados Unidos | 366 | 1,438 | 4 | 482 | 1,678 | 3 | 4 |
| América del Sur | 27,963 | 769,241 | 28 | 37,854 | 667,547 | 18 | 22 |
| Centroamérica | 3,185 | 106,486 | 33 | 6,582 | 267,155 | 41 | 38 |
| El Caribe | 3,543 | 338,398 | 96 | 5,945 | 315,947 | 53 | 69 |
| Total | 67,567 | 1,854,554 | 27 | 108,659 | 3,112,033 | 29 | 28 |

No incluye operaciones de Europa y Uruguay; esta información corresponde aproximadamente al 93% de nuestra operación.

Porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño



Asimismo, en casi todos los países donde operamos, de manera anual realizamos procesos para evaluar el desempeño de los colaboradores y detectar áreas de oportunidad en la gestión de cada subsidiaria. En 2016 evaluamos a 72 mil 103 integrantes (55%) de nuestra plantilla a través de Evaluaciones de Desempeño y Desarrollo, Evaluaciones 360° y encuestas de Clima Organizacional.

Todo lo que ofrecemos a nuestros clientes no podría lograrse sin el compromiso, permanencia y orgullo de los colaboradores que, con una trayectoria de 10, 15, 20 y, por primera vez, 25 años de antigüedad laboral, plasman en su trabajo diario, fortaleciendo la esencia de América Móvil en los negocios que realizamos en todos los países en los que tenemos presencia. Durante 2016 reconocimos a mil 983 colaboradores de distintas áreas y localidades por su trayectoria en nuestra empresa.

Número y porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño por región y género 2016

| Región | Mujeres | | Hombres | |
|-----------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|
| | Colaboradores evaluados | Porcentaje de la plantilla evaluada | Colaboradores evaluados | Porcentaje de la plantilla evaluada |
| México | 13,796 | 42 | 20,614 | 36 |
| Estados Unidos | 352 | 96 | 462 | 96 |
| América del Sur | 7,891 | 89 | 10,679 | 91 |
| Centroamérica | 3,037 | 95 | 6,356 | 97 |
| El Caribe | 3,543 | 100 | 5,373 | 90 |
| Total | 28,619 | 59 | 43,484 | 53 |

No incluye operaciones de Europa, Brasil y Perú; esta información corresponde aproximadamente al 62% de nuestra operación.





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

Seguridad y salud

G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

En América Móvil nos esforzamos por crear, mantener y garantizar entornos de trabajo seguros y saludables en los que nuestros colaboradores puedan desempeñarse con plenitud, los contratistas puedan realizar su trabajo a sabiendas de que no corren peligro y nuestros clientes puedan visitar nuestras instalaciones con tranquilidad.

Cumplimos estrictamente con lo que las leyes de cada país solicitan en materia de seguridad y salud, y llevamos a cabo varias iniciativas de capacitación y adiestramiento a colaboradores a todos los niveles con el objetivo de prevenir lesiones, enfermedades y accidentes mortales.

Algunos de los temas que impartimos durante 2016 fueron: administración de extintores, identificación de peligros, mapas de riesgos, simulacros de emergencia, elaboración de planes de continuidad operacional, investigación de accidentes y estadísticas, entre otros.

Además, en los acuerdos formales con sindicatos que tenemos en Brasil, Guatemala, Nicaragua, México y Puerto Rico se cubren aspectos relacionados con seguridad y salud sobre temas como: prevención de accidentes, reglamentos de trabajo en condiciones peligrosas, agua potable, servicios sanitarios, botiquines, brigadas de emergencia, equipo de protección personal, ventilación, iluminación, extracción de olor, medio ambiente, extintores y campañas de vacunación para los colaboradores.

Tenemos identificadas algunas funciones operativas en donde el 3% de los colaboradores tienen riesgo potencial de desarrollar algún padecimiento como hipoacusia, padecimientos osteomusculares, epicondilitis y traumatismo por caídas y golpes. Ante todos estos riesgos mantenemos monitoreo constante y los procedimientos necesarios para evitar que se presenten eventualidades.

No obstante a nuestros esfuerzos en materia de prevención de accidentes o emergencias de seguridad y salud, en 2016 registramos casos de enfermedad, lesiones y víctimas mortales.

Lesiones, enfermedades y víctimas mortales relacionadas con el trabajo 2016

| Región | Lesiones | | Enfermedades | | Víctimas mortales | |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|----------|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| México | 581 | 1,207 | 14 | 18 | 3 | 3 |
| Estados Unidos | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| América del Sur | 249 | 328 | 1,417 | 1,896 | 0 | 1 |
| Centroamérica | 98 | 167 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| El Caribe | 103 | 203 | 63 | 89 | 0 | 0 |
| Europa | 50 | 127 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Total | 1,085 | 2,032 | 1,496 | 2,004 | 3 | 8 |

No incluye operaciones de Telmex; esta información corresponde aproximadamente al 100% de nuestra operación.

Lesiones, enfermedades y víctimas mortales relacionadas con el trabajo 2016 (subcontratistas)

| Región | Lesiones | | Enfermedades | | Víctimas mortales | |
|--------------|-----------|--------------|--------------|-----------|-------------------|----------|
| | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres | Hombres |
| Chile | 16 | 28 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Colombia | 26 | 1,343 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Honduras | 3 | 6 | 20 | 12 | 0 | 1 |
| Perú | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | 46 | 1,378 | 20 | 12 | 0 | 1 |

En los países que no se reporta información de subcontratistas no se presentaron eventualidades.


Casos de éxito


Colombia

Inclusión laboral

de personas con discapacidad intelectual

Desde hace más de tres años tenemos una alianza con la Fundación *Best Buddies* para integrar en el ámbito laboral a personas con discapacidad intelectual como miembros productivos de la sociedad. En 2016 contratamos a nuevos colaboradores como auxiliares de Servicio al Cliente en seis Centros de Atención y Ventas CAV de Bogotá, brindándoles la oportunidad de desarrollar al máximo su potencial y ser ejemplo de esfuerzo para todos.

Seis jóvenes fueron integrados a la vida productiva.



Colombia

Universidad

Claro

Desde 2012 Universidad Claro cuenta con la Escuela de Experiencias, programa dirigido a colaboradores de Claro para fortalecer la educación en valores, las actitudes de servicio y el trabajo en equipo basándose en cuatro ejes de servicio: perspectiva del cliente, comunicación, eliminación de frustraciones y generación de experiencias memorables.

Más de 35 mil colaboradores de 30 ciudades han formado parte de la **Escuela de Experiencias**.



Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Desempeño Ambiental

Tenemos el firme compromiso de mejorar nuestro desempeño ambiental cuidando los recursos naturales y transformando la manera en la que consumimos energía y combustibles, para operar con opciones renovables, más eficientes o con menos impacto negativo en el planeta.

1,485,527

GJ de energía consumida, proveniente de fuentes limpias

178,533

toneladas de CO₂e no emitidas a la atmósfera

2,509

toneladas de cable de cobre recicladas

En los tiempos en los que vivimos, en donde el cambio climático representa un desafío para todos los seres humanos, las empresas debemos de poner atención a la demanda de recursos que requerimos para operar y buscar la forma de hacer más eficiente nuestra operación, principalmente en aquello que más consumimos.

Por esta razón incorporamos nuevas tecnologías en nuestra infraestructura e implementamos acciones e iniciativas al exterior, con miras a reducir el impacto ambiental que generamos, así como contribuir al bienestar de las comunidades en las que operamos.

Energía y emisiones

G4-EN3, G4-EN4, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19

Al ser una empresa de telecomunicaciones, dependemos directamente del consumo de energía eléctrica y algunos combustibles para operar y ofrecer la mejor conectividad a nuestros clientes alrededor del mundo.

Consumo de energía 2016

| País | kWh | GJ |
|----------------------|----------------------|-------------------|
| Argentina | 223,024,007 | 802,886 |
| Brasil | 660,476,454 | 2,377,715 |
| Chile | 206,287,146 | 742,634 |
| Colombia | 439,196,868 | 1,581,109 |
| Costa Rica | 45,002,991 | 162,011 |
| Ecuador | 94,521,995 | 340,279 |
| El Salvador | 67,832,211 | 244,196 |
| Estados Unidos | 9,173,600 | 33,025 |
| Guatemala | 100,761,033 | 362,740 |
| Honduras | 45,373,367 | 163,344 |
| México | 2,144,293,168 | 7,719,455 |
| Nicaragua | 53,252,610 | 191,709 |
| Panamá | 22,938,376 | 82,578 |
| Paraguay | 5,341,000 | 19,228 |
| Perú | 112,753,307 | 405,912 |
| Puerto Rico | 153,751,785 | 553,506 |
| República Dominicana | 130,330,834 | 469,191 |
| Uruguay | 16,627,556 | 59,859 |
| Total | 4,530,938,308 | 16,311,377 |

El consumo de Europa no se encuentra disponible al cierre del informe; esta información corresponde aproximadamente al 93% de la operación.

| Consumo de energía fuera de la organización* | | | |
|--|--------------------|------------------|----------------------|
| País | kWh | GJ | Combustible (litros) |
| Argentina | 52,702 | 190 | 20,580 |
| Chile | - | - | 589,107 |
| Colombia | 409,363,238 | 1,473,708 | - |
| Costa Rica | 1,033,515 | 3,721 | 1,033,515 |
| Ecuador | 5,770,330 | 20,773 | - |
| El Salvador | 3,329,072 | 11,985 | 3,329,072 |
| Guatemala | 20,443,154 | 73,595 | - |
| Honduras | 2,810,785 | 10,119 | 2,810,785 |
| Nicaragua | 5,676,663 | 20,436 | 5,676,663 |
| Panamá | 2,394,092 | 8,619 | 2,394,092 |
| Perú | 3,852,724 | 13,870 | - |
| República Dominicana | 2,935,063 | 10,566 | 3,269,304 |
| Total | 457,661,338 | 1,647,581 | 19,123,118 |

Los principales consumos fuera de la organización se realizan en Centros de Atención a Clientes y Centros Logísticos. Datos no disponibles de Brasil, Estados Unidos, Europa, México, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay. Esta información corresponde aproximadamente al 30% de nuestra operación.

* El consumo de energía fuera de la organización es aquel que no se realiza en las instalaciones de América Móvil o sus subsidiarias, sino en lugares donde la organización ofrece sus servicios (como los CACs que se encuentran en centros comerciales), mientras que el consumo de combustible fuera de la organización puede ser el que se deriva del traslado de personal en sus vehículos, taxi o avión.

En 2016 consumimos 16 millones 311 mil 378 gigajulios de electricidad en nuestras operaciones provenientes de fuentes no renovables. Uno de los proyectos más importantes que estamos ejecutando y que tendrá un impacto positivo directo en el consumo de energía es la modernización de tecnología a *Single Ran* de la cual presentamos información en la sección de **infraestructura** de este informe. Con ello, estimamos reducir en 40% el consumo energético de las radiobases al concluir el proyecto.

| Consumo de energía renovable 2016 | | |
|-----------------------------------|--------------------|------------------|
| País | kWh | GJ |
| Brasil | 685,989 | 2,470 |
| Chile | 83,141 | 299 |
| Colombia | 409,363,238 | 1,473,708 |
| Ecuador | 154,688 | 557 |
| Guatemala | 760,000 | 2,736 |
| Honduras | 607,068 | 2,185 |
| México | 38,983 | 140 |
| Nicaragua | 243,178 | 875 |
| Perú | 604,738 | 2,177 |
| República Dominicana | 105,484 | 380 |
| Total | 412,646,507 | 1,485,527 |

Incluye principalmente consumo de energía solar y en menor medida eólica y otras fuentes. Esta información corresponde aproximadamente al 76% de la operación.

Asimismo, como parte de nuestro interés por ser una compañía sustentable, en algunos países complementamos nuestro consumo energético con energía eólica y solar. En 2016 utilizamos un millón 485 mil 527 gigajulios provenientes de fuentes renovables.

El consumo de combustible se genera en las flotillas de autos y camiones que utilizamos para cubrir los servicios que ofrecemos a nuestros clientes, así como por el uso de plantas generadoras de energía en los lugares remotos en los que no hay acceso a la red eléctrica para el funcionamiento de las radiobases. En 2016 registramos un consumo de 98 millones 380 mil 096 litros de gasolina y diésel.

En todas las subsidiarias llevamos a cabo proyectos e iniciativas que nos permitan reducir nuestros consumos de energía y combustibles, hacer más eficiente la operación y, al mismo tiempo, reducir costos.



| Consumo de combustibles 2016 | | |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| País | Gasolina (litros) | Diésel (litros) |
| Argentina | 20,580 | 631,040 |
| Brasil | 3,929,030 | 581,442 |
| Chile | - | 196,492 |
| Colombia | 148,565 | 8,946,620 |
| Costa Rica | 45,157 | 76,957 |
| Ecuador | 206,129 | 570,986 |
| El Salvador | 260,961 | 923,827 |
| Guatemala | 447,476 | 3,819,206 |
| Honduras | 25,054 | 1,129,236 |
| México | 37,175,574 | 20,101,191 |
| Nicaragua | 282,673 | 2,053,758 |
| Panamá | 8,498 | 244,158 |
| Paraguay | 14,563 | 161,658 |
| Perú | 211,512 | 2,658,452 |
| Puerto Rico | 2,995,502 | 685,394 |
| República Dominicana | - | 9,746,766 |
| Uruguay | 45,751 | 35,885 |
| Total | 45,817,026 | 52,563,070 |

El consumo de Estados Unidos y Europa no se encuentra disponible al cierre de este informe, esta información corresponde aproximadamente al 86% de la operación.

Consumo de gas natural y gas LP

| Gas natural (m ³) | Gas LP (m ³) |
|-------------------------------|--------------------------|
| 11,893 | 281,328 |

El consumo corresponde a las subsidiarias de Argentina, Brasil, Colombia, México (Telmex) y República Dominicana, el resto no utiliza estos recursos.

| Emisiones (Ton CO ₂ e) 2016 | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| País | Emisiones directas (alcance 1) | Emisiones indirectas (alcance 2) |
| Argentina | 1,736 | 83,411 |
| Brasil | 10,482 | 16,248 |
| Chile | 526 | 81,896 |
| Colombia | 24,283 | 87,839 |
| Costa Rica | 309 | 2,385 |
| Ecuador | 1,997 | 33,083 |
| El Salvador | 3,065 | 47,174 |
| Estados Unidos | - | 4,715 |
| Guatemala | 11,239 | 30,934 |
| Honduras | 3,079 | 15,881 |
| México | 138,256 | 982,086 |
| Nicaragua | 6,139 | 10,777 |
| Panamá | 673 | 7,340 |
| Paraguay | 466 | 1,081 |
| Perú | 7,596 | 31,571 |
| Puerto Rico | 8,640 | 31,116 |
| República Dominicana | 26,087 | 82,982 |
| Uruguay | 200 | 5,304 |
| Total | 244,771 | 1,555,823 |

El consumo de Europa no se encuentra disponible al cierre del informe; esta información corresponde aproximadamente al 93% de la operación.

Emisiones 2015 y 2016

| Ton CO ₂ e | Emisiones directas (alcance 1) | Emisiones indirectas (alcance 2) |
|-----------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| 2015 | 243,887 | 1,482,029 |
| 2016 | 244,771 | 1,555,823 |
| Diferencia | +0.36% | +4.74% |

El aumento en las emisiones con respecto al año anterior se debe, en parte, por el robustecimiento de nuestra infraestructura, ya que de 2015 a 2016 incrementamos en 13% en el número de radiobases; de 173 mil en 2015 a más de 196 mil en 2016.

Iniciativas de reducción de consumo energético y de combustibles 2016

Brasil



Cambio de luminarias convencionales por tecnología LED de mayor eficiencia.

Reducción de energía: 2,579,018 kWh / 9,284 GJ

Reducción de emisiones: 634 Ton de CO₂e

Chile



Cambio de Setpoint de EAA en 29 nodos HUB y en 865 sitios BTS.

Reducción de energía: 560,805 kWh / 2,018 GJ

Reducción de emisiones: 2,226 Ton de CO₂e

Costa Rica



Cambio de luminarias en 50 sitios por tecnología LED de mayor eficiencia.

Reducción de energía: 25,533 kWh / 92 GJ

Ajuste de climatización en salas CCR, se instalaron tres unidades independientes en oficinas para evitar el encendido de una unidad central de mayor capacidad.

Reducción de energía: 597,058 kWh / 2,149 GJ

Reducción de emisiones: 26 Ton de CO₂e

El Salvador



Confinamiento de espacios, migraciones a nuevas tecnologías en equipos y cambio de luminarias por tecnología LED de mayor eficiencia.

