



INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2015

HACIA LA

HIPER

CONECTIVIDAD

15

Años impulsando nuevas formas de comunicación

Seguimos siendo un factor clave en la disminución de la brecha digital en América Latina con una participación proactiva en el despliegue y modernización de los servicios de telecomunicaciones, mismos que transforman las posibilidades de una creciente población gracias a nuevos servicios, cada vez más inteligentes y accesibles.





Los últimos cinco años han sido transformacionales. Hemos invertido más de \$50 mil millones de dólares en construir una plataforma convergente para brindar servicios integrales de telecomunicaciones y nos hemos preparado para el crecimiento exponencial del tráfico de datos que se prevé en el futuro próximo.

17,500
Km de cable submarino AMX-1



366.3

Millones de
accesos totales

Además de
comunicar personas en
cualquier momento y lugar, el
impacto social que conlleva la
conectividad es inconmensurable. La
hiperconectividad permitirá que personas,
objetos, negocios, medios de transporte,
casas y prácticamente cualquier cosa,
tengan conexión a Internet para
operar de una forma más
eficiente y productiva.



Las iniciativas realizadas dentro de un marco de responsabilidad social y sustentabilidad nos permiten seguir construyendo cercanía, fomentar la inclusión digital y emprender el camino hacia la hiperconectividad.

+49,000
Personas
participaron en la
consulta de
sustentabilidad 2015

ÍNDICE	
Mensaje del Director General	7
Conectando con el Mundo	8
Sustentabilidad	14
Excelencia en el Servicio	18
Colaboradores	25
Comunidad	33
Medio Ambiente	39
Gobierno Corporativo	47
Anexos	54

NUESTRA EVOLUCIÓN EN

15 AÑOS DE OPERACIONES



2000

Se crea América Móvil, empresa mexicana con operaciones en América Latina; Telcel es su subsidiaria mexicana.



2004

Se da el mejor incremento anual en la historia de América Móvil al añadir 17.2 millones de suscriptores móviles, y suma a sus operaciones a Nicaragua, Honduras y Uruguay.



2006

Inicia la adopción de la marca Claro en países de Centroamérica para ofrecer sus servicios de telefonía celular.



2003

América Móvil crece exponencialmente y llega a 45.3 millones de líneas, además adquiere cinco compañías en cuatro países de Latinoamérica: Brasil, Colombia, El Salvador y Argentina, alcanzando operar en nueve países.



2005

Se expanden operaciones hacia Perú, Chile, Paraguay y el estado de Minas Gerais en Brasil. Para ese año, América Móvil ya ofrecía servicios de voz y datos a casi el 90% de la población en América Latina, cubriendo más de 750 millones de personas en el continente.



2007

Completamos nuestra huella en Latinoamérica, una de cada tres personas con celular es cliente de América Móvil.

NUESTRA EVOLUCIÓN EN

15 AÑOS DE OPERACIONES



2008

Para este año la empresa había contribuido a que la penetración celular en América Latina llegara a 82%, casi siete veces más que la registrada al momento en que se estableció. En este año se obtuvo la licencia para operar en Panamá.



2011

América Móvil adquiere Telmex en México y Telmex Internacional en América del Sur. Este año se iniciaron operaciones en Costa Rica.



2014

América Móvil adquiere Telekom Austria, con lo que suma operaciones en 25 países, 18 países del continente Americano y 7 en Europa central y oriental.



2010

Con 211 millones de suscriptores celulares, América Móvil ocupa el tercer lugar dentro de las empresas de telecomunicaciones en el mundo en términos de suscriptores proporcionales.



2012

América Móvil lanza Claro Video que proporciona a los usuarios acceso ilimitado a películas, series de TV y diversos contenidos por una cuota mensual. Telcel lanza la Red 4G LTE en México.



2015

En abril se aprobó la escisión de una nueva compañía que se denominó Telesites, S.A.B. de C.V. Este año también se lanzó con éxito el satélite Star One C4 en el Kourou Space Center en la Guyana Francesa.

MENSAJE DEL

DIRECTOR GENERAL

G4-1



Daniel Hajj Aboumrad

Director General de América Móvil

En 2015 América Móvil cumple 15 años de trabajo, de ofrecer soluciones de tecnologías de la información y conectar a millones de usuarios en América Latina, y recientemente, en Europa. Hoy, orgullosos, podemos compartir con ustedes que a lo largo de estos años nos hemos posicionado como una de las operadoras de telecomunicaciones más grandes del mundo.

Estos 15 años han sido desafiantes. Nos han presentado oportunidades de expansión geográfica y económica, hemos visto la evolución de nuestra industria y el crecimiento que ha detonado el uso de la telefonía móvil con acceso a Internet, tendencia que hemos sabido aprovechar gracias a nuestra solidez financiera y a la tecnología de vanguardia que hemos incorporado año tras año.

Al día de hoy, contamos con la preferencia de 286 millones de suscriptores móviles y 80.8 millones de Unidades Generadoras de Ingresos (UGIs) conformadas por líneas fijas, accesos de banda ancha y suscriptores de televisión de paga, lo que nos coloca como el principal operador de América Latina y el cuarto más grande del mundo.

En 2015 continuamos invirtiendo en infraestructura para fortalecer y ampliar nuestra red de servicios.

Actualmente nuestras plataformas se componen de 680 mil kilómetros de fibra óptica, 173 mil radio-bases, 64 millones de casas pasadas (FTTH), ocho satélites, 18 centros de datos y 17 mil 500 kilómetros de cable submarino AMX 1.

Todo esto no se podría lograr sin el trabajo y dedicación de nuestros más de 195 mil colaboradores, quienes diariamente se esmeran para ofrecer al cliente servicio y atención personalizada, en el marco de una cultura de colaboración y trabajo en equipo, con lo que buscamos su continuo crecimiento y desarrollo.

A lo largo de estos 15 años hemos ofrecido conectividad en zonas en donde antes no había acceso. Esto ha fomentado el desarrollo de las economías locales, beneficiando a un gran número de personas y negocios.

De igual forma, impulsamos iniciativas y acciones en beneficio de la sociedad a través de las que promovemos la reducción de la brecha digital, la educación, el empleo, la responsabilidad vial, la salud, los deportes, la cultura y el cuidado del medio ambiente.

También, hemos realizado esfuerzos importantes para lograr la optimización de nuestra tecnología e infraestructura con miras a generar ahorros en el consumo de energía eléctrica, recurso que representa nuestro mayor impacto en el medio am-

biente. Asimismo, hemos iniciado la tarea de cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por nuestras operaciones con el fin de establecer planes para reducirlas y contribuir al cuidado de nuestro planeta.

Los retos que vemos hacia el futuro son muchos y, para atenderlos, estamos trabajando en importantes proyectos de infraestructura que nos permitirán estar un paso adelante en la oferta de soluciones tecnológicas de cara a la hiperconectividad y el Internet de las cosas.

En América Móvil seguiremos desarrollando las telecomunicaciones para fomentar el crecimiento económico en América Latina y Europa.

A todos ustedes, gracias por su preferencia.

“Más de 195 mil colaboradores, se esmeran diariamente para ofrecer al cliente servicio y atención personalizada”

Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil

CONECTANDO

CON EL MUNDO

G4-4, G4-6, G4-8,
G4-9, G4-56



Millones de clientes celulares

La vida actual no se concibe sin el acceso a las telecomunicaciones, ya que juegan un papel primordial, tanto en el desarrollo social como en el desarrollo económico de todos los países, y representa hoy en día una industria clave a nivel global.