Reducción de energía: 597,058 kWh / 2,149 GJ

Reducción de emisiones: 4,152 Ton de CO₂e

Guatemala



Aplicación de políticas de ahorro en procesos de mantenimiento y auditoría energética en los 20 sitios con mayor consumo de electricidad.

Reducción de energía: 641,553 kWh / 2,310 GJ

Aplicación de extensión de líneas en sitios con MG continuo.

Reducción: 11,680 litros de combustible

Reducción de emisiones: 1,999 Ton de CO₂e

México



Cambio de luminarias por tecnología LED de mayor eficiencia, apagado de puertos ATM, automatización de aires acondicionados, aplicación de medidas de ahorro sin inversión que también se aplicaron en el Data Center TRIARA.

Reducción de energía: 32,754,290 kWh / 117,915 GJ

Retiro de plantas de emergencia, aplicación de iniciativas en conjunto con áreas operativas y seguridad para bajar los eventos de robo de diésel, colocación de calentadores solares, sustitución de vehículos con mayor gasto y menor rendimiento, y baja definitiva de autos subutilizados.

Reducción: 1,834,874 litros de combustible

Reducción de emisiones: 154,602 Ton de CO₂e

Puerto Rico



Reemplazo de torres de enfriamiento y cambios operativos.

Reducción de energía: 71,679 kWh / 258 GJ

Reducción de emisiones: 145 Ton de CO₂e

Perú



Campaña con los colaboradores administrativos para el apagado de computadoras al retirarse de la oficina.

Reducción de energía: 1,142,857 kWh / 4,114 GJ

Aplicación del plan de ahorro energético 2016 que implicó la implementación de líneas eléctricas y cubriciones con otros operadores.

Reducción: 215,291 litros de combustible

Reducción de emisiones: 3,738 Ton de CO₂e

República Dominicana



Mejoras en las redes de distribución y en el sistema energético nacional; también se logró reducir el faltante de combustibles.

Reducción: 1,457,597 litros de combustible

Reducción de emisiones: 3,644 Ton de CO₂e

Nicaragua



Confinamiento de espacios, migraciones a nuevas tecnologías en equipos y cambio de luminarias por tecnología LED de mayor eficiencia.

Reducción de energía: 3,640,048 kWh / 13,104 GJ

Reducción de emisiones: 7,367 Ton de CO₂e



Energía



Combustible

Estamos trabajando en mejorar la forma en que medimos nuestros consumos de energía y combustibles para poder establecer metas de reducción y con ello reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) que generamos al medio ambiente.

Residuos

G4-EN1, G4-EN2, G4-EN23, G4-EN27

Debido a la naturaleza del negocio, la mayor cantidad de residuos que generamos en América Móvil se relacionan con nuestra infraestructura y operación, y en menor medida con los servicios que prestamos.

Estamos trabajando para mejorar la forma en que disponemos estos residuos, de modo que podamos darles un segundo uso dentro o fuera de la compañía, enviarlos a reciclaje, confinamiento controlado y/o recuperación.

Durante **2016** emprendimos un proyecto en Telcel para reestructurar y mejorar, desde un punto de vista de prevención, la gestión de los residuos que generamos. Al respecto, el Comité de Sustentabilidad de Telcel invirtió más de 300 horas hombre para analizar los procesos que generan residuos, con el fin de diseñar mecanismos de operación que los prevengan. De esta manera estimamos re-



El Comité de Sustentabilidad de Telcel invirtió más de 300 horas hombre para analizar los procesos que generan residuos.

Residuos no peligrosos por método de disposición 2016

| País o región | Vertedero (Ton) | Reutilizados (Ton) | Reciclados (Ton) | Almacenamiento in situ (Ton) | Total |
|-----------------|-----------------|--------------------|------------------|------------------------------|---------------|
| México | 15 | 3,480 | 3,836 | 1 | 7,332 |
| América del Sur | 7,332 | 83 | 3,907 | 175 | 11,578 |
| Centroamérica | - | - | 1,210 | - | 1,210 |
| El Caribe | 135 | - | 67 | - | 202 |
| Total | 7,563 | 3,564 | 9,020 | 176 | 20,323 |

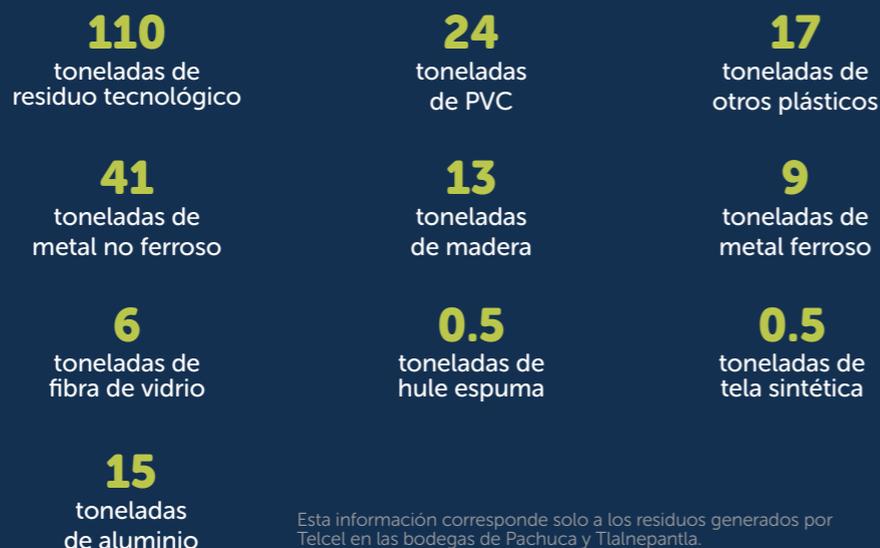
Datos no disponibles de Brasil, Estados Unidos, Europa, Panamá y República Dominicana. Esta información corresponde al 57% de nuestra operación.

Residuos peligrosos por método de disposición 2016

| País o región | Vertedero (Ton) | Reutilizados (Ton) | Reciclados (Ton) | Almacenamiento in situ (Ton) | Total |
|-----------------|-----------------|--------------------|------------------|------------------------------|---------------|
| México | 0 | 0 | 2,260 | 0 | 2,260 |
| América del Sur | 20,926 | 2,270 | 22,451 | 1 | 45,648 |
| Centroamérica | 0 | 0 | 592 | 0 | 592 |
| El Caribe | 0 | 0 | 88 | 0 | 88 |
| Total | 20,926 | 2,270 | 25,392 | 1 | 48,588 |

Datos no disponibles de Brasil, Estados Unidos, Europa, Panamá y República Dominicana. Esta información corresponde al 57% de nuestra operación.

En Telcel clasificamos los residuos que generamos en 2016 de la siguiente forma:



En Telmex durante 2016 reciclamos y reutilizamos los siguientes materiales:



Consulta más información sobre el reciclaje de equipos celulares y accesorios en la sección **Transformando el Negocio**.

ducir considerablemente los residuos que se generen en los próximos años, y apegarnos a la tendencia de maximización de reciclaje y reutilización.

Agua

G4-EN8

Aunque el agua no es uno de los principales recursos para el funcionamiento de nuestra operación, es esencial para la vida, por lo que enfocamos esfuerzos en concientizar a nuestros colaboradores sobre su cuidado, uso eficiente y controlado, así como en desarrollar iniciativas que nos permitan reducir su consumo.

Consumo total de agua 2016

| País | m ³ |
|----------------------|------------------|
| Argentina | 12,019 |
| Chile | 318,868 |
| Colombia | 103,386 |
| Ecuador | 64,974 |
| Estados Unidos | 9,887 |
| Honduras | 10,620 |
| México | 769,392 |
| Nicaragua | 144,000 |
| Paraguay | 1,350 |
| Perú | 79,849 |
| Puerto Rico | 218,879 |
| República Dominicana | 3,206,407 |
| Uruguay | 2,463 |
| Total | 4,942,094 |

El consumo de Brasil, Colombia, El Salvador, Europa, Guatemala y Panamá no se encuentra disponible al cierre de este informe, esta información corresponde aproximadamente al 53% de la operación.



Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Caso de éxito



Telcel

Almacenamiento

de energía en sitios desconectados de la red de energía eléctrica

Para mejorar nuestro desempeño ambiental, reducir el consumo de diésel y garantizar los servicios de Telcel en comunidades remotas, al mismo tiempo que generamos un impacto negativo menor al medio ambiente, en 2016 comenzamos la implementación de una tecnología de almacenamiento de energía para dos sitios piloto en México que están desconectados de la red de energía eléctrica. Con este proyecto esperamos reducir en más del 60% el consumo de diésel y en más de 66% nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, equivalentes a quitar de circulación a 100 automóviles cada año.

La tecnología consiste en baterías de gran capacidad que se combinan con energía fotovoltaica, de esta manera podemos mejorar nuestro desempeño ambiental.



Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo



Gobierno Corporativo

Sabemos que una verdadera transformación del negocio tiene que surgir desde el gobierno corporativo, por esta razón estamos generando políticas internas y actualizando cláusulas de los contratos que establecemos con proveedores hacia una gestión sustentable.





Consulta nuestro
Reporte Anual 2016.

Estructura Corporativa

G4-3, G4-7, G4-17

América Móvil, S.A.B. de C.V. es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida conforme a las leyes mexicanas. Sus acciones se cotizan en México a través de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. (Clave de cotización: AMX); en Estados Unidos de América a través de *New York Stock Exchange* (Clave de cotización: AMX); y en España a través del Mercado de Valores Latinoamericanos en Euros, LATIBEX (Clave de cotización: XAMXL).

De acuerdo con la información pública disponible en los reportes de participación accionaria que se presentan ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (*U.S. Securities and Exchange Commission*), los principales accionistas de la compañía al 31 de diciembre de 2016 son:

| Estructura Accionaria de América Móvil | | |
|--|-------------------------------|---------------------------------------|
| Accionista | Número de acciones (millones) | Porcentaje de la serie ⁽¹⁾ |
| Acciones Serie AA | | |
| Fideicomiso Familiar ⁽²⁾ | 10,894 | 52.8% |
| Inversora Carso ⁽³⁾ | 4,381 | 21.2% |
| Carlos Slim Helú | 1,879 | 9.1% |
| Acciones Serie L | | |
| Inversora Carso ⁽³⁾ | 6,020 | 13.5% |
| Fideicomiso Familiar ⁽²⁾ | 5,998 | 13.5% |
| Carlos Slim Helú | 3,072 | 6.9% |

(1) Los porcentajes se basan en el número de acciones en circulación al 31 de diciembre de 2016.

(2) El Fideicomiso Familiar es titular de las Acciones Serie AA y Acciones Serie L en beneficio de los miembros de la Familia Slim. Además de las acciones afectas al Fideicomiso Familiar, ciertos miembros de la Familia Slim, incluyendo al señor Carlos Slim Helú, son propietarios directos de un total de 3,558 millones de Acciones Serie AA y 9,570 millones de Acciones Serie L, equivalentes al 17.2% y al 21.5% de dichas series, respectivamente. De acuerdo con los reportes de participación accionaria presentados ante la SEC, salvo por el señor Carlos Slim Helú, ningún miembro de la Familia Slim es titular, en lo individual, de más del 5% de las acciones de cualquier serie del capital social de la Compañía.

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

El detalle de la información concerniente a nuestras subsidiarias, los países en los que operan y el porcentaje de participación de América Móvil se puede consultar en nuestro Reporte Anual América Móvil 2016.

Gobierno Corporativo

G4-34, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-43, G4-44, G4-51, G4-52

En América Móvil transformamos el negocio operando con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, las cuales aplicamos en las decisiones que se toman en la asamblea de accionistas y en el Consejo de Administración.

Conducimos nuestro actuar bajo estándares éticos, honestos y transparentes, apegándonos a nuestra misión, visión, valores y filosofía en cada una de nuestras operaciones. Además, cumplimos con las disposiciones sobre Gobierno Corporativo que se establecen en:

- » Nuestros estatutos sociales vigentes¹.
- » La regulación bursátil vigente y aplicable en México, incluyendo de manera enunciativa, más no limitativa, la Ley de Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras, el Reglamento Interior de la Bolsa Mexicana de Valores y el Código de Mejores Prácticas Corporativas emitido por el Consejo Coordinador Empresarial.
- » La regulación bursátil vigente y aplicable en cada uno de los mercados de valores internacionales en los que actualmente cotizamos.
- » Nuestras Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética².
- » Nuestras Políticas de Control Aplicables a las Operaciones con Acciones y otros Valores de América Móvil³.

¹ Disponibles en: <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-08/bylaws.pdf>

² Disponibles en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/Políticas_de_Gobierno_Corporativo_Es_es.pdf

³ Disponibles en: <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-08/politicas.pdf>



Las acciones de América Móvil cotizan en México, Estados Unidos y España.



Para garantizar la adecuada toma de decisiones, así como el rumbo de nuestra organización contamos con la **asamblea de accionistas**, que es nuestro máximo órgano de gobierno y tiene el deber de reunirse en los primeros cuatro meses de cada año para, entre otras cosas, designar, ratificar y/o remover a los miembros propietarios y/o suplentes del Consejo de Administración de América Móvil, quienes son electos por periodos renovables de un año, además de determinar su monto de remuneración⁴ y el de los comités auxiliares por su asistencia a las sesiones.

Esta asamblea de accionistas da seguimiento a las decisiones tomadas por el Consejo de Administración, el cual está conformado por 14 consejeros seleccionados por los tenedores de las acciones Serie AA y las acciones Serie A como grupo, y dos consejeros, elegidos por los tenedores de las acciones Serie L. Carlos Slim Domit es el Presidente del Consejo de Administración y Patrick Slim Domit es el Vicepresidente; ninguno ocupa cargos en la administración de la compañía.

⁴ América Móvil pagó a los miembros del Consejo de Administración y Comité de Auditoría y Prácticas Societarias aproximadamente \$4 millones de pesos, mientras que a los directivos relevantes alrededor de \$64 millones de pesos.

Consejo de Administración de América Móvil

| Consejero | Edad | Consejero desde | Tipo de consejero |
|--|------|-----------------|-------------------|
| Consejeros designados por los tenedores de las acciones Serie A y Serie AA | | | |
| Carlos Slim Domit(1) | 49 | 2011 | Patrimonial |
| Patrick Slim Domit(2)(3) | 47 | 2004 | Patrimonial |
| Daniel Hajj Aboumrad*(3) | 50 | 2000 | Patrimonial |
| Carlos Slim Helú | 76 | 2015 | Patrimonial |
| Luis Alejandro Soberón Kuri | 56 | 2000 | Independiente |
| Carlos Bremer Gutiérrez(4) | 56 | 2004 | Independiente |
| Juan Antonio Pérez Simón | 75 | 2012 | Relacionado |
| Ernesto Vega Velasco(5) | 79 | 2007 | Independiente |
| Rafael Moisés Kalach Mizrahi(4) | 70 | 2012 | Independiente |
| Antonio Cosío Pando | 49 | 2015 | Independiente |
| Arturo Elias Ayub | 50 | 2011 | Patrimonial |
| Oscar Von Hauske Solís | 59 | 2011 | Relacionado |
| Louis C. Camilleri | 61 | 2011 | Independiente |
| Consejeros designados por los tenedores de las acciones Serie L | | | |
| Pablo Roberto González Guajardo(4) | 49 | 2007 | Independiente |
| David Ibarra Muñoz | 86 | 2000 | Independiente |

María José Pérez Simón Carrera es consejero suplente de Juan Antonio Pérez Simón.

- (1) Presidente del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo
- (2) Vicepresidente del Consejo de Administración
- (3) Miembro del Comité Ejecutivo
- (4) Miembro del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
- (5) Presidente del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

* Director General de América Móvil

De acuerdo con lo previsto en nuestros estatutos sociales vigentes, el Consejo de Administración de América Móvil debe reunirse cuando menos una vez cada tres meses.

Información general sobre el número de sesiones que celebra en cada ejercicio social el Consejo de Administración de América Móvil y los niveles de asistencia que registran dichas sesiones se puede consultar directamente del Cuestionario de Mejores Prácticas Corporativas que nuestra empresa presentó ante la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., disponible para consulta en la página de Internet de dicha institución.

La información biográfica sobre los miembros que integran el Consejo de Administración de puede consultar en los reportes anuales que América Móvil ha presentado ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (SEC), Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Fuente: 20-F. <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/form-20-f-filing-version.pdf>



En el 100% de nuestros centros de trabajo identificamos riesgos.

Para la correcta toma de decisiones, el Consejo de Administración recibe apoyo de dos comités, así como del área de Auditoría Interna.

» **Comité Ejecutivo.** Brinda opciones al Consejo de Administración sobre los temas más relevantes para la compañía, ejerce sus facultades respecto a ciertos asuntos previstos específicamente en los estatutos sociales. Lo conforman los consejeros Carlos Slim Domit, Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumrad.