En América Móvil conectamos personas, organizaciones y herramientas tecnológicas a través de servicios integrales de telecomunicación móvil y fija que ofrecemos en 18 países de América Latina —en donde somos líderes en el sector de telecomunicaciones móviles— y en siete países en Europa, lo que nos brinda la oportunidad de atender a una población de más de 892 millones de personas. También, ofrecemos una amplia gama de servicios de valor agregado que proporcionan herramientas para cubrir las necesidades de todo tipo de industrias.

Dar servicio a más de 286 millones de clientes celulares y más de 80 millones de Unidades Generadoras de Ingresos¹ (UGIs), nos posiciona como la cuarta empresa más grande del mundo en términos de suscriptores proporcionales. Nuestras principales marcas son Telcel, Telmex, Claro, Embratel, Net, TracFone, Straight Talk, A1, Velcom, Mobitel, Vipnet, Vip Operator, Vip Mobile y Si.mobil.

¹ UGIs: Unidades Generadoras de Ingresos que se conforman por líneas fijas, accesos de banda ancha y suscriptores de televisión de paga.

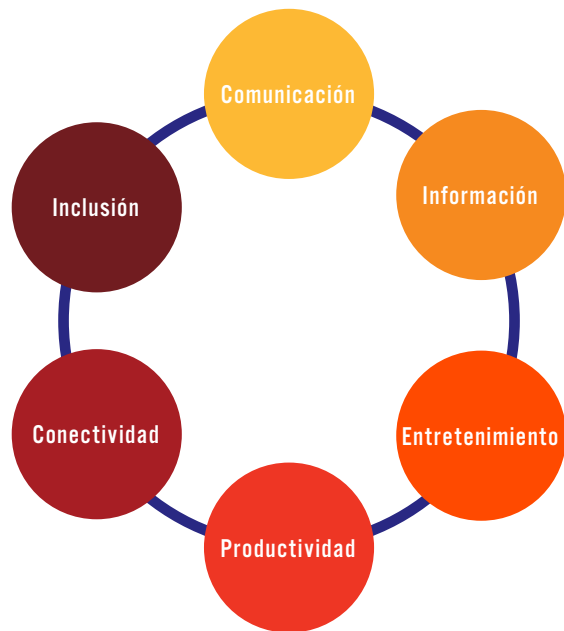
Principales marcas y negocios de los países en donde tenemos operaciones			
País o región	Principales marcas	Principales negocios	Porcentaje de la operación (millones de accesos)
México	Telcel	Servicios móviles	26%
	Telmex	Servicios fijos	
Brasil	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	28%
	Embratel	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
	Net	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Centroamérica y El Caribe			
Costa Rica	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	7.7%
El Salvador	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Guatemala	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Honduras	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Nicaragua	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Panamá	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Puerto Rico	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
República Dominicana	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	7%
Estados Unidos	TracFone y Straight Talk	Servicios móviles	
Perú	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Colombia	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	9.5%
Ecuador	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	2.5%
Argentina	Claro	Servicios móviles y fijos	6.4%
Paraguay	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Uruguay	Claro	Servicios móviles y fijos	
Chile	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	2%
Austria y Este de Europa			
Austria	A1	Servicios móviles y fijos	7.2%
Bielorrusia	Velcom	Servicios móviles	
Bulgaria	Mobitel	Servicios móviles y fijos	
Croacia	Vipnet	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Eslovenia	Si.mobil	Servicios móviles	
Macedonia	Vip Operator	Servicios móviles y fijos; televisión de paga	
Serbia	Vip Mobile	Servicios móviles	

PRESENCIA DE LA COMPAÑÍA

El conocimiento de la industria y de las regiones en donde mantenemos presencia nos permiten operar una de las redes más robustas del mercado y seguir aprovechando las oportunidades de crecimiento de manera rentable.



- ◆ Servicios móviles y fijos; televisión de paga
- ◆ Servicios móviles y fijos
- ◆ Servicios móviles



VISIÓN

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

En nuestra misión se refleja nuestro interés de acercar a las personas ofreciendo precios accesibles y una excelente conectividad, no solamente a poblaciones urbanas y desarrolladas, sino también a aquellas regiones y comunidades más alejadas con lo que buscamos ser un enlace para su desarrollo.

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”.

Nuestra misión también nos impulsa a trabajar en proyectos que permitan disminuir la brecha digital, contribuyendo así a minimizar la marginalización mediante el acceso a la tecnología.

Buscamos siempre mantenernos como la mejor opción para nuestros clientes, por lo que les ofrecemos un portafolio de soluciones muy amplio, respaldado con infraestructura de última generación.

EVOLUCIÓN EN LA INFRAESTRUCTURA EN 2015 G4-EC7

En 2015 invertimos un monto aproximado de 10 mil millones de dólares en infraestructura para la operación de América Móvil. Esta cifra es parte del plan de inversión de 50 mil millones de dólares² asignado para el periodo 2011–2015.

Como parte de la modernización y desarrollo de infraestructura en la que hemos trabajado o dado continuidad en 2015, se encuentran grandes proyectos

como el de migrar la tecnología de las radiobases hacia Single RAN, dar inicio a las operaciones del Cable Submarino AMX-1, así como lanzar nuestro satélite *Star One C4*. Asimismo, hemos invertido en fortalecer la red de telefonía fija en Europa, en donde reforzamos y desarrollamos la red de cable de fibra óptica para asegurar la calidad y eficiencia de este servicio para nuestra subsidiaria Telekom Austria.

RADIOBASES

Continuamos migrando la tecnología de las radiobases hacia Single RAN (tecnología de radio acceso a la red). En 2015 optimizamos espacios y fuerzas en 7 mil 508 radiobases, lo que representa un avance del 65% para alcanzar la meta de migrar 18 mil 166 unidades.

Este proyecto genera diversos beneficios como el ahorro de energía, la optimización del espacio físico en donde se encuentran las radiobases y agrega capacidad a la red para una mejor experiencia del usuario final.

CABLE SUBMARINO AMX-1

El Cable Submarino AMX-1 comenzó operaciones en septiembre de 2014 y nos ha permitido brindar conectividad internacional a nuestras subsidiarias del continente americano.

La inversión realizada fue de \$506 millones de dólares y el diseño de este sistema está optimizado para la transmisión de 100 Gps, con una capacidad troncal final de más de 50 Terabyts por segundo (Tb/s), lo que le da flexibilidad para aumentos futuros de tráfico.

El cable submarino AMX-1 es una red de 17 mil 500 kilómetros, diseñada para la transmisión de datos. Conecta a siete países con 11 puntos de toque a tierra: Miami y Jacksonville (Estados Unidos), Barranquilla y Cartagena (Colombia), Fortaleza, Salvador y Río de Janeiro (Brasil), Puerto Plata (República Dominicana), San Juan (Puerto Rico) Puerto Barrios (Guatemala) y Cancún (México).

Esta tecnología nos permite estar preparados para la demanda futura; actualmente están en uso solo 2 Terabyts, pero en la máxima capacidad del cable se pueden realizar 846 millones de llamadas simultáneas, transferir 53 millones de imágenes por segundo y bajar 2.2 millones de canciones por segundo.



FLOTA SATELITAL STAR ONE

En el segundo semestre de 2015 se realizó el lanzamiento al espacio del satélite *Star One C4* desde la base *Kourou Space Center*, ubicada en la Guayana Francesa. Este satélite forma parte de la tercera generación de satélites de América Móvil *Embratel-Star One* compuesta por los satélites C1, C2, C12, C3 y Brasilsat B4, ya en órbita; y Brasilsat B2 y B3 que operan en órbita inclinada.

El C4, de 5.6 toneladas que orbita sobre Brasil, nos permite aumentar la cobertura de servicios de telefonía, televisión, radio, transmisión de datos e Internet en México, Estados Unidos y el resto de los países en América Latina, incluyendo la transmisión de 1,056 canales de definición estándar, 576 canales de alta definición y 192 canales de ultra-alta definición.

En 2016 se pondrá en órbita el *Star One D1*, con el que empezaremos la cuarta generación de satélites. Este satélite sustituirá al satélite B4 que llegará al fin de su vida útil en 2016, lo que nos permitirá dar continuidad a los servicios que ofrecemos en Brasil e interconectar radiobases de tecnología celular.

CENTROS DE DATOS TRIARA

Son centros diseñados para brindar servicios de *hosting* para páginas web, almacenamiento estratégico de datos y alojamiento de aplicaciones y servicios en línea sobre la plataforma *cloud* (nube) con los más altos estándares de calidad, confidencialidad y seguridad para nuestros clientes.

Estos Centros de Datos están ubicados en Querétaro y Monterrey en México, Bogotá en Colombia, y Río de Janeiro en Brasil. Tienen un modelo operativo único que garantiza que la operación de los negocios de nuestros clientes está en manos de expertos y con la mejor disponibilidad las 24 horas, los 365 días del año.

En los Centros de Datos TRIARA proveemos servicios como hospedaje dedicado, servicios administrados dentro de los que destaca la gestión de sistemas operativos, de aplicaciones, de equipos de red, *managed hosting* como la alta de máquinas virtuales, esquemas de servicio y nube privada, escritorios virtuales, así como el Centro Integral de Monitoreo y Gestión.

INFRAESTRUCTURA



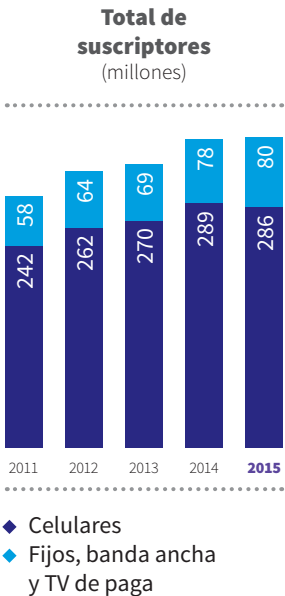
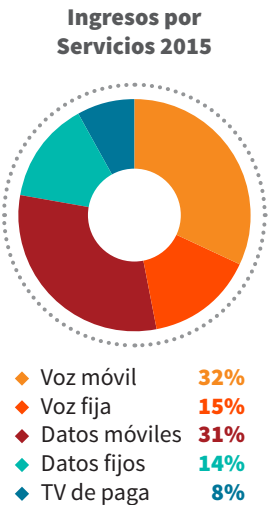
DESEMPEÑO ECONÓMICO G4-9, G4-EC1

Al cierre de 2015 registramos:

- 285.5 millones de clientes móviles
- 80.8 millones de UGIs ³
- 366.3 millones de accesos totales

Nuestra empresa se caracteriza por el desempeño económico y la rentabilidad que ofrece a sus accionistas e inversionistas. Seguimos trabajando bajo un marco financiero fuerte, disciplinado y consistente, con un alto enfoque en los costos para lograr una mayor eficiencia interna, siempre buscando la diversificación de la compañía y ser innovadores.

Nos mantenemos vigentes en nuestros objetivos de ofrecer la más amplia gama de servicios de telecomunicaciones de vanguardia en todos los países en donde operamos; mantener una constante inversión para ampliar la cobertura de todas nuestras plataformas; optimizar los recursos de la empresa para que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes y sustentables; y asegurar que nuestros clientes siempre cuenten con tecnología, servicio, calidad y respaldo para resolver sus necesidades de telecomunicaciones.



2015	
(+)	(-)
Valor Económico Directo Generado (VEG)	
\$898,991,521	—
Valor Económico Distribuido (VED)	
—	\$880,552,449
Valor Económico Retenido (VEG - VED)	
\$18,439,072	—
<i>(Expresado en miles de pesos mexicanos)</i>	

CADENA DE SUMINISTRO G4-12

El abasto de productos y servicios de América Móvil, tanto para nuestro giro de negocio como para la operación, se realiza a través de terceros. El abastecimiento estratégico está sustentado en un modelo centralizado que aprovecha al máximo las sinergias de todas las subsidiarias; el 84% de la inversión se hace con 20 proveedores indispensables logrando importantes economías de escala en la búsqueda de optimización de la inversión y del gasto.

Celebramos contratos con proveedores líderes de la industria de tecnología para atender los mercados de consumo masivo, residencial y empresarial, lo que nos permite estar a la vanguardia y entregar una propuesta de valor a nuestros clientes, cumpliendo con los requerimientos regulatorios de todas las subsidiarias.

A nivel global, contamos con contratos con más de 2 mil proveedores para los que asignamos 164 mil millones de pesos a lo largo de 2015. La inversión en la infraestructura de red, que incluye equipos y servicios, representa el 60% del total del monto invertido, mientras que el 18% se asigna a proveedores de equipos y servicios para el negocio fijo residencial y empresarial.

Los proveedores de tecnología de red móvil y fija nos suministran principalmente hardware, software, servicios satelitales, servicios profesionales, tecnologías de la información (TI), contenido y publicidad. A través de estos productos y servicios atendemos las necesidades locales y de operación del negocio buscando siempre la mejor relación costo-beneficio.

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

SUSTENTABILIDAD



G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Gestionar la sustentabilidad de una manera integral y en todas las operaciones, es para las empresas un reto y un desafío, por la complejidad que esto implica. Una de las claves del éxito de nuestro negocio radica en la autonomía de la que gozan las subsidiarias en cada país, para operar de acuerdo a las demandas y necesidades del mercado. Esto incluye la gestión de la sustentabilidad, por lo que, atentos a las tendencias globales, desde hace algunos años hemos trabajado en la integración y homologación de nuestro desempeño social, ambiental y laboral para generar información que integre la totalidad de nuestra operación.

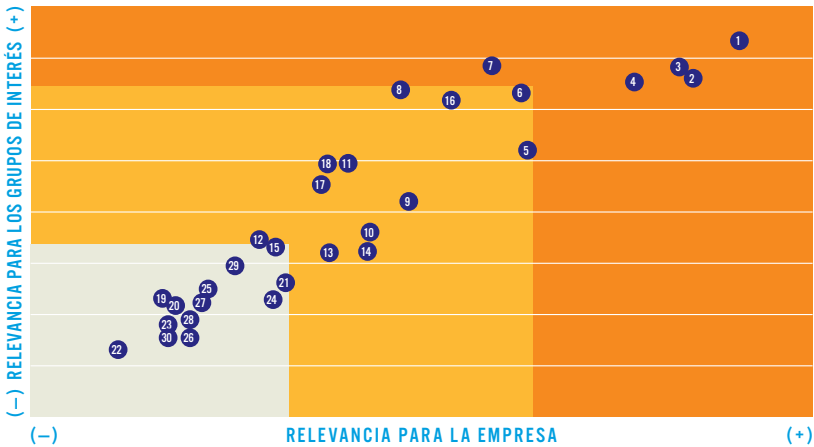
En América Móvil estamos avanzando hacia esa meta en el corto plazo y continuamos trabajando para unificar criterios y conceptos, cuidando que la homologación de nuestra gestión sustentable no repercuta en la autonomía de cada operación, para así continuar ofreciendo a nuestros clientes el servicio que mejor cubra sus necesidades.

En este sentido, en 2015 realizamos un proceso de identificación de los temas más relevantes para nuestra empresa, mediante un amplio ejercicio de materialidad en donde se llevó a cabo un comparativo con empresas, asociaciones y organismos de la industria, para identificar asuntos relevantes a nivel global.