» **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias.** Informa el estado que guardan los mecanismos de control interno y auditoría interna de la empresa y sus subsidiarias; determina los casos en los que se pudieran presentar situaciones de conflicto de interés; y aprueba las compensaciones extraordinarias y/o bonos que se asignan a los directivos relevantes. Lo conforman los consejeros independientes Ernesto Vega Velasco, Rafael Moisés Kalach Mizrahi, Pablo Roberto González Guajardo y Carlos Bremer Gutiérrez.

El área de **Auditoría Interna** tiene tres responsabilidades principales: la **Auditoría de Riesgos**, encargada de la revisión de diversos procesos operativos, de la integridad de las operaciones y su funcionamiento; **Auditoría SOX**, revisa los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley buscando asegurar que la información financiera pública sea veraz; y **Auditorías Especiales**, que apoyan en distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de algún proceso o actividad.

Las funciones que desempeñan el Consejo de Administración y sus comités, al igual que la información respecto a las actividades que realizan durante un ejercicio social, son constantemente evaluadas por nuestros accionistas, por lo que deben estar apegadas a la normatividad bursátil vigente y aplicable en México, sede de la compañía.

Conscientes de la importancia de la sustentabilidad en la transformación del negocio, así como de la dimensión de nuestra operación, las decisiones relevantes sobre temas económicos, sociales y ambientales son abordadas a nivel directivo en el corporativo. Actualmente, estos temas son revisados y validados por el Director Jurídico, quien reporta al Director General de América Móvil. Asimismo, durante 2016 se inició la integración de comités de sustentabilidad en cada subsidiaria, quienes, avalados por sus directivos, darán seguimiento y estructura a temas derivados de la estrategia de sustentabilidad de la compañía.

También durante este año, hemos trabajado en el desarrollo de la Estrategia de Sustentabilidad de América Móvil, la cual se complementa de políticas que la fundamentan, con lo que buscamos transformar la forma en la que concebimos este tema de forma transversal en la compañía y con nuestros grupos de interés.

Riesgos de la Operación

G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, G4-SO3

Una acción estratégica para asegurar la sustentabilidad de una compañía a futuro implica anticiparse a los riesgos potenciales a los que está expuesta. Por esta razón, en el 100% de nuestros centros de trabajo identificamos los riesgos que pudieran afectar la operación o los objetivos de América Móvil, como pueden ser macroeconómicos, de mercado, regulatorios, ambientales, físicos, sociales y de corrupción, para los cuales establecemos acciones de mitigación a través de mecanismos internos y externos como autoevaluaciones de la administración, comités de riesgos, de ética, de seguridad, auditoría interna local y corporativa, así como auditoría externa.



A través del área de Auditoría Interna evaluamos riesgos relacionados con corrupción en todas las subsidiarias, lo hacemos identificando los factores susceptibles a fraude en todos los procesos de la compañía, los cuales incluimos en el plan anual de auditoría, para que constantemente sean monitoreados y no impidan el cumplimiento de sus objetivos.

En América Móvil conceptualizamos fraude en tres grandes segmentos:

- 1) Corrupción⁵.
- 2) Uso inadecuado de recursos.
- 3) Información inadecuada o fraudulenta.

También hemos identificado los riesgos que se relacionan directamente con la sustentabilidad del negocio como:

- » Fallas, daños físicos en las líneas de acceso y las redes fijas, interrupciones de corriente o cambios de voltaje, desastres naturales, actos maliciosos, limitaciones en el uso de radiobases, defectos en los programas de cómputo, errores humanos e interferencias fuera de nuestro control que podrían ocasionar demoras o interrupciones en los servicios.
- » Fallas en el suministro de nuestros fabricantes y proveedores.
- » Inquietudes en cuanto al efecto de los teléfonos móviles y las radiobases en la salud de la población.

⁵ Corrupción: diferentes esquemas en los que los defraudadores usan su influencia o posición para obtener un beneficio personal o para alguien en detrimento de la organización. Incluimos en este concepto conflicto de intereses, gratificaciones o pagos ilegales, soborno y extorsión.

Ética y Derechos Humanos

G4-50, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR2, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR9, G4-HR12, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO11

La forma en la que operamos, actuamos, decidimos, hacemos negocio y nos relacionamos con nuestros grupos de interés en todos los países en los que estamos presentes se caracteriza por estar alineada a los valores, principios y filosofía que desde hace muchos años nos han caracterizado.

Al buscar la transformación constante para adaptarnos al entorno global y a los cambios a los que nuestra industria se enfrenta sabemos que debemos de apegarnos a nuestros valores y principios, así como a estrictas políticas internas que nos permiten asegurar que nuestros negocios se conducen de forma ética y estricto apego al respeto a los derechos humanos y a la legislación vigente.

Dada la importancia de este tema, en 2016 iniciamos la revisión y actualización del Código de Ética de América Móvil. En este documento se han integrado temas de gran importancia como la privacidad de la información, derechos humanos, medio ambiente, entre otros. Actualmente guiamos nuestras actividades, tanto al interior como al exterior de la compañía, bajo los lineamientos que se establecen en las **Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética**⁶.

⁶ Consulte las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética en: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-08/Políticas_de_Gobierno_Corporativo_Es.pdf



Para conocer a detalle los riesgos que hemos identificado, consulta la 20F en: <http://www.americamovil.com/sites/default/files/2017-04/reporte-annual-2016.pdf>



Para los casos en los que se identifiquen conductas, actitudes o acciones que son indebidas, inapropiadas o que van en contra de los principios y filosofía de América Móvil, ponemos a disposición de nuestros colaboradores y grupos de interés vías de denuncia totalmente confidenciales.

- 1) Nuestros grupos de interés pueden escribir al buzón de denuncia en línea: lineadedenuncia@americamovil.com
- 2) Nuestros colaboradores pueden acudir con sus respectivos directivos;
- 3) Y recurrir a las líneas de denuncia locales en cada subsidiaria.



Iniciamos la revisión y actualización de nuestro Código de Ética.

Estamos trabajando en un portal de denuncias para todo el Grupo que será habilitado en 2017, el cual brinda la posibilidad de denunciar no solo de forma confidencial, sino también de manera anónima si así lo desea el denunciante.

Todas las denuncias interpuestas en las subsidiarias son canalizadas al Departamento de Auditoría Interna de América Móvil, quien contacta a la Dirección Jurídica y a las otras áreas relevantes para cada caso, una vez que se confirma que son procedentes se canalizan al comité de ética local, conformado por los Directores de Jurídico, Auditoría, Fraude y Recursos Humanos, quienes determinan las sanciones laborales, administrativas o legales correspondientes para cada caso. En el corporativo existe un comité espejo que atiende denuncias relacionadas con altos funcionarios.

Las denuncias procedentes son investigadas por el órgano de control interno designado por América Móvil en cada una de las subsidiarias, el cual podrá informar acerca de dichas imputaciones o violaciones al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración del Grupo.

Buscamos que todos nuestros proveedores cumplan con lo establecido en el Código de Ética y en nuestras políticas, asimismo, durante 2016 incluimos nuevas cláusulas en los contratos que renovamos con nuestros proveedores significativos con la finalidad de fortalecer el compromiso de América Móvil con la sustentabilidad a lo largo de la cadena de valor. Al cierre del año, 91% de los

Valores de América Móvil



contratos con estos proveedores ya incluyen cláusulas sobre el origen legal de las materias primas que utilizan, derechos humanos y medio ambiente.

Además, cuando un proveedor incurre en faltas se genera un registro a nivel corporativo que prohíbe que la empresa brinde servicios en las subsidiarias del Grupo.

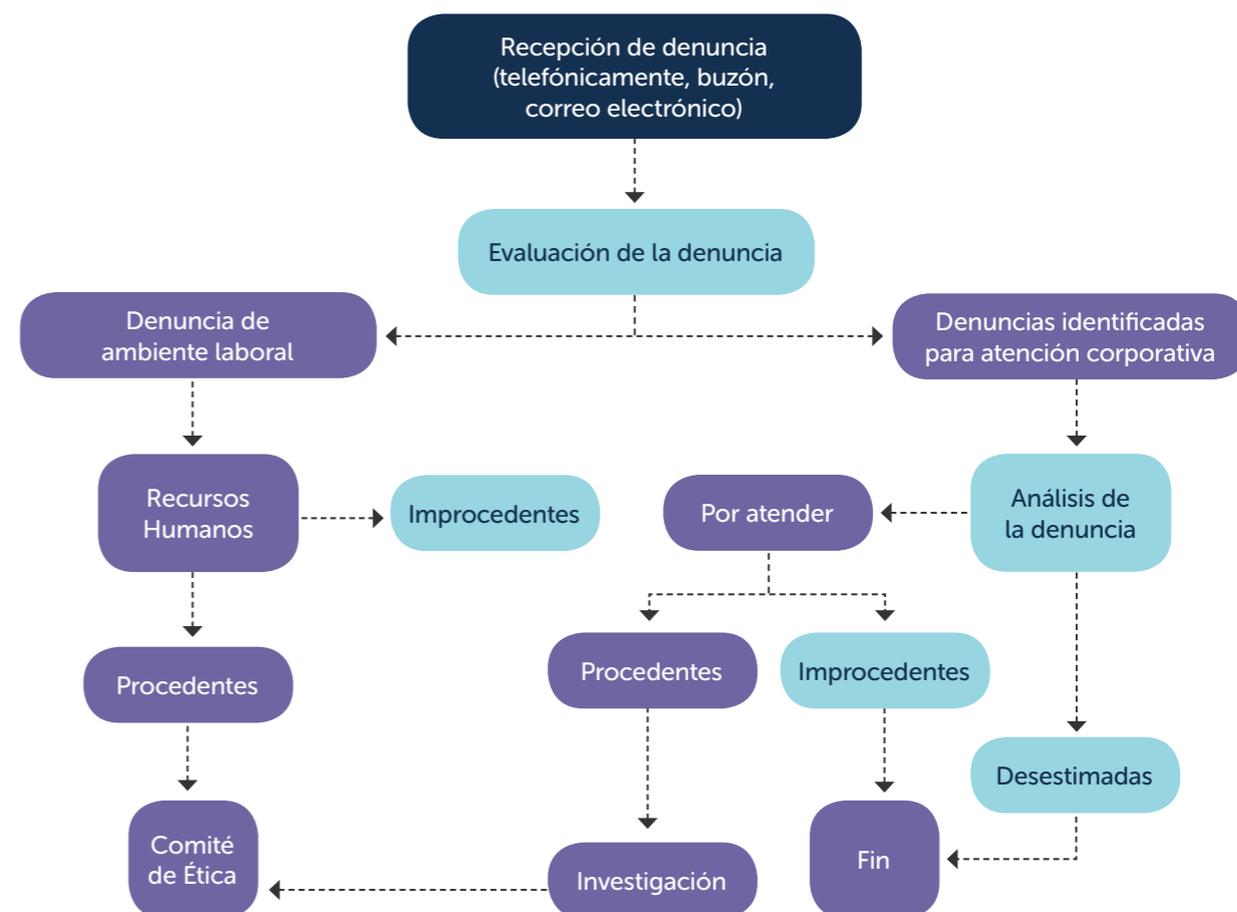
Con el objetivo de prevenir fraude, actos de corrupción y/o violaciones al Código de Ética, año con año reforzamos el conocimiento de las políticas y procedimientos que nos rigen con nuestros colaboradores. Durante 2016 informamos a 25 mil colaboradores de todos los países en los que operamos y capacitamos formalmente a 2 mil 852 en un curso de inducción, totalizando mil 780 horas impartidas.

No obstante, en este mismo año recibimos 575 denuncias relacionadas con fraude y 194 sobre aspectos relacionados con el ambiente laboral, las cuales fueron atendidas durante el año.

En América Móvil y todas sus subsidiarias respetamos los derechos humanos de todos con quienes nos relacionamos, ya sean colaboradores, proveedores, distribuidores, clientes, inversionistas, accionistas o cualquier persona. En esta misma línea, la totalidad de nuestros colaboradores, sin importar en qué país desempeñen sus funciones, tienen la libertad de asociarse a sindicatos.



Flujo de atención de denuncias en la subsidiarias de América Móvil





Perfil

Excelencia en el Servicio

Colaboradores

Desempeño Ambiental

Gobierno Corporativo

De la misma manera, por medio de los procedimientos de contratación, contratos y la gestión del área de Recursos Humanos, nos aseguramos que todas nuestras operaciones se encuentran libres de trabajo infantil o trabajo forzado.

Estamos realizando grandes esfuerzos para difundir, promover y garantizar esta misma premisa con nuestros proveedores. Como ejemplo, en Colombia y Ecuador ofrecimos capacitación formal en materia de derechos humanos al 95% y 65% de los empleados de seguridad en cada país.

Al interior del Grupo, en Colombia y Puerto Rico capacitamos a 802 miembros de nuestra plantilla sobre derechos humanos, brindándoles 4 y 2.5 horas por colaborador respectivamente. Y, también en Colombia, evaluamos la totalidad de los centros de trabajo en el mismo tema.



Denuncias por fraude



- 1 ● Soborno
- 2 ● Pagos inapropiados
- 4 ● Extorsión
- 5 ● Informes incorrectos
- 17 ● Conflicto de intereses
- 23 ● Robo
- 37 ● Divulgación de información sensible
- 189 ● Uso inadecuado de recursos
- 297 ● Otros

Denuncias de ambiente laboral



- 5 ● Abandono de empleo
- 6 ● Acoso sexual
- 12 ● Condiciones inseguras
- 19 ● Discriminación
- 22 ● Violencia física o verbal
- 46 ● Otros
- 84 ● Abuso de autoridad

Las denuncias sobre ambiente laboral no incluyen las operaciones de Europa y de México, ya que al cierre de este informe no se contaba con la información disponible.



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

Transformando el Entorno

Con el mismo interés y compromiso de nuestro trabajo al interior de la empresa, en América Móvil estamos transformando el entorno de muchas personas, comunidades e incluso especies naturales alrededor del mundo gracias a la tecnología; trabajamos para que a través de nuestros servicios e infraestructura podamos contribuir al desarrollo social, económico y ambiental, así como a la inclusión digital de los países en los que tenemos presencia.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Misión

Lograr que la población de cada uno de los países en donde prestamos servicio tenga acceso a productos y servicios de la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios asequibles, con la finalidad de acercar cada día más a las personas.

Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

G4-15, G4-56

En América Móvil, siguiendo la misión que nos caracteriza, queremos que nuestros clientes y usuarios de todos los países en los que estamos presentes, en cualquier momento y bajo cualquier circunstancia, disfruten al máximo de la red, tecnología y servicios que les ofrecemos.

Para maximizar la experiencia del cliente, realizamos un gran número de acciones internas, pero también nos sumamos a iniciativas nacionales e internacionales para proteger a las personas que utilizan nuestras redes, así como para eliminar los aspectos y condiciones que pudieran impedir o vulnerar nuestros servicios.

Desde 2015 participamos activamente en la iniciativa internacional **Nos Importa** (*We Care*), promovida por *Group Special Mobile Association* (GSMA), la cual tiene el objetivo de empoderar a los usuarios de telefonía celular con herramientas que les permitan disfrutar de estos servicios en un entorno seguro y confiable, por lo que se enfoca en seis temas fundamentales: privacidad móvil, respuesta ante desastres naturales, salud en el entorno móvil, contribución a la seguridad pública, cuidado del medio ambiente y control del spam SMS.

Nuestras subsidiarias se han sumado a los diferentes programas de *We Care*:

- » Listas negras: Argentina, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, y República Dominicana.
- » Protección infantil: Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, México y Nicaragua.
- » Inclusión digital: Honduras y México.
- » Iniciativa GARI: Costa Rica y México.
- » Respuesta ante desastres naturales: Colombia y Honduras.
- » Cuidado del medio ambiente: Colombia y México.
- » Reducción spam vía SMS: Brasil.

Consultas programa *We Care*



- 92% ● Nos importa
- 4% ● Robo de equipos
- 2% ● Inclusión digital
- 1% ● Programa verde
- 1% ● Protección infantil



En 2016 más de 23 mil personas en México consultaron la página web para conocer estas iniciativas.

Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad



Ciberseguridad y privacidad de la información

G4-2, G4-14, G4- 45, G4-46, G4-PR8, PR3
(Suplemento Sectorial Telecomunicaciones)

Debido a que operamos una de las redes más grandes del mundo, utilizada por millones de usuarios de todas las edades, trabajamos para garantizar que ésta sea segura y confiable para realizar cualquier tipo de navegación, transacción, intercambio de información y comunicación, sin que se interpongan crímenes, virus, malware o ciberataques.