Este ejercicio también incluyó un proceso de consulta, a través de una encuesta en línea, en la que participaron grupos representativos de clientes, colaboradores, directivos, inversionistas, consejeros y proveedores de cinco subsidiarias en diferentes países. De esta consulta obtuvimos el punto de vista de 49 mil 025 personas, cuyas respuestas nos ayudaron a priorizar los temas que consideran de mayor relevancia para la sustentabilidad de América Móvil. Es importante mencionar que el 73% de los encuestados fueron clientes y el 25% colaboradores.

En 2014 se integró Telekom Austria a las operaciones de América Móvil, por lo que también se realizó una revisión e integración del ejercicio de materialidad de esta subsidiaria para complementar nuestra consulta y contar con una visión global. <http://www.telekomaustria.com/en/csr/sustainability-reports>

MATRIZ DE MATERIALIDAD



- De acuerdo con este ejercicio, generamos una clasificación de temas en tres categorías: muy relevantes, relevantes y poco relevantes. Los temas con mayor relevancia fueron:
- 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.
 - Difusión de información y mecanismos de combate a la corrupción.
 - Capacitación y desarrollo de colaboradores.
 - Comunicar la estrategia para el manejo de riesgos por interrupciones en el servicio.
 - Informar sobre prácticas anti-monopolio o contra la libre competencia.

- Entre los temas considerados como relevantes destacaron:
- Remuneración y promoción de colaboradores con base en el desempeño.
 - Desarrollo de talento de los colaboradores en todas las localidades.
 - Diversidad e igualdad de oportunidades para colaboradores.
 - Seguridad y salud en el trabajo.
 - Accesibilidad de servicios de comunicación en regiones geográficas y comunidades marginadas.
 - Programas de eficiencia en el consumo de energía.
 - Fomentar y facilitar el reciclaje de baterías, teléfonos y equipos electrónicos.
 - Promoción de los derechos humanos.
 - Prácticas para combatir el crimen cibernético.
 - Asegurar la privacidad y seguridad de la información.

En la consulta realizada a grupos de interés, los siguientes temas resultaron de menor relevancia que los enlistados anteriormente, sin embargo, han sido incluidos en este Informe ya que son importantes para nuestro negocio y para la industria. Estos temas son:

- Contar con programas de conservación del medio ambiente.
- Ofrecer soluciones de comunicación para personas con necesidades especiales o discapacidad.
- Contribuir con educación e inclusión digital para la población.
- Evaluación de proveedores en temas ambientales, derechos humanos y prácticas laborales.
- Ofrecer programas sociales para comunidades en situaciones vulnerables.
- Proveer soluciones tecnológicas y capacitación en escuelas como apoyo a la educación.
- Implementar acciones para disminuir las emisiones de CO2 generadas por el consumo de energía eléctrica y transporte o flotillas.
- Ofrecer programas o iniciativas para informar a los clientes sobre el uso ambientalmente responsable de productos y servicios.
- Reciclaje de materiales utilizados en la operación.
- Recuperación y reciclaje de productos vendidos.
- Uso de fuentes de energía renovables.
- Contar con programas para proveer y mantener servicios y productos de telecomunicaciones en situaciones de emergencia o desastres.

Todo lo anterior nos ofreció una guía para hacer una revisión sobre la gestión en cada tema, y en aquellos que sabemos que es necesario realizar ajustes, estamos planeando iniciativas y proyectos para atenderlos en el corto y mediano plazo.



Para reforzar el compromiso hacia la operación sustentable de nuestro negocio, estamos trabajando en las siguientes acciones que llevaremos a cabo durante 2016:

- Revisión y actualización de la estrategia de sustentabilidad.
- Continuar con la integración y homologación de los indicadores de desempeño económico, social y laboral para todas las subsidiarias del Grupo.
- Revisión y actualización del código de ética de América Móvil.
- Comunicación y capacitación del código de ética.
- Cumplimiento del compromiso adquirido al suscribirnos como firmantes al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo la promoción al respeto hacia los derechos humanos.

Hemos clasificado a nuestros grupos de interés considerando principalmente a aquellos con los que mantenemos interacción y comunicación continua.

GRUPOS DE INTERÉS AMÉRICA MÓVIL

	Mecanismos de diálogo	Expectativas
	Clientes	
	• Centros de Atención a Clientes y Centros de Atención Empresarial • Centros de Servicio Técnico • Distribuidores autorizados • Puntos de venta, módulos de auto-atención y atención telefónica • Medios electrónicos: Facebook, Twitter, YouTube; páginas y blogs en Internet, correo electrónico, chat de servicio • Mercadotecnia: correspondencia postal, folletería, eventos y patrocinios, materiales publicitarios, mensajes de texto SMS • Buzón de sugerencias • Encuestas de satisfacción • Línea de buzón y denuncia del código de ética	• Información, atención y satisfacción sobre los productos y servicios • Comunicación e interacción sobre las actividades de la empresa • Transparencia
	Colaboradores	
	• Capacitación administrativa, técnica, de superación personal y programa de inducción • Encuestas de clima laboral • Evaluación de desempeño y potencial de crecimiento • Medios de comunicación interna • Línea y buzón de denuncia del código de ética	• Diálogo permanente al interior de la empresa • Capacitación • Retención del talento • Desarrollo profesional, remuneración, prestaciones, capacitación y equilibrio entre vida personal, laboral y familiar
	Inversionistas	
	• Eventos y presentaciones • Conferencias telefónicas • Informes operativos y financieros • Medios electrónicos: página de Internet, correo electrónico, línea telefónica	• Atención e información sobre la empresa y los resultados • Inversión • Rentabilidad • Transparencia

	Mecanismos de diálogo	Expectativas
	Proveedores	
	- Manuales de proveedores - Código de ética - Reuniones presenciales - Línea de buzón y denuncia del código de ética	- Rentabilidad - Relaciones a largo plazo - Desarrollo y comunicación oportuna - Involucramiento - Transparencia - Legalidad
	Autoridades	
	- Alianzas - Convenios - Reuniones - Provisión de información nacional e internacional de la industria	- Cumplimiento de la normatividad aplicable en cada país con operaciones - Legalidad - Transparencia
	Comunidad	
	- Programas y eventos sociales - Inversión de proyectos productivos - Reuniones	- Acceso tecnológico - Desarrollo y competitividad - Mejora del entorno natural de las comunidades
	Medios de comunicación	
	- Comunicación corporativa - Medios electrónicos: correo electrónico, sección dentro de páginas de Internet - Eventos especiales - Atención telefónica	- Transparencia - Comunicación oportuna - Información sobre productos, servicios, situación financiera, legalidad, programas sociales, sustentabilidad y proyectos especiales
	Distribuidores	
	- Correo electrónico - Atención telefónica - Revistas especializadas - Publicidad - Encuestas de satisfacción	- Desarrollo - Trato justo - Rentabilidad - Comunicación oportuna - Transparencia
	Asociaciones y participantes de la industria	
	- Reuniones - Información compartida para iniciativas del sector	- Legalidad - Desarrollo de la industria - Libre competencia

En nuestro diálogo con los grupos de interés durante 2015, en los países en los que tenemos presencia, se abordaron los siguientes temas:

- Privacidad de datos de los clientes.
- *E-learning*s para colaboradores.
- Enfoque en el servicio al cliente.
- Productos innovadores.
- Encuestas de satisfacción al cliente.
- Redes y sistemas de calidad.
- Daños a la salud ocasionados por la operación.
- Seguridad y atención de emergencias.
- Apoyo a gobiernos con proyectos sociales.
- Generación de basura aérea por cables en desuso en postes.
- Generación de contenidos informativos y editoriales para los medios de comunicación y líderes de opinión.
- Relacionamiento con los periodistas, editores, directores y líderes de opinión de los principales medios de comunicación con cubrimiento regional y nacional.
- Trabajar de la mano con los gremios para temas de comunicación.
- Clima organizacional dentro de la organización.
- Implementación de alianzas educativas en los países donde estamos presentes.