Protegemos la información de nuestros clientes y colaboradores, así como de las Tecnologías de Información, Web, LTE y Telco, para mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad, respetando el derecho a la privacidad del usuario y a la protección de sus datos personales apegándonos a la legislación vigente de cada país.

Llevamos a cabo una serie de procesos de operación y mantenimiento de la red fija y móvil en todas las subsidiarias, como la optimización de tiempo y recursos, la homologación de sistemas de seguridad de la información y la prevención de posibles fallas, a fin de alcanzar la funcionalidad de la red, que se traduce en **Excelencia Operativa**.

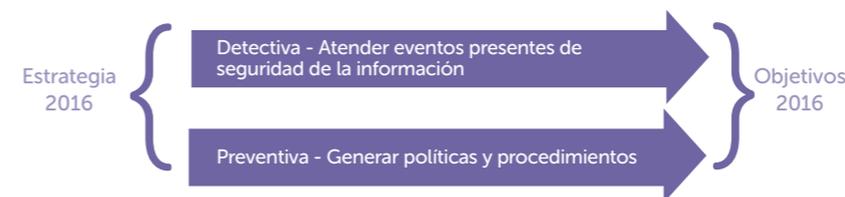
Identificamos los riesgos que se relacionan con la seguridad de la información en América Móvil: navegación gratuita, ciberataques, fuga de información, accesos no autorizados, problemas de configuración de servicios, atentados contra la seguridad de las redes o sistemas de tecnología de la información y amenazas avanzadas.

Para atenderlos hemos invertido en herramientas y servicios, ejemplo de ello es la implementación de la norma ISO 27002:2013 de Seguridad de la Información de Datos en México, Colombia y Chile, misma que integraremos entre 2017 y 2018 en las operaciones de los demás países de América Latina y Europa.

Beneficios derivados de nuestros servicios

Contamos con una **Estrategia de Seguridad de la Información**, cuyo enfoque holístico establece los límites generales a seguir para todos los proyectos, programas y acciones que realizamos en América Móvil, con la finalidad de que los activos de información, al igual que los sistemas que los soportan, se utilicen de manera razonable, confiable y segura.

Estrategia de Seguridad de la Información



Además, considerando que la seguridad de la información de nuestros clientes es un tema crítico para la operación, desde 2014 creamos un **Comité de Seguridad**¹ en cada subsidiaria, a través del cual hemos identificado 917 vulnerabilidades que clasificamos como críticas, alto, medio y bajo riesgo, de las cuales ya han sido mitigadas 90%.

En 2016 consolidamos el **Comité Directivo de Seguridad de América Móvil**, el cual sesiona desde el 29 de abril para crear las estrategias de seguridad de la información que serán ejecutadas y supervisadas localmente por los Comités de Seguridad de cada país. También creamos la **Política General de Seguridad de la Información de América Móvil** que sustenta todas las estrategias e iniciativas sobre este tema tanto en el corporativo como en las operaciones del Grupo.



Nuestra Estrategia de Seguridad de la Información nos permitió bloquear 23.8 millones de ataques cibernéticos a la transmisión de los Juegos Olímpicos de Río 2016.

¹ El Comité de Seguridad se conforma del comité gerencial y el comité espejo a nivel directivo.

Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Asimismo, logramos concretar el levantamiento de los puntos de seguridad de la información y plataformas críticas por país, y el desarrollo del Portal de Seguridad de la Información para el intercambio de políticas, procedimientos y medidas de mitigación de casos de seguridad de la información. Apoyamos a las subsidiarias en la generación de políticas y procedimientos propios.

Trabajamos en el robustecimiento y automatización de procesos de detección de casos de navegación gratuita, establecimos lineamientos para el desarrollo de campañas de concientización de seguridad de la información, dimos seguimiento a los procesos de gestión de riesgos, de incidentes de seguridad y control de accesos, y definimos la estrategia para mitigar las Amenazas Avanzadas Persistentes (APT)². A través de pruebas de *hackeo* logramos identificar y atender de forma preventiva vulnerabilidades que impactan en la confidencialidad de la información, configuración inadecuada en las plataformas, ausencia de metodología en el desarrollo seguro de aplicaciones y programas, y falta de lineamientos en la conformación de contraseñas robustas de acceso a plataformas críticas.

Adicional al Código de Ética en donde se estipulan los lineamientos para el tratamiento de este tema, contamos con políticas y procedimientos de acuerdo a las necesidades de cada subsidiaria para asegurar la privacidad de los datos de nuestros clientes y colaboradores. Éstas se sujetan a la legislación vigente en cada país y a los procedimientos de América Móvil.

² APT: Advanced Persistent Threat.

Beneficios derivados de nuestros servicios

Dichas políticas desarrollan aspectos como: manejo de información, clasificación de la información, protección de redes, controles de acceso, seguridad física y del entorno, gestión de riesgos y gestión de la continuidad. También abarca temas como las reglas para evitar la fuga de información desde unidades externas, Internet o correo electrónico, administración de antivirus, cifrado de información, entre otros.

A pesar de nuestros esfuerzos por mantener la seguridad en la red, durante 2016 registramos algunos casos por violaciones a la privacidad de datos de clientes, colaboradores y usuarios.



En 2016 mitigamos eventos de navegación gratuita, evitando pérdidas por USD \$2.7 millones gracias al monitoreo del comportamiento de consumo de datos en nuestras redes.

| País | Número de reclamaciones sobre violación a la privacidad de datos | Número de robos o pérdidas de datos personales |
|----------------------|--|--|
| Argentina | 25 | 0 |
| Colombia | 1,175* | 3 |
| Costa Rica | 1 | 0 |
| México | 3 | 0 |
| Panamá | 0 | 1 |
| República Dominicana | 39 | 4 |
| Total | 1,243 | 8 |

Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay no presentaron ningún caso de reclamación o pérdida de datos personales. Brasil, Ecuador y Perú no cuentan con esta información disponible. En Estados Unidos el servicio es por prepago, por lo que no tenemos acceso a datos personales. Este indicador corresponde aproximadamente al 67% de nuestra operación.

*El número reportado corresponde a quejas, la información sobre las que fueron procedentes no está disponible.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Trabajamos en la actualización de nuestra Política de Privacidad de Datos.

En 2016 realizamos dos Simposios de Seguridad de la Información con los responsables de cada país con el objetivo de alinear estrategias de atención basadas en riesgos identificados y desarrollar iniciativas conjuntas para su atención y mitigación.

Adicionalmente, trabajamos en la actualización de la **Política de Privacidad de Datos en Telecomunicaciones** para todo el Grupo, la cual contempla el respeto a la privacidad de clientes, colaboradores, proveedores, distribuidores y otros grupos de interés, así como la protección de sus datos personales.



Casos de éxito

América Latina / Brasil
Juegos Olímpicos



Para la transmisión de los Juegos Olímpicos Brasil 2016 contamos con una robusta infraestructura que, además de ofrecer a los usuarios y espectadores una transmisión completa, contó con la tecnología necesaria para asegurar la protección de toda la información antes y durante todos los días del evento, soportando más de **350 ataques diarios con volúmenes promedio de 30Gbps y picos de 500gbps.**

América Latina / México
Centro de Ciberseguridad



En el Centro de Ciberseguridad realizamos un monitoreo y análisis permanente de información para prevenir ataques cibernéticos y de cibercrimen en nuestros clientes. En caso de contingencia o posibles amenazas coordinamos esfuerzos con los grupos involucrados para enviar alertas a los clientes y prevenir así ciberataques.



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Respuesta ante desastres naturales

G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, PA6
(Suplemento Sectorial Telecomunicaciones)

En todas las subsidiarias realizamos actividades preventivas para minimizar los riesgos ante contingencias y desastres, y contamos con planes para recuperar el servicio afectado en el menor tiempo posible. También participamos con la iniciativa de GSMA que atiende este tema y colaboramos con autoridades y otros operadores de la industria en la búsqueda de protocolos y mejores prácticas internacionales para hacer frente a las contingencias y desastres.

Algunos de los riesgos identificados los clasificamos en predecibles e impredecibles, estos últimos relacionados en su mayoría con eventos naturales.

En **México**, en conjunto con la Fundación Carlos Slim, contamos con un plan de **Apoyo en Desastres Naturales** para brindar asistencia inmediata a las poblaciones con despensas, colchonetas, cobertores, plantas potabilizadoras y energía eléctrica. En 2016, con ayuda de los voluntarios Telmex entregamos 28 mil 986 toneladas de ayuda humanitaria, 26 millones 476 mil 364 litros de agua potabilizada y pusimos en funcionamiento 136 plantas potabilizadoras.

Un ejemplo de nuestros protocolos para mantener los servicios en caso de emergencias o desastres es el **Plan C** de **Telmex**. Durante 2016 lo implementamos en 44 ocasiones por ciclones tropicales, colapso de torres, inundaciones, socavones en centros de trabajo, tormentas invernales, verificación nacional de centrales costeras y conflictos sociales.

En el caso de los servicios móviles, otro ejemplo de las prácticas que implementamos para garantizar la continuidad de las comunicaciones en caso de desastres es el **protocolo de Telcel**. Cuando se trata de un huracán, por ejemplo, monitoreamos las 24 horas los sitios que serán impactados y emitimos reportes periódicos de afectación, aseguramos nuestras radiobases para que el restablecimiento del servicio sea más rápido, llevamos cuadrillas a puntos estratégicos de la región en que tocará tierra el huracán, refacciones, consumibles, plantas de emergencia móviles y portátiles, al igual que el combustible necesario para su funcionamiento. Una vez que pasa la contingencia, priorizamos la recuperación del servicio en las zonas de mayor necesidad.

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

El 16 de abril de 2016 se produjo un terremoto de magnitud 7.8 en la escala de Richter en la costa de **Ecuador**, dejando cientos de muertos y edificaciones destruidas. Las poblaciones más afectadas fueron Pedernales, Portoviejo y Manta en la provincia de Manabí, y Muisne y Canoa en la provincia de Esmeraldas.

El terremoto ocasionó afectaciones en la infraestructura de la red de Claro, 167 radiobases fueron afectadas (4.7% del total instaladas), las cuales fueron reparadas mientras brindábamos servicio con infraestructura móvil temporal para que nuestros clientes y usuarios tuvieran la posibilidad de conectarse con sus familiares, al mismo tiempo que las instituciones y ayuda humanitaria contaban con acceso a la red de telecomunicación.



Recomendamos el uso de SMS como medio de comunicación en caso de desastres.

Eventos predecibles



Meteorológicos

Huracanes



Cumbres

Visitas presidenciales



Sociales

Elecciones, eventos de alto tráfico, marchas, manifestaciones

Eventos impredecibles



Geológicos

Vulcanismo, sismos



Tecnológicos

Incendios, explosiones, riesgos químicos



Meteorológicos

Trombas, tornados

Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

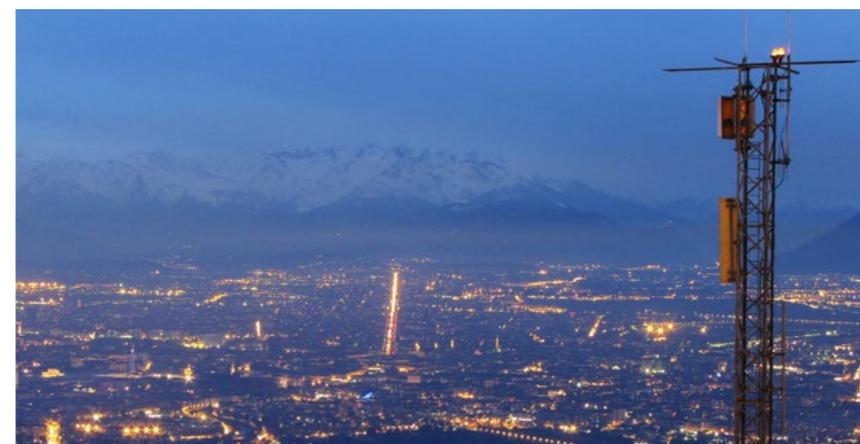


Seguridad de radiobases

IO4, IO5
(Suplemento Sectorial Telecomunicaciones)

En América Móvil nos apegamos a las prácticas y estándares internacionales, al igual que a lo que cada país en el que operamos define como la distancia mínima a la que deben instalarse las radiobases, así como la potencia a la que pueden radiar.

Asimismo, nos mantenemos al tanto de las investigaciones científicas más recientes sobre el tema, las cuales, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, coinciden en que cada vez resulta menos probable que la exposición a campos electromagnéticos sea un peligro para la salud, a pesar de que sigue existiendo cierto grado de incertidumbre.



Conciencia vial

Mediante diferentes mecanismos buscamos generar conciencia en el uso de los dispositivos móviles al manejar por el riesgo para la seguridad que esto representa. A continuación presentamos algunos ejemplos de las iniciativas implementadas en nuestras subsidiarias durante 2016.

En **Ecuador**, en conjunto con la Agencia Nacional de Tránsito, promovimos el uso responsable de dispositivos móviles al momento de conducir a través de la campaña #PorUnBuenCamino, de la iniciativa **Manos al volante**, la cual busca reducir los siniestros de tránsito en este país.

En **Perú**, buscando fortalecer la cultura de educación vial en la ciudadanía, así como crear conciencia sobre el riesgo de utilizar aplicaciones de mensajería instantánea mientras conducen, impulsa-

mos el programa **Manejar y chatear NO VA**, el cual cuenta con el respaldo del Touring y Automóvil Club del Perú, asociación que trabaja en materia de asistencia, recreación, automovilismo, turismo, educación y seguridad vial. El programa comenzó en enero de 2016 en Lima y durante el año logró impactar a cerca de 50 mil jóvenes y adultos, las acciones de sensibilización terminarán en enero de 2018.

En México contribuimos a la creación de una cultura vial responsable con **Pilotos por la Seguridad Vial**, iniciativa promovida por Fundación Carlos Slim y otras instituciones públicas y privadas. En 2016 pilotos mexicanos profesionales recorrieron el país impartiendo 489 conferencias a 116 mil 802 estudiantes de escuelas de educación media superior y superior sobre cultura vial para conductores, peatones y pasajeros.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

Cuidado del medio ambiente

En América Móvil no fabricamos dispositivos móviles, electrónicos ni componentes, solamente los comercializamos, sin embargo, estamos realizando esfuerzos para sumarnos en la corresponsabilidad de los fabricantes para promover el reciclaje de equipos y contribuir, a través de nuestros Centros de Atención a Clientes para que estos equipos sean dispuestos de forma adecuada al final de su vida útil; de esta forma los canalizamos a empresas u organizaciones especializadas para darle un máximo aprovechamiento a algunos componentes y disponer de manera adecuada los residuos que no pueden reciclar.

Un ejemplo es el **Programa Verde** que forma parte de *We Care* a través del cual, en 2016, logramos recuperar en diversas subsidiarias 182 mil 569 equipos celulares y 80 toneladas de accesorios para su reciclaje.

A través de la iniciativa **Yo amo a mi mundo en Colombia** recuperamos *Smart Cards* y *Customer Premises Equipment (CPEs)* para remanufacturarlos, contribuyendo a la disminución de nuestra huella de carbono al dejar de adquirir equipos nuevos. Contamos con 195 puntos de recolección distribuidos en 65 municipios del país. Durante 2016 entregamos 2 millones 711 mil 447 equipos remanufacturados al área de abastecimiento, 35 mil 216 más que los requeridos y 32% más que los recuperados en 2015.

Por otro lado, desde 2013 el Ministerio de Ambiente de **Ecuador** definió una normativa ambiental que exige el reciclaje de celulares con el 3% sobre lo importado durante el año. Desde entonces, en Claro hemos cumplido con la meta gracias a la campaña **Galápagos elige reciclar**, que busca recopilar celulares a través de entidades educativas de la comunidad del Municipio de la Isla Santa Cruz.

En 2016, 2 mil 034 alumnos de 10 colegios participaron en la conservación de la isla y, al mismo tiempo, tuvieron la oportunidad de ganar premios mientras más equipos recuperaran. Para ello se eligió un agente de cambio por institución, quien fue el encargado de enviar reportes semanales a Claro de los equipos recopilados y de entregar las camisetas de la campaña a los alumnos que contribuyeron. Al final entregamos un *smartphone* para cada uno de los 50 alumnos del curso que recuperaron más teléfonos y accesorios.

Por otra parte, **Claro Chile** trabaja en el retiro y reordenamiento de cables en desuso de postes en la vía pública en conjunto con la Intendencia Metropolitana para mejorar la calidad de vida de las personas. En 2016 trabajamos en 21 municipalidades, logrando retirar 19 mil 981 metros de cable, que equivalen a mil 499 kg, y ordenar otros 47 mil 820 metros amarrándolos correctamente a los postes.