EXCELENCIA EN

EL SERVICIO



Millones de transacciones mensuales realizadas en México a través del portal de Internet y la aplicación Mi Telcel



Poblaciones marginadas de América Latina hoy cuentan con acceso a servicios móviles e Internet gracias a América Móvil



Subsidiarias de América Móvil han firmado acuerdos internacionales para colaborar con iniciativas sociales en beneficio de la población

Nuestra tecnología, cobertura, productos y servicios no tendrían el impacto y penetración de mercado que tienen al día de hoy si no estuvieran acompañados por un eficiente servicio al cliente.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE G4-PR5

El cliente es nuestra prioridad y la razón de ser de nuestra empresa; por ello, en 2015 realineamos nuestros objetivos estratégicos para colocar en el primer lugar la satisfacción del cliente.

Objetivos estratégicos	
Antes	Ahora
1. Rentabilidad	1. Satisfacción del cliente
2. Crecimiento	2. Crecimiento
3. Liderazgo	3. Liderazgo
4. Satisfacción del cliente	4. Rentabilidad

Para garantizar su cumplimiento hemos implementado indicadores transversales que nos permiten medir la satisfacción del cliente (*NPS – Net Promoter Score*), lo que nos da la oportunidad de conocer la opinión de nuestros usuarios sobre el valor que estamos generando.

Como parte de nuestra estrategia, mantenemos operaciones independientes en cada país en donde tenemos presencia y descentralizamos la toma de decisiones. Esto nos genera grandes ventajas, al atender adecuadamente a cada mercado de acuerdo con sus necesidades específicas, agilizando así la respuesta oportuna a nuestros clientes.

C A S O D E É X I T O

TELCEL

En México atendimos más de 2 millones de clientes al mes en los 377 Centros de Atención a Clientes, y se realizaron 56 millones de transacciones mensuales a través de la aplicación móvil y portal Mi Telcel.

Mecanismos de escucha al cliente		
Presencial	Telefónico	Virtual
- Centros de Atención a Clientes (CAC) - Distribuidores autorizados - Módulos de autoatención	Marcaciones especiales desde los celulares de nuestros clientes marcando *111 y *264	- Chat - Redes sociales - Página web y aplicación Mi Telcel

Entre las iniciativas en las que hemos trabajado para mejorar la experiencia del cliente, se encuentra un proyecto ejecutado durante 2014 y 2015 para lograr la reingeniería de procesos en los CACs, que contribuyó a disminuir el tiempo de espera de los clientes a ocho minutos. También se han rediseñado los contratos con la finalidad de disminuir el número de firmas solicitadas al cliente; en este sentido, estamos trabajando en iniciativas de digitalización para agilizar los procesos y reducir la cantidad de papel utilizada.

También atendemos a nuestros clientes a través de una plataforma digital llamada **Mi Telcel** que permite que los usuarios realicen consultas y

trámites, recargar saldo, adquirir paquetes, así como activar y consultar servicios adicionales sin tener que ir a los CACs.

Como parte de los proyectos para mejorar la experiencia del cliente, también llevamos a cabo capacitación para empleados de CACs, distribuidores que dan servicio al cliente y personal de los Centros de Atención Telefónica. Asimismo, contamos con un esquema de productividad al empleado en donde se les evalúa de acuerdo al cumplimiento de sus metas, entre las que se incluyen la satisfacción al cliente, atención, actitud, ventas y retención.

Para garantizar que los clientes reciban respuesta a sus quejas cuando éstas no se resuelven a través de nuestras primeras opciones de contacto, los usuarios se pueden dirigir a los canales establecidos por la autoridad quien da seguimiento hasta su resolución. El tiempo promedio de respuesta por esta vía oscila de entre 48 horas, en caso de temas relacionados con el servicio, hasta 10 días cuando se trata de equipos. En 2015 recibimos 2 mil 948 quejas ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en México, lo que nos posiciona como el operador con menos número de quejas con respecto al número total de clientes (0.0041%).

En 2015, Telcel fue la empresa de telefonía móvil que recibió la mayor cantidad de clientes que decidieron cambiar de compañía y ejercer su opción de portabilidad gracias a nuestros servicios, cobertura y atención al cliente. Este año, más de 2.5 millones de clientes nos eligieron como su nueva opción.

Evaluar el servicio al cliente nos brinda grandes oportunidades de mejora en la operación, al mismo tiempo que tomamos en cuenta los comentarios de los usuarios para enfocar nuestra estrategia de **comunicación y mercadotecnia**. Todas las estrategias de mercado, difusión de productos y servicios que ofre-

ce- mos, así como la comunicación con nuestros clientes y grupos de interés se apegan a los principios, valores y a las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética de América Móvil, al mismo tiempo que damos cumplimiento a las leyes aplicables en los 25 países en donde tenemos presencia.

C A S O D E É X I T O

COLOMBIA

El trabajo de medición de satisfacción del cliente se enfocó principalmen- te en tres aspectos: solución al primer contacto, satisfacción con la expe- riencia de servicio recibida y nivel de recomendación.

Derivado de las respuestas obtenidas en las encuestas de satisfacción del cliente se obtuvieron focos puntuales para la implementación de planes de acción que dieron como resultado mejoras en los aspectos de mayor inconformidad manifestados por los clientes:

- Disminuimos los tiempos de atención en los canales de atención.
- Trabajamos en conjunto con las áreas involucradas para mejorar la oferta comercial y hacer más atractivo el portafolio de servicios de los clientes.
- Optimizamos y generamos más medios de autoatención.
- Mejoramos y simplificamos la comunicación relacionada con las con- diciones comerciales y de servicio.
- Conciliamos entre la legalidad y los ámbitos jurídicos, al responder con calidez, efectividad y cercanía.
- Mejoramos los tiempos de respuesta en solicitudes de empresas del segmento Corporativo y Gobierno a través del portal corporativo, pa- sando de un 69% de respuestas en menos de 6 horas a 82%.
- Humanizamos el proceso de atención al lograr que los clientes tengan experiencias memorables y nos otorguen los más altos índices de re- comendación.

Las premisas para llevar a cabo las encuestas fueron: obtener la informa- ción del cliente en un tiempo no mayor a 24 horas posterior al haber re- cibido la atención en cualquiera de los canales de servicio y acompañar las preguntas cerradas con una serie de preguntas abiertas para obtener reflexiones y aportaciones adicionales por parte del cliente.

Otra herramienta utilizada para mejorar la satisfacción del cliente fue **Cliente Incógnito** con la cual se lograron detectar áreas de oportunidad de nuestros empleados en la atención al cliente, dándonos un panorama claro sobre las necesidades de capacitación. También disminuimos el ex- ceso de trámites y documentación en los diferentes procesos, validamos el nivel de involucramiento, empatía y preocupación de nuestro equipo hacia los clientes, disminuimos los tiempos de atención, y acompañamos y capacitamos a los colaboradores en los procesos frente al cliente.

Esto permitió que nuestros colaboradores mejoraran su interés para in- dagar los motivos que llevan a nuestros clientes a finalizar su contrato de una forma amable, cálida y cercana.

También, iniciamos un proceso de cambio de imagen en el uso de uni- formes y presentación para hacer sentir a nuestro personal más identi- ficado con la marca y mucho más seguro al momento de dar atención personalizada.