Cifras relevantes

2,711,447 equipos remanufacturados en Colombia

182,569 celulares y 80 toneladas de accesorios reciclados en el Programa Verde

19,981 metros de cable en desuso fueron retirados en Chile

2,034 alumnos participaron en la iniciativa Galápagos elige reciclar





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Protección infantil

Con miras a asegurar que los niños puedan aprovechar de manera positiva, confiable y segura los beneficios de la tecnología móvil, estamos sumando esfuerzos para alinearnos a la iniciativa internacional del Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la GSMA que busca proteger los derechos de la infancia online.

En algunos países también sumamos esfuerzos con organismos nacionales para proteger a la niñez. Por ejemplo en México, en conjunto con la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), detectamos sitios web con pornografía infantil, turismo sexual, trata, bullying y hostigamiento de niños; y en la Alianza por la Seguridad del Internet (ASI) se pueden denunciar estos casos.

Durante 2016 desarrollamos la Política de Derechos Humanos para todo el Grupo, en la que se atiende el tema de los derechos de la infancia en el ámbito de las telecomunicaciones y seguiremos trabajando para garantizar que nuestros servicios y tecnología aporten experiencias enriquecedoras para los niños.



Listas negras

La GSMA trabaja en América Latina para reducir el robo de celulares y el uso delictivo que se les da, principalmente para extorsión y secuestro. En 2016, este organismo registró un millón 758 mil 281 equipos reportados como robados, un millón 148 mil 734 más que en 2015, lo cual denota el crecimiento de una cultura de denuncia a las entidades correspondientes a fin de evitar actos delictivos cometidos con estos equipos.

En México, en conjunto con ANATEL, GSMA y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), formamos parte de la campaña nacional para el reporte y bloqueo de teléfonos celulares robados o extraviados, iniciativa que facilita la consulta del IMEI¹ de cada terminal para que pueda ser reportado a cada compañía. Además, a disposición de los usuarios se encuentra el Sistema de Verificación de Dispositivos Robados (IMEI *Device Check* de la GSMA) para conocer los teléfonos incluidos en la lista de celulares robados del mundo.

¹ IMEI: International Mobile Station Equipment Identity.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



A través de la **Red de voluntarios Telmex**, que en 2016 reunió a más de 5 mil voluntarios, brindamos 739 mil 300 horas de trabajo voluntario en México, beneficiando a 1 millón 338 mil 897 personas con diversas acciones de asistencia, promoción e información.

Asimismo, a través de la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel, 800 voluntarios de Telcel y de la comunidad reforestaron la zona protegida de la mariposa monarca en Angangueo, Michoacán con 5 mil árboles.

En **Ecuador**, con el apoyo de nuestros colaboradores que pertenecen al programa de voluntariado corporativo **Manos a la Obra**, realizamos jornadas de siembra de árboles en conjunto con Fundación La Iguana, que promueve la siembra de árboles endémicos y nativos en diferentes partes de Ecuador. Durante 2016 trabajamos con los municipios de Playas y Guayaquil en Guayas, y el de Cuenca en Azuay.

En **Colombia** compartimos los beneficios de la tecnología con la niñez a través de 12 miembros del Comité Ejecutivo que apoyaron en la construcción de los sueños de 17 niños de la Institución Educativa Distrital Simón Rodríguez en Bogotá y donamos 20 computadoras portátiles usadas a la institución. Mientras que en Medellín, 11 de nuestros voluntarios apoyaron a 20 víctimas de abuso y explotación sexual en la Institución Casa Vida brindando educación en valores a través de actividades lúdicas y retos grupales; además, donamos 30 computadoras portátiles usadas para reforzar las actividades formativas y de inclusión.

Cifras relevantes

1,338,897 personas beneficiadas a través de la Red de Voluntarios Telmex

50 computadoras portátiles donadas a niños en Colombia



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Disminución de la brecha digital

PA2, PA7
(Suplemento Sectorial Telecomunicaciones)

Llevamos a cabo distintas iniciativas en favor de la inclusión digital con el objetivo de que más personas conozcan y puedan disfrutar de los beneficios que la tecnología ofrece.

En **México** llevamos a cabo el evento de inclusión digital reconocido oficialmente como el más grande del mundo, **Aldea Digital Telcel-Infinitem**, que ofrece acceso y capacitación digital en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a personas de todas las edades, sin importar su nivel académico o conocimiento digital, a través de talleres, cursos y conferencias.

En 2016, 420 mil 840 personas asistieron a este magno evento, por lo que obtuvimos el Récord Guinness por el número de visitantes.

También ponemos a disposición de la población **Bibliotecas Digitales Telmex** equipadas con computadoras, conexión WiFi móvil en Infinitem y herramientas para promover la inclusión a las TICs, en donde además se ofrecen actividades de acompañamiento educativo. En 2016, más de 7 millones de niños, jóvenes y adultos recibieron capacitación en TICs en nuestras 3 mil 600 Bibliotecas Digitales.

Contribuimos al desarrollo de proyectos productivos que impactan positivamente a México y América Latina a través de **Telmex Hub**, espacio físico y virtual en donde se genera conocimiento gracias al trabajo colaborativo y al uso de herramientas tecnológicas. En este lugar equipado con computadoras, conectividad vía Ethernet y WiFi, durante 2016 convergieron 693 mil 767 *gamers*, diseñadores, programadores, estudiantes, publicistas, editores, periodistas y medios sociales para compartir aprendizaje.

Aula Móvil es un programa de alfabetización digital que recorre comunidades de Chile capacitando a jóvenes y adultos en herramientas computacionales para que les sirvan de complemento al momento de solicitar un trabajo, iniciar un proyecto o actualizarse para el beneficio de sus familias. La iniciativa cuenta con la certificación oficial del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo del Gobierno de Chile (SENCE) y busca alcanzar a más de mil personas en todo el país entre noviembre de 2016 y octubre de 2017.

Desde que inició el proyecto, 318 personas entre los 18 y 65 años de edad, en proceso de reconversión laboral, buscando empleo, jefas(es) de hogar, emprendedores y vecinos inscritos en la oficina municipal de inclusión laboral, han sido beneficiadas.

Cifras relevantes

3,600 Bibliotecas Digitales Telmex

2,464 eventos presenciales y en línea de Telmex Hub

318 personas beneficiadas a través de Aula Móvil en Chile

11 Récords Guinness para Aldea Digital Telcel-Infinitem en categorías relacionadas con educación y tecnología





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Comunidades marginadas con accesibilidad a servicios de telecomunicaciones

Como uno de los operadores móviles más grandes del mundo es nuestra responsabilidad facilitar el acceso a nuestros servicios de telecomunicaciones a través de la instalación de infraestructura en las zonas más remotas y en las comunidades marginadas de los países en los que operamos.

Para América Móvil excelencia en el servicio es brindar accesibilidad en los lugares remotos donde los servicios de comunicación y telecomunicaciones no existen. Trabajamos en la instalación de infraestructura y equipo necesario para acercar la tecnología a las comunidades geográficamente más alejadas de las zonas urbanas.

Centros marginados donde ofrecemos accesibilidad



Consideramos comunidades marginadas a aquellas que cuentan con menos de 2 mil 500 habitantes y con difícil acceso a las mismas. Al cierre de 2016 registramos 383 mil 565 comunidades marginadas en 12 países de América Latina con una población aproximada de más 75 millones de personas.

Personas con discapacidad

También trabajamos para promover la inclusión digital y mejorar la accesibilidad de usuarios con algún tipo de discapacidad. En México y Costa Rica, a través de **Global Accessibility Reporting Initiative (GARI)**, ayudamos a que los usuarios puedan identificar los equipos celulares disponibles en su región que incluyan funciones para facilitar su uso.

Algunas de las medidas que hemos implementado en los Centros de Atención a Clientes son:

- » Puntos de venta con acceso fácil para personas con discapacidad como rampas, elevadores, entre otros.
- » Turno prioritario de atención.
- » Catálogo de equipos móviles con funcionalidades de accesibilidad.
- » Adecuaciones arquitectónicas con mostradores de menor altura en algunos puntos de venta.
- » Señalamientos al interior de los Centros de Atención a Clientes.
- » Disponibilidad de contrato de prestación de servicios en audio. http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/accesibilidad-telefonos





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Salud y deporte

Queremos que las comunidades de los países en los que operamos gocen de bienestar, por esta razón promovemos una variedad de iniciativas relacionadas con la salud y el deporte con las que buscamos aportar beneficios en este ámbito.

Para contribuir al bienestar nutricional distribuimos **Dulce Nutritivo**, alimento de distintos sabores enriquecido con hierro y zinc para apoyar la nutrición de niños, mujeres embarazadas y adultos mayores que se encuentran principalmente en poblaciones rurales. Durante 2016 entregamos 16 millones 921 mil 352 bolsas de 1 kilogramo de Dulce Nutritivo.

Desde 2011 Telcel se unió a la iniciativa de Salud Global del Fondo Mundial (**RED**) para impulsar la lucha contra la transmisión del VIH y el SIDA de madres a hijos, y de este modo reducir el número de recién nacidos con este padecimiento en el mundo, el cual también forma parte de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** establecidos por la Organización de las Naciones Unidas. En noviembre, en el marco del Día Mundial de la Lucha contra el SIDA, se llevó a cabo la Carrera (Telcel)^{RED} en la Ciudad de México con el apoyo de Alcatel, con la participación de 4 mil corredores.

En el ámbito deportivo, en 2016 realizamos el **Maratón de la Ciudad de México Telcel**, en el que participaron 35 mil personas, 25 mil 550 hombres y 9 mil 450 mujeres. Este evento fue posible gracias a la labor de 2 mil voluntarios, más de 3 mil elementos de seguridad pública, más de 2 mil del sector salud y 30 dependencias de gobierno.

En febrero se llevó a cabo el **Abierto Mexicano Telcel** en su vigésima tercera edición, esta vez en Acapulco, Guerrero con la participación de 36 jugadores singles y 16 parejas dobles; al evento asistieron 58 mil 700 personas como espectadores.

Escudería Telmex-Telcel es uno de los proyectos más exitosos a nivel mundial porque apoya el desarrollo del talento de pilotos mexicanos, partiendo desde las categorías de desarrollo y promoción, hasta alcanzar las series de automovilismo más importantes del mundo. Desde 2002, año de creación de este proyecto, hemos alcanzado 793 podios, ganado 358 carreras, ocupado 240 posiciones de privilegio (poles), 45 campeonatos y 17 subcampeonatos.

A través de **Ring Telmex-Telcel** proporcionamos apoyo económico a boxeadores en el inicio de su carrera, para que puedan dedicarse a ella en mejores condiciones sin la necesidad de estar realizando trabajos alternos. De igual forma, apoyamos a ex campeones en retiro para que tengan una vida digna. Desde 2008 hemos otorgado 47 becas a boxeadores activos y pensiones a boxeadores retirados.

El programa de integración social **De la Calle a la Cancha con Telmex-Telcel** implementado desde 2009, busca dar oportunidades de desarrollo a jóvenes que se encuentran viviendo en contextos sociales vulnerables, impulsando así su crecimiento mediante la práctica de actividades deportivas que contribuyan a su reinserción a un tejido social productivo, libre de adicciones, pandillerismo y pobreza extrema.

La Copa Telmex-Telcel de Fútbol es un torneo nacional que se realiza desde hace 16 años y es el más grande del mundo en su tipo. Promueve la activación física a través del fútbol, alejando a los jóvenes de adicciones y promoviendo la integración familiar, así como un mejor desarrollo físico y mental para elevar su calidad de vida. Por nueve años consecutivos ha obtenido el Récord Guinness por el número de jugadores y equipos participantes: 3 millones 446 mil 812 jugadores se han integrado en 199 mil 985 equipos.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Por medio de la **Copa Claro de Fútbol**² vinculamos a jóvenes de **Colombia** para que, a través de la práctica del deporte, se alejen de las drogas, el delito, las pandillas y cuenten con espacios para la reconciliación, el desarrollo de habilidades, la apropiación de valores, aprovechen el tiempo libre y compartan experiencias bajo un escenario de integración y sana convivencia que fortalece el tejido social. La copa se realiza en tres fases: municipal, departamental y una final nacional a la que asisten 34 equipos, que durante una semana de competencias definen a los Campeones de la Copa.

Claro Colombia, además de la organización y realización del evento, apoya en la fase municipal con balones, jueces y logística general; en la fase departamental con balones, uniformes para jugadores y apoyo económico; y en fase final con el traslado de las delegaciones a la sede de la final nacional, los traslados internos hacia los campos deportivos y hoteles, el kit de implementación para las ligas, el pago de pólizas y servicios médicos, la hidratación, alojamiento, alimentación y premios para los ganadores.

Desde 2009, más de 300 mil jóvenes de todas las regiones de Colombia han participado, de las cuales más de 63 mil son mujeres, que en algunos casos han logrado cumplir su sueño de llegar a la Selección Colombia y participar de los Juegos Olímpicos. Más de 120 jugadores de la rama masculina han sido contratados por equipos de Fútbol Profesional Colombiano.

En la Copa 2016 participaron más de 46 mil jóvenes, de los cuales trasladamos mil 200 a la ciudad de Cali-Valle del

Beneficios derivados de nuestros servicios

Cauca para la fase final; para muchos de ellos fue la primera vez que salieron de sus municipios y compartieron actividades con jóvenes de diferentes regiones del país.

El 16% de los jóvenes que participaron en la Copa Claro 2016 no estudian, debido a que no cuentan con los recursos necesarios, o se ven en la obligación de trabajar; 11% aporta económicamente a los ingresos de su familia; 38% se reconocen como víctimas del conflicto armado colombiano y han tenido que enfrentar amenazas, despojo, desplazamiento o abandono forzado de sus tierras; y 13% reconocen que ha existido violencia intrafamiliar en sus hogares.

Estos indicadores muestran que la Copa Claro es un escenario de inclusión que potencializa las habilidades y capacidades de los jóvenes de Colombia a través del deporte, dejando atrás la estigmatización social que limita el desarrollo de las nuevas generaciones.

El evento de **Copa Telmex-Telcel de Taekwondo** brinda la oportunidad a jóvenes para desarrollarse en esta disciplina en cintas verdes y azules en torneos intermedios nacionales gratuitos. Al día de hoy 6 mil 236 talentos han participado.

Desde 2014 inició a nivel nacional la **Liga Telmex-Telcel de Béisbol Adrián González** para jóvenes de 14 y 15 años de edad. Desde entonces, 21 mil 639 jugadores se han integrado en varios equipos, de los cuales han resultado campeones los de la Ciudad de México en 2014, Sonora en 2015 y Coahuila en 2016.



En la Copa Claro de Fútbol, además de la premiación deportiva, se premia a los jóvenes, equipos y delegaciones que mejor representaron el comportamiento en valores, liderazgo, trabajo en equipo y disciplina.

² Esta iniciativa es llevada a cabo por la subsidiaria y es independiente a la Fundación Carlos Slim.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

Organizamos **Torneos de Voleibol y Fútbol de Playa** para niños y jóvenes mexicanos en Acapulco, Guerrero, con el objetivo de integrarlos en actividades físicas, alejándolos de contextos de inseguridad y violencia. Al día de hoy 6 mil 197 jugadores han participado en voleibol y 6 mil 423 en fútbol.

El evento **Vuelta México Telmex-Telcel** es la competencia ciclista más importante de México en la que participan deportistas de alto rendimiento de diversas partes del mundo. En 2016 contamos con la participación de 816 ciclistas integrados en 102 equipos de países de América Latina, Estados Unidos y Europa.

Corriendo para Cambiar Historias es un programa que inició en 2007 para beneficio de personas de escasos recursos que no tienen acceso a servicios de salud y se lleva a cabo 14 veces al año en nueve ciudades del país. En 2016, en el marco de esta iniciativa, donamos computadoras, sillas de ruedas, auxiliares auditivos, y brindamos apoyo para la realización de trasplantes de órganos y tejidos.

Cifras relevantes

16,921,352 bolsas de un kilogramo de Dulce Nutritivo entregadas

5,674,550 visitas en los últimos tres años a clikisalud.net

147,085 jugadores integrados en 20,789 equipos en De la Calle a la Cancha con Telmex-Telcel

+46,000 jugadores integrados en 20,789 equipos en De la Calle a la Cancha con Telmex-Telcel

816 ciclistas de América Latina, Estados Unidos y Europa participaron en Vuelta México Telmex-Telcel





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



En América Móvil, en conjunto con Fundación Carlos Slim y otras organizaciones, contribuimos a la conservación del medio ambiente a través de distintas iniciativas.

En 2016 el Museo Soumaya en la Ciudad de México reunió 60 obras de arte de estudiantes de secundaria y bachillerato de 14 estados de la República Mexicana que invitan a conservar a la ballena gris en la exposición "Megaviajeras".

Los jóvenes autores participaron con 345 obras plásticas realizadas con materiales reciclados en el programa de educación ambiental **La naturaleza en tu escuela**, impulsado por la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel.

Aunado a lo anterior, con el apoyo de la Secretaría de Educación Pública, el equipo de divulgación de la ciencia, comunicadores y biólogos, se dieron pláticas a 15 mil estudiantes de 140 escuelas públicas y privadas de todo el país sobre la importancia de la preservación de los recursos naturales en México.

Desde 2005, la Alianza WWF se sumó al esfuerzo del Instituto de Ecología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas para apoyar la estrategia nacional de **Conservación del Jaguar en México** y para reducir el impacto de las actividades que lo amenazan a partir de políticas compatibles con el desarrollo sustentable de cada región.

Colección Biodiversidad Mexicana es una serie de libros publicados para difundir temas sobre la diversidad biológica de México, su riqueza natural, importancia, las amenazas que enfrenta y la posibilidad de su conservación a largo plazo. La colección forma parte

² Esta iniciativa es llevada a cabo por la subsidiaria y es independiente a la Fundación Carlos Slim.

de los programas que realiza Fundación Carlos Slim a favor de la protección y conservación de la biodiversidad, así como del desarrollo sustentable de México.

Se han publicado diez tomos de libros fotográficos sobre fauna y áreas naturales de México y el mundo. En 2016 el décimo tomo se llamó Riquezas Naturales de México. Servicios ambientales y conservación.

El Instituto Embratel Claro en **Brasil**, por medio de la iniciativa **Pé de Pincha**², en 2016 llevó a cabo la capacitación de 350 personas de la comunidad Igapó-Açu en labores de protección, preservación y liberación de mil 373 crías de tortugas a su hábitat natural. Con la Alianza WWF Fundación Telmex-Telcel se liberaron otras 200 tortugas en **México**.

Por otro lado, **Salvá lo Bonito**² es el programa ambiental de la estrategia de Responsabilidad Social de **Claro Nicaragua**, que promueve una cultura responsable con el medio ambiente. En 2016 entregamos árboles como bono ambiental a la alcaldía de Managua.

Cifras relevantes

15,000 estudiantes capacitados sobre la importancia de la preservación de los recursos naturales en México

350 personas capacitadas en Brasil sobre la protección, preservación y liberación de tortugas

345 obras plásticas de arte realizadas en el programa La Naturaleza en tu Escuela

9 simposios en México y 1 internacional para el desarrollo de propuestas para la Conservación del Jaguar



Las obras de La naturaleza en tu escuela se difundieron a través de la página lanaturalezanosllama.com, donde los más de 40 mil visitantes al portal votaron para elegir a los ganadores.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

Beneficios derivados de nuestros servicios

G4-SO1

En América Móvil trabajamos para que nuestros clientes disfruten de todos los beneficios que brinda la tecnología y la conectividad, por lo que además de preocuparnos por atender los aspectos y condiciones que pudieran afectar el servicio que les brindamos, nos esforzamos por poner a su disposición una amplia oferta de herramientas que contribuyen a mejorar su vida diaria.

Esto lo hacemos en conjunto con Fundación Carlos Slim, las subsidiarias y otras organizaciones de la sociedad civil o empresas, quienes en conjunto buscamos que la tecnología abra un panorama de posibilidades para impulsar la educación, la capacitación, la salud, el deporte, el cuidado del medio ambiente y la inclusión financiera entre nuestros colaboradores, usuarios y las comunidades en donde tenemos presencia.

Cercanía con el mundo

Hoy la tecnología nos ofrece la posibilidad de acercarnos con el mundo en todo momento y desde cualquier lugar, ya sea para comunicarnos, trabajar, realizar compras, movimientos y transacciones, aprender, fomentar la salud, preservar el medio ambiente, e incluso hasta para divertirnos. A continuación presentamos algunos ejemplos de todo lo que la tecnología puede hacer por las personas y por el planeta.



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Educación y capacitación

G4-LA10, G4-HR2, PA2

La tecnología promueve, facilita y complementa la educación; por esta razón, en América Móvil siempre hemos destinado recursos e impulsado iniciativas relacionadas con la educación y capacitación de niños, jóvenes y adultos.

En 2016, 4 millones 108 mil 409 personas visitaron la plataforma y 194 mil 699 se registraron; de este total 96 mil 234 visitas y 4 mil 374 usuarios fueron de Panamá, país en donde se presentó la plataforma en julio del mismo año. De junio a diciembre del mismo año se generaron 5 millones 215 mil 160 hits.

Por medio de **Capacítate para el Empleo** ofrecemos capacitación gratuita *online* en diferentes oficios y actividades técnico-operativas dirigida a personas de todas las edades, sin límite de tiempo y sin requisitos de estudios previos. La plataforma cuenta con 105 cursos diferentes que han beneficiado a 868 mil 620 alumnos que han tomado casi 2 millones de cursos que se ofrecen en 175 países.

Por otro lado contamos con la herramienta gratuita *online* **Maestro Innovador**, enfocada a docentes, estudiantes y padres de familia de escuelas de educación básica para que pongan a prueba sus conocimientos en matemáticas, ciencias y lectura.

La plataforma en línea **Khan Academy** da acceso a formación especializada y personalizada, principalmente en matemáticas y ciencias, con el objeto de proporcionar una educación gratuita y de clase mundial a estudiantes, profesores, padres de familia y profesionistas. En 2016 se registraron 13 millones 563 mil 199 accesos, se publicaron 5 mil 899 videos educativos y más de 100 mil ejercicios para el beneficio de alrededor de 3 millones de personas.



Descargas de App-prende:
iOS 2,397 (lanzada en octubre 2016) y Android 69,999 (lanzada en julio del mismo año).



En 2016 lanzamos la plataforma digital App-prende a través del portal Aprende.org, ambas ponen al alcance de todos, de manera abierta y gratuita, diversos contenidos educativos, de capacitación, cultura y salud. La plataforma no solo es gratis en cuanto al contenido, sino también en su acceso a través de Telcel e Infinitum, y concentra la información más destacada de las iniciativas Capacítate para el Empleo, Maestro Innovador, Khan Academy en Español, Académica, MIT, Udacity y CLIKIsalud.

Muy pronto, Aprende.org tendrá una importante expansión a todos los países latinoamericanos en donde estamos presentes.

Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad



La música tradicional vallenata hoy es considerada Patrimonio Cultural e Inmaterial de la Humanidad por la UNESCO y es promovida en Claro Colombia entre niños y niñas del municipio de Valledupar.

Académica es una comunidad digital de conocimiento que fomenta la interacción de estudiantes, docentes e investigadores de instituciones de educación superior con el fin de crear, compartir e intercambiar conocimiento de acceso libre. Al 2016 cuenta con 498 convenios con instituciones educativas nacionales e internacionales, 208 mil 846 usuarios registrados, más de 440 mil contenidos digitales y 163 cursos.

La iniciativa de *Open Course Ware (OCW)* se desarrolla en alianza con el **Massachusetts Institute of Technology (MIT)** desde el año 2000. Este programa ofrece cursos de las mejores universidades del mundo, dentro de las que destacan Harvard y Berkeley, facilitando así la promoción de educación libre y gratuita para todos los estudiantes, profesionistas e investigadores mexicanos a los desarrollos y proyectos del Instituto OCW, junto con la plataforma Edx. Durante 2016, 50 estudiantes mexicanos fueron becados en el Media Lab del MIT para maestrías y doctorados en ciencias y artes.

Udacity es una plataforma de educación de vanguardia enfocada en uso de nuevas tecnologías, que ofrece desde cursos básicos, hasta maestrías en áreas como inteligencia artificial, nanotecnología y desarrollo de realidad virtual. La Fundación Carlos Slim, en alianza con Udacity, realizó la traducción de cursos de esta plataforma para ponerlos al alcance de la población hispana.

En conjunto con el Instituto Embratel Claro y la *Associação do Laboratório de Sistemas Integráveis Tecnológico* en **Brasil** llevamos a cabo **Campus Mobile**, iniciativa que incentiva la creación de soluciones tecnológicas en los ámbitos de educación, facilidades y juegos. En la 5ta edición, realizada en 2016, participaron 99 estudiantes y se

Beneficios derivados de nuestros servicios

seleccionaron 51 proyectos; los ganadores de cada categoría¹ recibieron incentivos económicos y un viaje a *Silicon Valley* para visitar la Universidad de Stanford y empresas como Google y Facebook.

En **Ecuador**, por medio de la iniciativa **Gol para Educar**², permitimos que más niños tengan acceso a la educación con Fe y Alegría, movimiento de educación popular integral que entrega becas estudiantiles a un fondo para cubrir el costo anual de uniforme, útiles escolares, materiales y parte de los gastos administrativos a niños de 5 a 14 años de edad. Durante el 2016 logramos becar a 200 niños de las ciudades de Quito, Guayaquil y Manabí, zona que fue afectada por el terremoto en este mismo año.

Claro por Colombia, el programa de Responsabilidad Social Empresarial de Claro en este país, en conjunto con Fundación Festival de la Leyenda Vallenata, cuentan con el programa **Formación musical Vallenata**² que ofrece becas musicales a niños y niñas de los barrios más vulnerables del municipio de Valledupar, cuna del Vallenato, con el objetivo de contribuir a su formación integral en música y valores. La formación musical se realiza en acordeón, caja, guacharaca, canto vallenato y piquería, siempre con la intervención en valores a través de la Escuela Talento Vallenato Rafael Escalona.

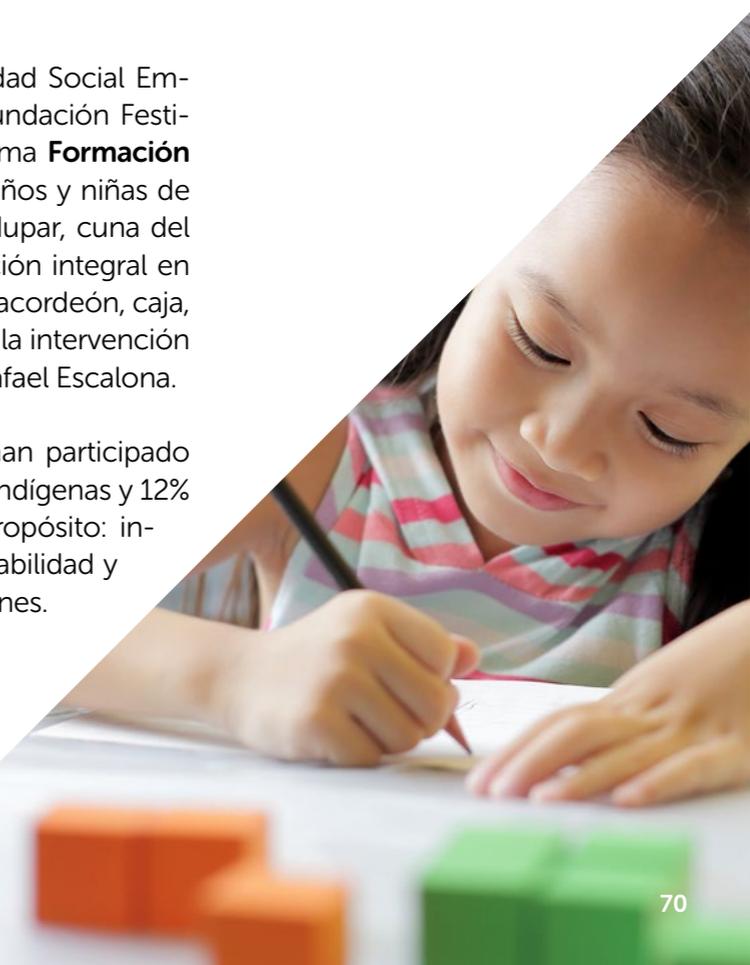
Desde 2013, año en que el programa comenzó, han participado más de 600 niños, de los cuales 42% son niñas, 9% indígenas y 12% población afrodescendiente, logrando un doble propósito: incentivar la educación infantil en situación de vulnerabilidad y fomentar el arraigo de sus raíces culturales y tradiciones.

¹ Las categorías son - Educación: **Ducante**, plataforma que estimula la educación por medio de tecnología. Facilidades: **Mapa de Lectura**, aplicación con un mapa de bibliotecas comunitarias. Juegos: **Liga de papalotes**, juego electrónico sobre batalla de pipas.

² Esta iniciativa es llevada a cabo por la subsidiaria y es independiente a la Fundación Carlos Slim.



Las becas de Gol para Educar se entregan por cada gol que anota la Selección Ecuatoriana de Fútbol, de quien Claro es patrocinador oficial.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad



ASUME promueve la superación integral a través del desarrollo de valores para formar personas responsables, felices, de paz, comprometidas con ellas mismas, con su familia, su trabajo y su país.

Por otro lado, en línea con nuestra filosofía, ponemos especial interés en el desarrollo humano de nuestros colaboradores, sus familias y miembros de la comunidad a través del programa **ASUME (Asociación de Superación por México)**, el cual se lleva a cabo en coordinación con Fundación Carlos Slim y, además de México, está activo en **todos los países de América Latina** en los que tenemos presencia. En 2016, gracias al trabajo voluntario de 20 mil 321 facilitadores logramos capacitar a 751 mil 180 personas, distribuidas en 24 mil 848 grupos, en más de 267 ciudades.

En **México**, a través de la **Beca Digital Carso** otorgamos una computadora y conectividad gratuita a Infnitum, a hijos de colaboradores de Grupo Carso que realizan estudios de primaria, secundaria y bachillerato para fomentar su desempeño académico. En 2016 entregamos 109 mil 051 becas digitales.

Para impulsar el desarrollo de universitarios con destacado desempeño académico, tanto de licenciatura como de posgrado de todo el país, las **Becas Fundación Telmex-Telcel** proporcionan apoyo económico mensual, equipo de cómputo e Infnitum además de integrar a los becarios en actividades educativas y culturales.

Para impulsar la innovación contamos con el **Centro de Tecnología e Innovación (CTIN)**, punto de encuentro que promueve el crecimiento profesional y el emprendimiento de sus 579 becarios por medio de dinámicas de integración multidisciplinaria en diversos proyectos. En 2016 se generaron más de 70 soluciones creativas, tecnológicas y de impacto para el beneficio de la sociedad.

Beneficios derivados de nuestros servicios

Cifras relevantes

4,108,409 visitas y 143,059 registros en Aprende.org durante 2016

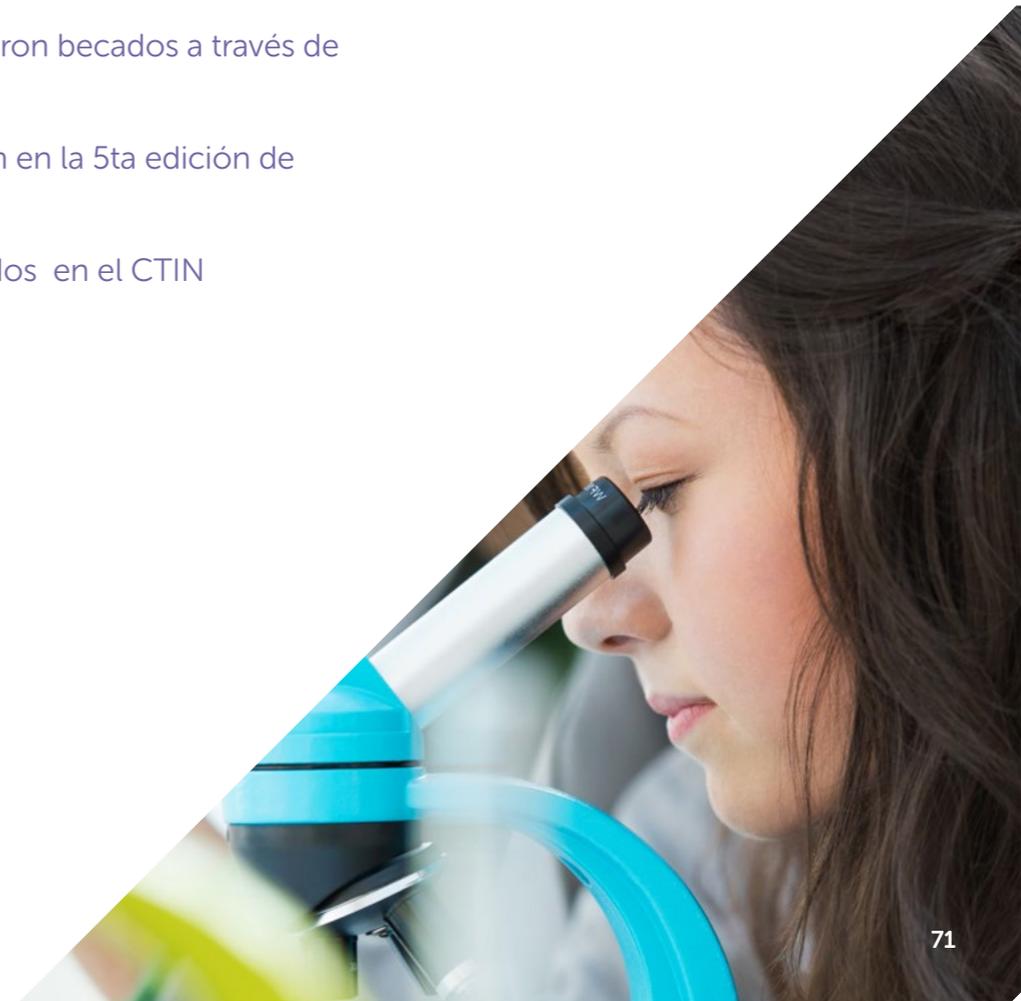
751,180 personas capacitadas en más de 267 ciudades con ASUME

20,321 facilitadores voluntarios compartieron sus conocimientos en ASUME

200 niños de Ecuador fueron becados a través de Gol para Educar

99 estudiantes participaron en la 5ta edición de Campus Mobile

+70 proyectos desarrollados en el CTIN



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Promovemos el autocuidado y la adopción de estilos de vida saludable a través del portal **CLIKisalud** que contiene información sustentada y actividades interactivas en diversos temas de salud como: línea de vida, nutrición, diabetes, obesidad, adicciones, autismo y depresión, entre otros. De la misma manera, estos contenidos tienen el objetivo de facilitar la labor de padres de familia, maestros y promotores de la salud, con herramientas como calculadoras de salud y series de video como las cápsulas de Salud de Uno.