13%

De mejora en los tiempos de respuesta para el segmento Corporativo y Gobierno



C A S O D E É X I T O

COLOMBIA

Otra iniciativa emprendida fue el **Análisis de Conversaciones** donde se interpretan llamadas de clientes en los *call centers*, lo que nos ha permitido identificar aspectos a mejorar a través de los siguientes indicadores: porcentaje de silencios durante la llamada, voz del cliente precisa y oportuna, porcentaje de insatisfacción referente a la atención recibida y al uso de productos y servicios, así como porcentaje de reincidencia. Con esta herramienta se construyeron tableros de control y se implementaron planes de acción enfocados en mejorar la experiencia del cliente. Todo esto se ve reflejado en la mejora de nuestros indicadores de desempeño de 2015.

Indicador	Centro de Atención Telefónico		Centros de Atención y Ventas		Atención en Redes Sociales		Audiorespuesta	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Nivel de recomendación	25%	37%	28%	48%	15%	39%	25%	46%
Satisfacción	75%	81%	84%	86%	42%	61%	64%	74%
Solución al primer contacto	72%	80%	86%	87%	42%	52%	84%	87%

C A S O D E É X I T O

CENTROAMÉRICA

Como resultado de las encuestas de satisfacción del cliente se implementaron acciones que permitieron mejoras en las siguientes áreas:

- *Call Center* Masivo: implementamos un proceso automático de encuestas de retroalimentación a través de una plataforma telefónica, monitoreo de encuestas evaluadas con puntuación baja y mejora de los Indicadores Clave de Desempeño (KPIs).
- *Call Center* Corporativo: desarrollamos una Jefatura Regional Corporativa, se homologaron las encuestas de satisfacción a nivel Centroamérica y se rediseñaron las preguntas para las habilidades corporativas.
- CACs: automatizamos y homologamos las encuestas a través de mensajes SMS, llamadas y tabletas, disminuyendo así los tiempos de espera y atención. Asimismo implementamos un sistema de monitoreo y auditoría de gestión a través de la colocación de micrófonos en posiciones de atención en CACs.

En Puerto Rico se lograron números récord en los índices de satisfacción de clientes que visitan los CACs y llaman por teléfono en 2015. Los resultados obtenidos fueron 92% de satisfacción en la gestión de los CACs y 94% de probabilidad de recomendar el centro visitado; 90% de satisfacción en la gestión telefónica y 92% de probabilidad de recomendar este servicio.



ACCESIBILIDAD DE SERVICIOS A COMUNIDADES MARGINADAS

IO2 (Suplemento Sectorial Telecomunicaciones)

En América Móvil nos interesa acercar a las poblaciones geográficamente más alejadas de zonas urbanas por medio de servicios de comunicación. Es por esto que ofrecemos servicios de telefonía móvil e Internet a más de 5 mil comunidades marginadas de América Latina.

Comunidades marginadas atendidas por país o región:

- Argentina: 111 comunidades.
- Brasil: mil 172 municipios y 7 mil 962 escuelas rurales.
- Centroamérica: 12 municipalidades.
- Chile: 100 comunidades.
- Colombia: 85 poblaciones y 109 escuelas, 68% de las cuales se encuentran en zonas rurales.
- Ecuador: 37 comunidades.
- Panamá: 2 comunidades de las comarcas indígenas de Panamá de difícil acceso geográfico.
- Perú: 265 centros poblados.
- Puerto Rico: 173 comunidades.
- República Dominicana: 13 comunidades a las que se provee servicio móvil y 8 comunidades con Internet.
- México: 3 mil 861 comunidades.

EXPERIENCIAS DE COMUNICACIÓN SEGURAS Y CONFIABLES

PR1, PR3, PA2, PA6, IO4, IO5 (Suplemento Sectorial Telecomunicaciones), G4-PR8

Todos estos esfuerzos están enfocados en asegurar la privacidad de datos de nuestros clientes, colaboradores y usuarios; sin embargo, en 2015 se presentaron reclamaciones por este concepto.

- Argentina, Paraguay y Uruguay: se recibieron 20 denuncias ante la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.
- Europa: se registraron 13 casos en Bulgaria.

- Brasil: un caso que se está atendiendo a través del informe de Auditoría y el Comité de Seguridad.
- Colombia: se recibieron 510 reclamaciones.
- Perú: se recibieron dos reclamaciones.
- México: se registraron seis casos en Telmex y 57 en Telcel.

En América Móvil sabemos que la confiabilidad en los servicios que prestamos es crucial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, por esta razón en 2015 fortalecimos la **Estrategia de Seguridad de América Móvil**, que nos permitirá reforzar las acciones implementadas en esta área.

Este proyecto tiene como principal objetivo estandarizar los criterios de la seguridad de la información en todas las subsidiarias a través de la implementación de la norma ISO 27002:2013 de **Seguridad de la Información de Datos Personales**.

En la primera fase de ejecución, se conformaron **Comités de Seguridad** en todas las subsidiarias, que tendrán entre sus funciones dar dirección estratégica a las actividades de seguridad y garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean gestionados de manera apropiada, siempre cumpliendo con el marco normativo y legal de cada país.

En cada país en donde operamos existen dos comités, uno gerencial que es quien lleva a cabo la operación y un comité espejo a nivel directivo que aprueba la estrategia y los recursos. Ambos comités tienen como tarea identificar necesidades y oportunidades, detectar riesgos de seguridad de la información en cada operadora, impulsar iniciativas de seguridad globales, estandarizar herramientas de seguridad y concientizar a toda la organización sobre la relevancia del tema.



Un avance relevante durante 2015 fue la creación del **Marco Estratégico de Seguridad de América Móvil** que fue desarrollado en conjunto por las áreas de Auditoría y Aseguramiento de Ingresos, Operación y Mantenimiento, y Tecnologías de la Información.

Como complemento a estas actividades, durante 2015 se capacitó a personal a nivel corporativo y regional sobre los principios de protección de datos personales y riesgos de vulneraciones de seguridad de la información de nuestros clientes y empleados, se reforzaron las herramientas de monitoreo y detección del manejo de la información de la red interna y se incrementaron las auditorías internas y externas para revisar el tratamiento de la información por parte de nuestros empleados y proveedores, así como el cumplimiento a las políticas y medidas de seguridad de la empresa.

También iniciamos en 2015 el proyecto de **Excelencia Operativa** que tiene como objetivo implementar al 100% el modelo de operaciones basado en procesos en todas las subsidiarias con un enfoque de mejora continua. Este proyecto está enfocado en procesos de operación y mantenimiento de la red fija y móvil, y busca optimizar tiempo y recursos al homologar nuevos sistemas a la red, asegurando la seguridad de la información, así como la corrección y prevención de posibles fallas. Este proyecto se ha replicado en todas las subsidiarias de América Móvil logrando la madurez y automatización de procesos para la atención de fallas, así como la centralización de herramientas.



C A S O D E É X I T O

CENTRO DE CIBERSEGURIDAD DE MÉXICO Y LATINOAMÉRICA

Este Centro inaugurado en 2014 tiene como principal objetivo prevenir y atender a nuestros clientes ante ataques cibernéticos y el cibercrimen. Con un monitoreo permanente se investiga y analiza información para el envío de alertas ante posibles ciberamenazas para coordinar esfuerzos con diversos grupos involucrados en caso de contingencias.

El portafolio de servicios brinda a los clientes diagnóstico y protección contra amenazas avanzadas y gestión continua de ciberriesgos basada en ciberinteligencia. En 2015 se extendieron las operaciones de este Centro a la subsidiaria de Chile.



PROGRAMA NOS IMPORTA (WE CARE)

En nuestro interés de adherirnos a las mejores prácticas en el sector de telecomunicaciones a nivel internacional participamos activamente en *Grupo Speciale Mobile Association (GSMA)*, organización que promueve prácticas para maximizar el potencial de la tecnología móvil y su contribución económico-social.

En 2015 en conjunto con otras empresas de nuestro sector y actores gubernamentales, asumimos una serie de compromisos en el marco de la campaña **Nos Importa (We Care)**, que tiene como objetivo empoderar a los usuarios de telefonía celular con herramientas que les permitan disfrutar de los servicios en un entorno seguro y confiable.

Los temas que se trabajan en alianza con la GSMA Latinoamérica son: 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.

Implementación del programa <i>We Care</i> en las subsidiarias de América Móvil							
País / Iniciativa	Listas negras (registro de celulares robados)	Protección infantil	Inclusión digital	Reducción de spam vía SMS	Iniciativa GARI (accesibilidad para personas con discapacidad)	Respuesta ante desastres naturales	Cuidado del medio ambiente
Argentina	✓	✓					
Brasil	✓	✓		✓			
Colombia	✓					✓	✓
Costa Rica	✓	✓			✓		
Ecuador	✓						
El Salvador	✓	✓					
Guatemala	✓						
Honduras	✓		✓			✓	
México	✓	✓	✓		✓		✓
Nicaragua	✓	✓					
Perú	✓						
Panamá	✓						
República Dominicana	✓						

En México, operamos este programa en alianza con la GSMA y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) para promover:

- Reducción de robo de celulares.
- Protección infantil a través de la detección de sitios web con pornografía infantil, trata y hospedaje de niños.
- Fomento a la inclusión digital para facilitar a los usuarios con algún tipo de discapacidad a que identifiquen los celulares disponibles en su región que incluyan funciones para facilitar su uso. A través del *Global Accessibility Reporting Initiative (GARI)*, ayudamos a los consumidores en México para encontrar equipos y aplicaciones con características para asistirlos en sus necesidades y ponemos a disposición de los usuarios el contrato de prestación de servicios en audio.

http://www.telcel.com/mundo_telcel/quienes-somos/corporativo/accesibilidad-telefonos

- Cuidado del medio ambiente a través de la promoción del reciclaje de celulares y accesorios con el **Programa Verde**.
- Iniciativas para la privacidad móvil, dotando a los usuarios con información para entender mejor las opciones que tienen para cuidar su privacidad y controlar sus datos.

Gracias a los esfuerzos coordinados entre los integrantes de la industria, asociaciones y autoridades, durante 2015, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Se registraron más de 800 mil consultas en el sitio web de IFT para identificar celulares robados.
- Se recibieron 673 llamadas a la línea de ayuda *5533 sobre denuncias de acoso escolar, 396 por maltrato a niños y casos de trata de personas que involucran niños.
- De 2013 a 2015 se reciclaron 1.8 millones de teléfonos celulares y 558 toneladas de accesorios en las 479 urnas que los operadores móviles y los fabricantes de equipos han dispuesto en el país.

ONDAS ELECTROMAGNÉTICAS

En lo que se refiere a la salud de la población por la exposición al uso de celulares y las ondas electromagnéticas de las radiobases, nos apegamos a prácticas y estándares internacionales y nos mantenemos al tanto de las investigaciones científicas más recientes sobre el tema.

En 2015, los estudios científicos de la Comisión Europea relacionados con la salud de la población publicaron el documento llamado *Final opinion on potential health effects of exposure to electromagnetic fields (EMF)*, en el cual se declara que a la fecha no se han encontrado efectos adversos en la salud de la población relacionados al uso de teléfonos móviles al ser dispositivos de radiofrecuencia baja.

http://ec.europa.eu/health/scientific_committees/emerging/opinions/index_en.htm



COLABORADORES



**Colaboradores conforman
nuestra plantilla laboral**



**Nuevos talentos se sumaron
al Grupo durante 2015**



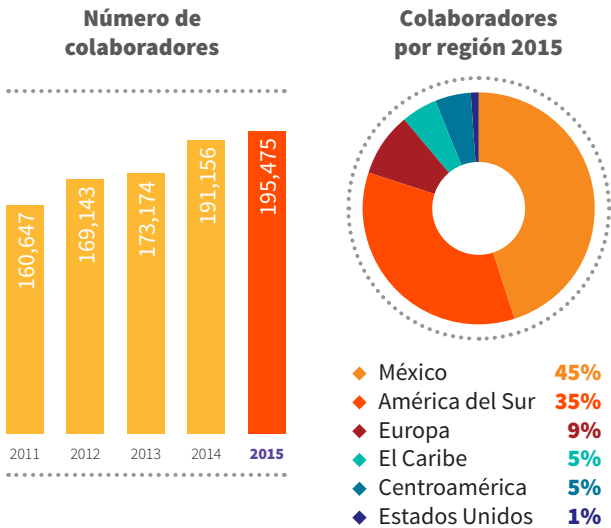
**Horas invertidas en promedio
de capacitación por empleado**

El éxito y evolución logrados en estos 15 años, así como el servicio de calidad que ofrecemos a nuestros clientes no serían posibles sin el esfuerzo, conocimientos, constancia y dedicación que cada uno de nuestros colaboradores plasma en su quehacer diario.

COLABORADORES

G4-10, G4-11, G4-15, G4-EC3, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA12

Nuestro capital humano es fundamental para la prestación de nuestros servicios. Es gracias a nuestros colaboradores, que hemos alcanzado grandes metas que se ven reflejadas en el éxito de nuestro negocio. En América Móvil somos también un agente de desarrollo para estas 195 mil 475 personas, que ofrecen día a día su talento y conocimientos, para que nuestros clientes reciban el servicio de calidad que merecen.



Sin considerar las operaciones de Europa, al cierre de 2015, nuestra plantilla se conformaba por 107 mil 861 hombres y 69 mil 942 mujeres, a quienes otorgamos prestaciones conforme a las leyes de los países donde operamos, así como salarios justos de acuerdo a su desempeño y nivel de responsabilidad dentro de su área de trabajo.

Algunas de las prestaciones que reciben (pueden ser variables entre países) 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 otras.

Además de vigilar el respeto de los derechos humanos a lo largo de nuestra cadena de valor, sabemos la importancia que tiene la inclusión de grupos minoritarios en nuestro negocio, por lo que, al menos en Brasil, el 19% de nuestra plantilla laboral se compone de personas pertenecientes a estos grupos.

Colaboradores por región, país y género 2015				
Región	País	Hombres	Mujeres	Total
América del Norte	Estados Unidos	514	388	902
	México	55,691	32,755	88,446
América del Sur	Argentina, Paraguay y Uruguay	2,349	1,831	4,180
	Brasil	25,329	18,912	44,241
	Chile	2,082	1,444	3,526
	Colombia	5,888	4,492	10,380
	Ecuador	1,643	1,316	2,959
	Perú	2,239	1,744	3,983
Centroamérica	Costa Rica	355	224	579
	El Salvador	1,470	705	2,175
	Guatemala	2,726	878	3,604
	Honduras	560	301	861
	Nicaragua	1,109	783	1,892
	Panamá	209	261	470
El Caribe	Puerto Rico	2,241	1,276	3,517
	República Dominicana	3,456	2,632	6,088
Europa		—	—	17,672
Total		107,861	69,942	195,475

De igual forma, nuestros colaboradores tienen derecho a adherirse a convenios colectivos y esto se define en función de las leyes laborales de cada país. Por ejemplo, en Brasil y Colombia, el 100% de los colaboradores están cubiertos por convenios colectivos; en México y Puerto Rico, más del 70%; mientras que en Argentina, Paraguay, Uruguay y Chile, casi la mitad de los colaboradores forman parte de sindicatos.