Con el propósito de contribuir a la inclusión financiera de más personas en México, en Telcel en conjunto con el banco Banamex creamos **Transfer**, una herramienta que permite pagar, enviar y recibir dinero desde la comodidad de un teléfono Telcel, sin necesidad de que sea un *smartphone*.

Para comodidad y facilidad de los usuarios, las transacciones se pueden realizar vía SMS, a través de la App Transfer las 24 horas del día, o en tiendas de autoservicio participantes; este es un ejemplo más de lo que la tecnología puede hacer para incentivar el desarrollo económico y mejorar la calidad de vida de las personas.

Algunos de los beneficios de Transfer son:

- » Es fácil de activar.
- » No se necesita traer efectivo.
- » Puedes pagar y transferir a cualquier hora del día, todos los días.
- » Utilizas solo tu teléfono y NIP para realizar transacciones.
- » Recibes alertas de los movimientos que realizas con tu cuenta sin ningún costo.
- » En caso de extravío de tu teléfono, el dinero permanece en tu cuenta y no puede ser retirado.
- » Cualquier persona que tenga un celular Telcel puede recibir Transfers, no importa si tiene o no el servicio activo.
- » La aplicación no tiene costo y no necesita Internet.



Ente 2012 y 2016,
Transfer ha logrado
sumar 250,000
usuarios.



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

**Eficiencia
para la industria**

Con el objetivo de facilitar la vida de nuestros clientes, así como eficientar los procesos de las empresas y ayudarles a reducir costos, estamos migrando de ofrecer servicios tradicionales de telecomunicaciones (paquetes de voz, datos y televisión) a ofrecer soluciones digitales integrales, tanto para mercado masivo, como para clientes empresariales.

En nuestra amplia gama de servicios, atendemos al mercado individual, negocios, gobierno y empresas. A las personas ofrecemos servicios móviles, fijos, de Internet y televisión de paga.

Para el mercado empresarial y de gobierno ofrecemos soluciones para la automatización de procesos, soluciones *machine-to-machine* (M2M), plataformas de alto desempeño y *outsourcing* de servicios de seguridad informática.



Móvil



Internet



Televisión



Telefonía

Soluciones empresariales



Automatización de Procesos

- Respaldo en línea
- Video seguridad



Canales de Atención y Fuerza de Venta

- Contact Center como Servicio
- Enlace Directo
- Fuerza de Ventas
- Internet *Hotspot*
- MEC
- Mercadeo Dinámico
- Presencia Web
- SIAF / Sistema de administración de filas
- *Machine to machine*



Optimización y Procesos Internos

- Audio Conferencia Claro
- Conferencia Web Empresas
- MDM
- *Office 365*
- Sim Card Robusta
- Telepresencia



Logística y Abastecimiento

- Gestión de Actividades
- Gestión Vehicular



Plataforma de alto desempeño

- Claro Directo
- Internet
- Larga Distancia Nacional LDN / Larga Distancia Internacional LDI
- Metro Ethernet
- MPLS Avanzado
- PBX Distribuido
- Planes Transaccionales
- Servicios móviles



Outsourcing IT

- Administración LAN
- Computación y servicios profesionales de IT
- Centro de Datos Virtual
- Seguridad
- Servidores Virtuales



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios



Impulso al empleo

Gracias a la cobertura en zonas remotas, así como a la tecnología que ofrecemos a nuestros clientes y usuarios, cada vez más personas pueden conectarse y mejorar sus condiciones de vida. A continuación presentamos ejemplos de **comunidades en México** que desde 2013 se han apoyado en nuestra conectividad para impulsar su desarrollo económico.

Los habitantes de una comunidad menonita en Chihuahua que se dedica a la agricultura con sistemas de riego y de temporal, consideran los teléfonos celulares y el Internet como una herramienta de trabajo que facilita la comunicación entre trabajadores.

En Oaxaca, artesanos y microempresarios de la comunidad de San Martín Tilcajete, gracias al servicio de telefonía móvil y a las redes sociales, han logrado dar a conocer el arte que la comunidad difunde, impulsando el crecimiento de sus clientes tanto a nivel nacional como en el extranjero.

Mujeres oaxaqueñas de la comunidad de Santo Tomás de Jalieza que se dedican a tejer telar de cintura, gracias a su teléfono celular y a la cobertura que ofrecemos, pueden mantenerse en contacto con sus clientes a través de Internet y mediante redes sociales reciben pedidos de sus artesanías, logrando expandir sus ventas.

En las Vigas de Ramírez en Veracruz, Telcel apoyó a PyMES de comunidades rurales para que pudieran comunicarse entre las diferentes plantas, lo que les ha permitido incrementar su producción y con ello sus ventas. También en Veracruz, una empresa que produce hielo purificado cuenta con el servicio AVL (Localización Vehicular Automática) de Telcel para el control de flotillas en ciudades y carreteras, facilitando la comunicación en zonas de difícil acceso.

Por otro lado, en La Lagunita Landa de Matamoros, en Querétaro la telefonía celular permite que médicos veterinarios especializados en ganadería puedan atender situaciones de rutina y de emergencia que requieren de respuesta inmediata.

La infraestructura, redes y capacidad que tenemos en América Móvil nos permiten hacer realidad historias de este tipo y ser un **aliado en el desarrollo económico de las comunidades** a las que atendemos en los países donde estamos presentes.





Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

Empoderamiento de audiencias

Hoy nuestros usuarios tienen la posibilidad de acceder a diversos contenidos a través de múltiples plataformas; esto se debe a la conectividad que en América Móvil les ofrecemos, la cual les brinda la oportunidad de elegir qué quieren ver, en cualquier momento del día y por medio del dispositivo de su elección.



Caso de éxito

Juegos Olímpicos Río 2016, los más conectados de la historia

Los Juegos Olímpicos de Río de Janeiro 2016 fue el primer evento de relevancia mundial que se transmitió en tiempo real y bajo demanda a través de la cadena oficial **Claro sports**, brindando la opción a los espectadores de elegir la disciplina que deseaban ver, en la plataforma y momento que quisieran, desde cualquier lugar.

Los Juegos se transmitieron a través de la aplicación Claro sports, descargable desde cualquier dispositivo móvil Android o iOS, y el sitio web www.clarosports.com, ambos totalmente gratuitos.

En América Móvil desplegamos la infraestructura necesaria para garantizar seguridad, redundancia y robustez a través de:



Todo esto permitió que **5 billones de espectadores** de los **17 países** donde Claro sports está presente, al igual que de los 200 países donde se distribuyó la transmisión por medio del *International Broadcast Centre*, pudieran ver alrededor de **3 mil horas** de transmisión en **tiempo real** de las **proezas deportivas** de más de **10 mil atletas** representantes de **206 países**.



Lo que hacemos por nuestros clientes y la comunidad

Beneficios derivados de nuestros servicios

La base de la infraestructura instalada fue el Backbone Olímpico Embratel, una moderna red con más de 370 km de fibra óptica dedicada, que quedó como legado para Río de Janeiro y para Brasil, permitiendo que los usuarios naveguen a una velocidad de 40 GB por segundo.

Tanto la aplicación como la página web que generamos para este magno evento, tuvieron una excelente respuesta por parte de los usuarios y espectadores alrededor del mundo:



Paises con mayor tráfico



| | |
|-----------|--------------|
| México | 62.3% |
| Colombia | 11.3% |
| Argentina | 9.4% |
| Perú | 3.6% |
| Ecuador | 3.5% |

En Brasil, al ser líderes en el mercado de banda ancha fija, Internet móvil y también en la TV de paga, llevamos la emoción deportiva de los Juegos Olímpicos y los Paralímpicos Río 2016 a millones de brasileños por medio de 25 canales de televisión abierta y de paga en alta definición. La cobertura fue en vivo, pero nuestros clientes de Claro HDTV y Net tenían la opción de volver a ver cualquier disciplina con NOW, el servicio de video bajo demanda.



Anexos

Cartas, principios e iniciativas adoptadas

G4-15

- » Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- » Nos Importa, GSMA
- » Teletón
- » La Hora del Planeta, *World Wildlife Foundation* (WWF)
- » Hackathon Telmex Hub, Microsoft *Internet of Things*
- » Alianza por la Educación Telmex-SEDENA
- » Jornada de Salud 2016 PrevenIMSS
- » Congreso CDMX Digital CIAPE 40
- » Semana Nacional del Emprendedor
- » Amigos de las Ecobicis
- » Donación de Sangre al Instituto de Hematología y Hemoterapia de la Universidad Nacional de Córdoba
- » Internet Segura, Subsecretaría de Telecomunicaciones
- » Carta de Conectividad Humanitaria, GSMA
- » *Klimaaktiv mobil project partner*
- » *Austrian Cyber Security Forum*
- » *Bulgarian Red Cross*
- » *Bulgarian Charity Aid Foundation*
- » *Saferinternet*
- » *Responsible Business Forum*
- » Bandera Azul Ecológica
- » Bandera Ecológica - Salvá Lo Bonito
- » Feria de Responsabilidad Social, UNIRSE
- » Feria Escolar, AMCHAM
- » Semana Nacional de la Ciencia
- » Telehablatón

Asociaciones en las que participamos

G4-16

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

| |
|---|
| América Móvil |
| <i>Groupe Speciale Mobile Association</i> (GSMA) |
| Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) |
| 5G Américas |
| Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET) |
| Argentina |
| Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM) |
| Cámara de Informática y Comunicaciones de Argentina (CICOMRA) |
| Cámara Argentina de Internet (CABASE) |
| Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM) |
| Austria |
| <i>Next Generation Mobile Networks Alliance</i> |
| respACT |
| ETNO |
| <i>GSM Memorandum of Understanding</i> |
| Brasil |
| <i>Associação Brasileira de TV por Assinatura</i> |
| <i>Associação Brasileira de Recursos Telecom</i> |
| <i>Associação Nacional de Operadores de Celulares</i> |
| <i>Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social</i> |



| |
|---|
| Chile |
| Asociación de empresas de telefonía móvil (ATELMO) |
| ICARE |
| Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX) |
| Acción RSE |
| Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA) |
| Colombia |
| Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA) |
| Andesco |
| Reconciliación Colombia |
| Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT) |
| Cámara de Comercio Colombo Mexicana |
| Asociación de Industriales de Colombia (ANDI) |
| Costa Rica |
| Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación |
| Cámara de Infocomunicación y Tecnología |
| Ucaep |
| Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Costa Rica (AMCHAM) |
| Cámara Empresarial México-Costa Rica |
| Ecuador |
| Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETTEL) |
| Cámara de Comercio de Guayaquil |
| Cámara de Comercio de Quito |
| Cámara de Industrias de Guayaquil |
| Cámara Binacional Ecuador-México |
| Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Guayaquil |
| Alianza Antipiratería en DTH |
| El Salvador |
| Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP) |
| Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM) |
| Cámara de Comercio Salvadoreña (CAMARASAL) |
| Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones (CASATEL) |
| Cámara Salvadoreña Mexicana de Comercio (CASALMEX) |
| Estados Unidos |
| <i>The Wireless Association (CTIA)</i> |

| |
|--|
| Guatemala |
| Cámara de Comercio de Guatemala |
| Cámara de Industria de Guatemala |
| Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana |
| Honduras |
| Cámara Empresarial Honduras-México |
| Comité Ejecutivo del Punto de Intercambio de Tráfico de Internet en Honduras |
| México |
| Consejo Coordinador Empresarial (CCE) |
| Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) |
| Telecom CIDE |
| Nicaragua |
| Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP) |
| Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM) |
| Unión Nicaragüense de Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE) |
| Cámara Empresarial Mexicana Nicaragüense |
| Cámara Nicaragüense de Internet y Telecomunicaciones |
| Paraguay |
| Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPy) |
| Unión Industrial del Paraguay (UIP) |
| Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO) |
| Cámara de Anunciantes del Paraguay |
| Perú |
| Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN) |
| <i>United Way Perú</i> |
| Puerto Rico |
| Asociación de Industriales |
| Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo |
| Cámara de Comercio de Puerto Rico |
| Alianza de Proveedores de Telecomunicaciones |
| Centro Unido de Detallistas |
| Puerto Rico <i>Hotel and Tourism Association</i> |

| |
|--|
| República Dominicana |
| Acción Empresarial por la Educación (EDUCA) |
| Acción Pro Educación y Cultura (APEC) |
| Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago (ACIS) |
| Asociación de Empresas Industriales de Herrera (AEIH) |
| Asociación de Industrias de la Región Norte (AIREN) |
| Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD) |
| Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de la Vivienda (ACOPROVI) |
| Asociación Dominicana de Empresas de Exportación (ADOEXPO) |
| Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX) |
| Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (ADOMTEL) |
| Asociación Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES) |
| Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE) |
| Asociación Nacional de Usuarios No Regulados (ANUNR) |
| Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana (AMCHAM) |
| Cámara de Comercio Dominicano Mexicana (CADOMEX) |
| Cámara de Comercio y Producción de la Vega, Inc. |
| Cámara de Comercio y Producción de Santiago (CCPS) |
| Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD) |
| Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (CAMARATIC) |
| Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM) |
| Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP) |
| Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS) |
| Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED) |
| Uruguay |
| Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información |
| Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay |

Panamá no pertenece a ninguna Asociación.



Índice GRI

G4-32

| Estrategia y análisis | | | |
|---------------------------------------|------------|---|---------------------------|
| G4-1 | 7 | Declaración del principal responsable de las decisiones de la organización. | |
| G4-2 | 47, 54, 57 | Principales efectos, riesgos y oportunidades. | |
| Perfil de la organización | | | |
| G4-3 | 45 | Nombre de la organización. | |
| G4-4 | 16 | Marcas, productos y servicios. | |
| G4-5 | - | Lugar donde se encuentra la sede de la organización. | Ciudad de México, México. |
| G4-6 | 16 | Países donde opera la organización. | |
| G4-7 | 45 | Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica. | |
| G4-8 | 16 | Mercados servidos (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios). | |
| G4-9 | 19, 31 | Escala de la organización. | |
| G4-10 | 31 | Número de empleados. | |
| G4-11 | 31 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos. | |
| G4-12 | 25 | Cadena de suministro de la organización. | |
| G4-13 | 13 | Cambios significativos durante el periodo cubierto. | |
| Participación en iniciativas externas | | | |
| G4-14 | 47, 54, 57 | Cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución. | |
| G4-15 | 53, 77 | Cartas, principios y otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado. | |
| G4-16 | 77 | Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que pertenece la organización. | |
| Aspectos materiales y cobertura | | | |
| G4-17 | 45 | Entidades que figuran en los estados financieros. | |
| G4-18 | 9 | Definición del proceso del contenido de la memoria. | |
| G4-19 | 9 | Listado de aspectos materiales. | |
| G4-20 | 9 | Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información en caso de negocios conjuntos. | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|--------|---|---|
| G4-21 | 9 | Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información fuera de la organización. | |
| G4-22 | 13 | Efectos por la reformulación de información de informes anteriores. | |
| G4-23 | 13 | Cambios significativos en alcance y cobertura relativos a periodos anteriores. | |
| Participación de los grupos de interés | | | |
| G4-24 | 12 | Listado de los grupos de interés vinculados a la organización. | |
| G4-25 | 12 | Fundamentos para la elección de los grupos de interés. | |
| G4-26 | 12 | Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora. | |
| G4-27 | 12, 23 | Temas y cuestiones clave surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés, así como la evaluación hecha por la organización. | |
| Perfil de la memoria | | | |
| G4-28 | 13 | Periodo objeto de la memoria. | |
| G4-29 | 13 | Fecha de la última memoria. | |
| G4-30 | 13 | Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal). | |
| G4-31 | 89 | Punto de contacto para solventar dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria. | |
| Índice GRI | | | |
| G4-32 | 13, 79 | Opción de conformidad con la Guía: esencial o exhaustiva, que la organización ha elegido. | |
| G4-33 | 13 | Políticas y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. | |
| Gobierno | | | |
| G4-34 | 45 | Estructura del gobierno de la organización. | |
| G4-35 | - | Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social. | La asamblea de accionistas, a través del Consejo de Administración, define las estrategias del negocio a la alta dirección, cuyas funciones se ejercen en virtud del ejercicio de su encargo. |
| G4-36 | 45 | Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas ante el órgano superior de gobierno. | |
| G4-37 | - | Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales. | Se lleva a cabo a través de la participación activa de la Administración en las sesiones periódicas del Consejo de Administración. |
| G4-38 | 45 | Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités. | |
| G4-39 | 45 | Indicar si quien preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. | |
| G4-40 | 45 | Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros. | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|------------|--|---|
| G4-41 | 45 | Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. | |
| Papel del órgano superior de gobierno en el establecimiento de propósitos, valores y estrategia de la organización | | | |
| G4-42 | 45 | Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, valores o declaraciones de misión, estrategias, políticas y objetivos relativos a los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización. | |
| Evaluación de las competencias y el desempeño del órgano superior de gobierno | | | |
| G4-43 | 45 | Medidas que se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, sociales y ambientales. | |
| G4-44 | 45 | Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno. | |
| Funciones del órgano superior de gobierno en la gestión del riesgo | | | |
| G4-45 | 47, 54, 57 | Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social. | |
| G4-46 | 47, 54, 57 | Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales. | |
| G4-47 | 47 | Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, riesgos y oportunidades de índole económica, social y ambiental. | |
| Función del órgano superior de gobierno en la elaboración de la memoria de sustentabilidad | | | |
| G4-48 | - | Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados. | Comité de Sustentabilidad de América Móvil, integrado por la Dirección Jurídica y personal de las áreas de Finanzas, Operación, Mercadotecnia y Recursos Humanos. |
| Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, social y ambiental | | | |
| G4-49 | - | Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno. | La Administración toma conocimiento de los asuntos relevantes de la empresa y los somete a consideración del Consejo de Administración. |
| G4-50 | 48 | Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno. | |
| Retribución e incentivos | | | |
| G4-51 | 45 | Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. | |
| G4-52 | 45 | Procesos mediante los cuales se determina la remuneración. | |
| G4-53 | - | Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución. | Contamos con puntos de contacto para atender las inquietudes de nuestros grupos de interés. |
| G4-54 | - | Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | Información confidencial. |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|------------|--|--|
| G4-55 | - | Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente. | Información confidencial. |
| Ética e integridad | | | |
| G4-56 | 19, 48, 53 | Valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos. | |
| G4-57 | 48 | Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y de consulta para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento. | |
| G4-58 | 48 | Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas, y de consulta para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento. | |
| Desempeño económico | | | |
| G4-EC1 | 19 | Valor económico directo generado y distribuido. | |
| G4-EC2 | - | Consecuencias económicas, riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático. | Información no disponible. |
| G4-EC3 | - | Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficio social. | Información no disponible. |
| G4-EC4 | - | Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno. | Información no disponible. |
| Aspecto: Presencia de mercado | | | |
| G4-EC5 | - | Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | En la totalidad de las subsidiarias de América Móvil nos sujetamos a la legislación vigente en lo que a salario mínimo se refiere. En la mayoría de nuestras subsidiarias los salarios mínimos exceden lo establecido por el país. |
| G4-EC6 | - | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | Información no disponible. |
| Aspecto: Consecuencias económicas indirectas | | | |
| G4-EC7 | - | Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie. | Información no disponible. |
| G4-EC8 | 18 | Impactos económicos indirectos significativos. | |
| Aspecto: Prácticas de adquisición | | | |
| G4-EC9 | 25 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas. | |
| Desempeño ambiental | | | |
| Aspecto: Materiales | | | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|------------------------|--------|---|--|
| G4-EN1 | 41 | Materiales utilizados por peso y volumen. | En la sección de Desempeño ambiental se reporta parcialmente este indicador. |
| G4-EN2 | 41 | Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados. | En la sección de Desempeño ambiental se reporta parcialmente este indicador. |
| Aspecto: Energía | | | |
| G4-EN3 | 37 | Consumo energético interno (directo e indirecto). | |
| G4-EN4 | 37 | Consumo energético externo. | |
| G4-EN5 | - | Intensidad de la energía. | Información no disponible. |
| G4-EN6 | 37 | Reducción del consumo de energía. | |
| G4-EN7 | 37 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas. | |
| Aspecto: Agua | | | |
| G4-EN8 | 42 | Captación total de agua por fuentes. | |
| G4-EN9 | - | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua. | Indicador no material. |
| G4-EN10 | - | Porcentaje de volumen total de agua reciclada y reutilizada. | Indicador no material. |
| Aspecto: Biodiversidad | | | |
| G4-EN11 | - | Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. | Indicador no material. |
| G4-EN12 | - | Descripción de los impactos significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, y los derivados de las actividades, productos y servicios. | Indicador no material. |
| G4-EN13 | - | Hábitats protegidos o restaurados. | Indicador no material. |
| G4-EN14 | - | Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de IUCN y en listados nacionales cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie. | Indicador no material. |
| Aspecto: Emisiones | | | |
| G4-EN15 | 37 | Emisiones directas de GEI (alcance 1). | |
| G4-EN16 | 37 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2). | |
| G4-EN17 | - | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). | Información no disponible. |
| G4-EN18 | - | Intensidad de las emisiones de GEI. | Información no disponible. |
| G4-EN19 | 37 | Reducción de las emisiones de GEI. | |
| G4-EN20 | - | Emisiones de sustancias que agotan el ozono. | Indicador no material. |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|--|--------|---|--|
| G4-EN21 | - | NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas. | Indicador no material. |
| Aspecto: Efluentes y residuos | | | |
| G4-EN22 | - | Vertimiento total de aguas residuales según su naturaleza y destino. | Indicador no material. |
| G4-EN23 | 41 | Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | |
| G4-EN24 | - | Número y volumen de los derrames significativos. | Indicador no material. |
| G4-EN25 | - | Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos (anexos I, II, III y VIII Convenio de Basilea), así como el porcentaje de los residuos transportados internacionalmente. | Indicador no material. |
| G4-EN26 | - | Identificación, tamaño, estado de protección y valor de la biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización. | Indicador no material. |
| Aspecto: Productos y servicios | | | |
| G4-EN27 | 41 | Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios. | Para mayor información consultar: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/form-20-f-filing-version.pdf |
| G4-EN28 | - | Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos. | Información no disponible. |
| Aspecto: Cumplimiento regulatorio | | | |
| G4-EN29 | - | Costo de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | En 2016 recibimos 1,143 multas ambientales cuyo monto económico no se considera significativo. Europa, Paraguay, Perú y Uruguay no cuentan con información. |
| Aspecto: Transporte | | | |
| G4-EN30 | - | Impactos ambientales por el transporte de productos, materiales y personal. | Indicador no material. |
| Aspecto: General | | | |
| G4-EN31 | - | Gastos en inversiones ambientales. | Información no disponible. |
| Aspecto: Evaluación ambiental de los proveedores | | | |
| G4-EN32 | 25 | Porcentaje de proveedores seleccionados utilizando criterios ambientales. | Todos los proveedores de América Móvil son sometidos a un proceso de revisión que incluye en ciertos casos: aspectos económicos, sociales, ambientales y anticorrupción, antes de su contratación y firma de contrato correspondiente. |
| G4-EN33 | 25 | Impactos ambientales negativos actuales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto. | Indicador no material. |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación ambiental | | | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|--------|--|--|
| G4-EN34 | - | Número de reclamaciones ambientales presentadas, abordadas y resueltas, a través de mecanismos formales de denuncia. | En 2016 recibimos 711 reclamaciones ambientales, de las cuales 128 fueron procedentes y 137 resueltas por cada subsidiaria, algunas de éstas eran de años anteriores. Europa, Paraguay, Perú y Uruguay no cuentan con información. |
| Prácticas laborales y trabajo digno | | | |
| Aspecto: Empleo | | | |
| G4-LA1 | 31 | Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, sexo y región. | |
| G4-LA2 | 31 | Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada. | |
| G4-LA3 | - | Niveles de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo. | Información no disponible. |
| Aspecto: Relaciones entre los trabajadores y la dirección | | | |
| G4-LA4 | - | Periodo mínimo de preaviso relativo a cambios organizacionales, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. | La notificación para la realización de consultas y revisiones respecto a los contratos colectivos de trabajo varía de 30 a 60 días dependiendo del lugar de operación. |
| Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo | | | |
| G4-LA5 | - | Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral. | Información no disponible. |
| G4-LA6 | 34 | Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo. | |
| G4-LA7 | 34 | Trabajadores con una alta incidencia o riesgo de enfermedad relacionada con su actividad. | |
| G4-LA8 | 34 | Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. | |
| Aspecto: Capacitación y educación | | | |
| G4-LA9 | 32 | Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral. | |
| G4-LA10 | 32, 69 | Programas de gestión de habilidades y formación continua. | |
| G4-LA11 | 32 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional. | |
| Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades | | | |
| G4-LA12 | 31 | Composición de los órganos de gobierno y desglose de plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | |
| Aspecto: Igualdad de retribución entre hombres y mujeres | | | |
| G4-LA13 | - | Relación de salario base de hombres con respecto al de mujeres, por categoría profesional. | Información no disponible. |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|--------|--|--|
| Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | | | |
| G4-LA14 | 25 | Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios laborales. | |
| G4-LA15 | 25 | Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto. | |
| G4-LA16 | 25 | Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas, abordadas y resueltas formalmente. | |
| Derechos humanos | | | |
| Aspecto: Inversión | | | |
| G4-HR1 | - | Contratos y acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos. | Información no disponible. |
| G4-HR2 | 48, 69 | Capacitación en derechos humanos, incluido el porcentaje de empleados capacitados. | |
| Aspecto: No discriminación | | | |
| G4-HR3 | 48 | Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas. | |
| Aspecto: Libertad de asociación y negociación colectiva | | | |
| G4-HR4 | 48 | Identificación de centros donde la libertad de asociación puede infringirse o estar amenazada, medidas para defender estos derechos. | |
| Aspecto: Trabajo infantil | | | |
| G4-HR5 | 48 | Medidas contra la explotación infantil. | |
| Aspecto: Trabajo forzoso | | | |
| G4-HR6 | 48 | Medidas contra el trabajo forzado. | |
| Aspecto: Medidas de seguridad | | | |
| G4-HR7 | 48 | Formación de personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de la organización en derechos humanos. | |
| Aspecto: Derechos de la población indígena | | | |
| G4-HR8 | - | Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas. | En América Móvil no recibimos casos de violaciones a los derechos de los pueblos indígenas en 2016. Es parte de nuestra filosofía empresarial apoyar y acercar a través de nuestros servicios y programas sociales a comunidades indígenas y rurales hacia un mayor desarrollo social y económico. |
| Aspecto: Evaluación | | | |
| G4-HR9 | 48 | Porcentaje de centros evaluados en materia de derechos humanos. | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|--------|---|--|
| Aspecto: Evaluación de proveedores en derechos humanos | | | |
| G4-HR10 | - | Nuevos proveedores analizados en materia de derechos humanos. | Información no disponible. |
| G4-HR11 | - | Impactos negativos significativos, reales y potenciales en derechos humanos en la cadena de suministro y medidas adoptadas. | Información no disponible. |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos | | | |
| G4-HR12 | 48 | Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación. | |
| Sociedad | | | |
| Aspecto: Comunidades locales | | | |
| G4-SO1 | 68 | Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impacto y participación de la comunidad local. | |
| G4-SO2 | - | Centros de operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales en las comunidades locales. | Indicador no material. |
| Aspecto: Lucha contra la corrupción | | | |
| G4-SO3 | 47 | Número y porcentaje de centros donde se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción. | |
| G4-SO4 | 48 | Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación anticorrupción. | |
| G4-SO5 | 48 | Casos de corrupción y medidas tomadas. | |
| G4-SO6 | - | Aportaciones a partidos políticos o instituciones relacionadas por país y destinatario. | Como regla general, en América Móvil no realizamos contribuciones políticas, en moneda o en especie, para este fin. Pueden existir excepciones, siempre y cuando éstas se sujeten a las leyes en materia en cada uno de los países y sean aprobadas por los órganos corporativos correspondientes. |
| Aspecto: Prácticas de competencia desleal | | | |
| G4-SO7 | - | Número de demandas por competencia desleal, prácticas de monopolio o contra la libre competencia y resultado. | En algunas de nuestras operaciones estamos siendo investigados por presuntas prácticas en materia de competencia. Para información detallada en relación con los procedimientos materiales a este respecto, ver: http://www.americamovil.com/sites/default/files/2016-09/form-20-filing-version.pdf |
| Aspecto: Cumplimiento regulatorio | | | |
| G4-SO8 | - | Valor monetario de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa. | Información no disponible. |
| Aspecto: Evaluación de la repercusión social de los proveedores | | | |
| G4-SO9 | - | Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios de repercusión social. | Indicador no material. |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---|--------|---|------------------------|
| G4-SO10 | - | Impactos significativos, reales y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas. | Indicador no material. |
| Aspecto: Mecanismos de reclamación por impacto social | | | |
| G4-SO11 | 48 | Número de reclamaciones sobre impactos sociales presentados, abordados y resueltos mediante mecanismos formales de reclamación. | |
| Responsabilidad sobre productos | | | |
| Aspecto: Salud y seguridad de los clientes | | | |
| G4-PR1 | - | Porcentaje de categorías de productos y servicios cuyo impacto en salud y seguridad se ha evaluado para promover mejoras. | Indicador no material. |
| G4-PR2 | - | Número de incidentes derivados del incumplimiento a la normativa o los códigos voluntarios relativos a impactos de los productos o servicios en salud y seguridad durante su ciclo de vida. | Indicador no material. |
| Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios | | | |
| G4-PR3 | - | Procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de productos y servicios. | Indicador no material. |
| G4-PR4 | - | Número de incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados. | Indicador no material. |
| G4-PR5 | 23 | Resultados de encuestas para medir satisfacción del cliente. | |
| Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia | | | |
| G4-PR6 | - | Venta de productos prohibidos o en litigio. | Indicador no material. |
| G4-PR7 | 25 | Número de casos de incumplimiento de la normativa relativa a comunicación de mercadotecnia como publicidad, promoción y patrocinio. | |
| Aspecto: Privacidad de los clientes | | | |
| G4-PR8 | 54 | Reclamaciones por la violación a la privacidad y fuga de datos de clientes. | |
| Aspecto: Cumplimiento regulatorio | | | |
| G4-PR9 | - | Costo de multas por incumplimiento a normativa sobre uso y suministro de productos y servicios. | Indicador no material. |
| Responsabilidad sobre productos | | | |
| IO2 | 63, 74 | Accesibilidad de servicios de comunicación a regiones geográficas y/o comunidades marginadas. | |



| G4 | Página | Descripción | Respuesta |
|---------|--------|--|-----------|
| IO4,IO5 | 58 | Dar cumplimiento a estándares de exposición a emisiones de radiofrecuencia de celulares y radiobases. | |
| PR1 | 63 | Ofrecer soluciones de comunicación para personas con necesidades especiales o discapacidad. | |
| PR3 | 54 | Asegurar la privacidad y seguridad de los datos de clientes y empleados. | |
| PA2 | 62, 69 | Contribuir con educación e inclusión digital para la población. | |
| PA6 | 57 | Contar con programas para proveer y mantener servicios y productos de telecomunicaciones en situaciones de emergencia o desastres. | |
| PA7 | 62 | Proveer soluciones tecnológicas y capacitación en escuelas, como apoyo a la educación. | |

Información y contacto

G4-31

Para mayor información respecto al contenido de este informe ponemos a disposición de nuestros grupos de interés los siguientes medios de contacto:

E-mail: contacto_rse@americamovil.com

Teléfono: +52 (55) 2581 3700 ext. 5162

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