De la magnitud de nuestra operación, surge también nuestra responsabilidad de generar empleos, contribuyendo así al desarrollo local. Durante 2015 tuvimos una contratación neta de 4 mil 125 personas.

Contrataciones y rotación por edad y género 2015				
Edad	Ingresos		Rotación	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
30 años -	8,192	8,636	5,189	6,296
30 a 50 años	4,585	3,363	4,096	3,656
50 años +	257	68	1,116	623
Total género	13,034	12,067	10,401	10,575
Total global	25,101		20,976	

No incluye operaciones de Europa.

Para quienes dejan nuestra empresa por despido, cumplimos con lo que la ley de cada país dispone y adicionalmente, en algunos países contamos con programas de ayuda a la transición. Como por ejemplo, en Argentina, Paraguay, Uruguay, Colombia y México (Telmex), brindamos indemnización por despido, tomando en cuenta su edad, años de servicio y condiciones físicas de acuerdo con la ley de cada país, mientras que en Estados Unidos les ofrecemos el servicio de recolocación.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

Para ofrecer calidad en el servicio que brindamos a nuestros clientes, es necesario que nuestros colaboradores cuenten con las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias, tanto personales como profesionales, para desempeñar su trabajo y desarrollarse.

En cada país tenemos planes de capacitación de acuerdo a las necesidades de los colaboradores y de la región. De esta forma, nos aseguramos de que nuestro personal cuente con los conocimientos adecuados para atender los requerimientos de nuestros clientes, mismos que pueden variar de un país a otro.

Para contribuir con este desarrollo profesional, en 2015 invertimos un promedio de 33 horas de capacitación por empleado.¹

1 No incluye operaciones de Europa.

Durante 2015, ofrecimos cursos en más de 120 temas diferentes, entre los que destacan: cursos de liderazgo, comunicación, negociación, gestión de proyectos, conversaciones efectivas, administración del tiempo, satisfacción del cliente, ventas, idiomas, desarrollo personal y profesional, ética, diplomado en telecomunicaciones, formación de facilitadores, herramientas para desarrollar imagen en la atención al público, trabajo en equipo e inteligencia emocional, entre otros.

Una de nuestras líneas de desarrollo personal más representativas es **ASUME**, programa de desarrollo humano extendido en 16 de los países en los que operamos. Este programa, ejecutado en coordinación con Fundación Carlos Slim, busca la superación integral de nuestros colaboradores y sus familias a través del desarrollo de los valores necesarios para formar personas responsables, felices, de paz, comprometidos con ellos mismos, con su familia, su trabajo y su país.

Durante 2015 coordinamos 4 mil 273 sesiones a las que asistieron 75 mil 104 colaboradores y 46 mil 261 familiares; y por séptimo año consecutivo se llevó el programa a los Centros de Atención a Clientes.



Promedio de horas de capacitación anual por género y país						
País	Mujeres			Hombres		
	Total colaboradores	Total horas capacitación	Promedio horas capacitación anual	Total colaboradores	Total horas capacitación	Promedio horas capacitación anual
Argentina, Paraguay, Uruguay	1,831	16,762	9	2,349	50,126	21
Brasil	18,912	1,658,867	88	25,329	897,887	35
Centroamérica	3,152	54,325	17	6,429	82,201	13
Chile	1,444	23,866	17	2,082	31,534	15
Colombia	4,492	72,985	16	5,888	77,131	13
Ecuador	1,316	70,577	54	1,643	107,131	65
Estados Unidos	388	0	0	514	0	0
Perú	1,744	98,313	56	2,239	92,235	41
Puerto Rico	1,276	6,700	5	2,241	12,040	5
República Dominicana	2,632	202,119	77	3,456	172,574	50
México	32,755	588,368	18	55,691	1,313,400	23
Total	69,942	2,792,882	40	107,861	2,836,259	26

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

C A S O D E É X I T O

CAPACÍTATE PARA EL EMPLEO

Capacítate para el empleo es una iniciativa de la Fundación Carlos Slim que proporciona capacitación gratuita en línea para diferentes áreas y sectores productivos, con el objetivo de que cualquier persona desarrolle competencias que le permitan conseguir un mejor empleo o auto emplearse. En 2015 se inscribieron participantes de 23 países de habla hispana.

Aquellos que deseen formar parte del programa solo tienen que registrarse en línea, elegir una ocupación a partir de los más de 30 cursos disponibles y aprobar el curso. No hay un tiempo determinado ni un límite de intentos, y al finalizar, el participante obtiene un certificado. Se pueden realizar varios cursos de manera simultánea.

+30
Cursos
disponibles

Como ejemplo, en **República Dominicana** los tres cursos con mayor preferencia fueron Técnico en redes de datos,

Técnico en informática y Reparador de celulares y tabletas. En 2015 se recibieron 5 mil 453 inscripciones de empleados y 165 mil 643 de personas externas, de los cuales, 13 mil 981 usuarios se capacitaron. De los inscritos, el 52% son hombres y el 47% mujeres, la mayoría entre 20 y 30 años de edad.

El mayor porcentaje de cursos finalizados en este país por área de interés fue tecnología, seguido de servicio al cliente, moda y belleza, alimentos y comercio.



Es el sueño de Roberto

C A S O D E É X I T O

UNIVERSIDAD CLARO COLOMBIA

A través de la Universidad de Claro Colombia, se busca elevar la contribución de las personas y los equipos, apoyar el compromiso emocional de los colaboradores con la marca Claro e implementar una transformación cultural mediante Escuelas de Formación.

Estas Escuelas de Formación han registrado más de 577 mil asistencias presenciales en donde se imparten programas de **Ingeniería** para desarrollar competencias y habilidades en infraestructura y tecnología; **Experiencias** para orientar la experiencia del cliente; **Comercial** para mejorar la interacción con nuestros productos y sus atributos; **Programas transversales** donde se brinda educación continua con contenidos relacionados al rol del colaborador; y **Líderes** en el que se incentiva el desarrollo continuo y sostenible de los líderes.

Las escuelas se estructuran en programas modulares que pueden ser atendidos de manera presencial, virtual o combinados, a través de talleres, metodologías de experiencias, diagnósticos en sitio y foros.

En 2015 logramos impactar a 9 mil 744 colaboradores directos y 40 mil integrantes del personal aliado.

577

Mil asistentes
presenciales en
las Escuelas de
Formación



C A S O D E É X I T O

TELCEL

Telcel lleva a cabo importantes programas de capacitación para colaboradores de todos los niveles organizacionales. La inversión en este rubro en 2015 fue 19% más que en 2014, mientras que la oferta de cursos fue 5.7% mayor que el año anterior.

Entre los cursos impartidos destacan: programas de desarrollo de habilidades de liderazgo, negociación, solución de conflictos y comunicación, *coaching*, gestión de proyectos, construcción de cultura y satisfacción del cliente, técnicas de ventas, enseñanza de idiomas, trabajo en equipo, evaluación gerencial y ejecutiva, formación de facilitadores, supervisión y liderazgo, comunicación asertiva, gestión de ideas, orientación al cambio y ortografía, entre otros.

Capacitación Telcel 2015

Cursos organizados	Número de personas capacitadas	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación*
2,407	40,299	544,033	6.1

*Promedio calculado sobre el total de empleados de México: 88,446

También impartimos talleres sobre nuestro Código de Ética, seguridad de la información, etiqueta empresarial e inteligencia emocional; apoyamos la capacitación externa al pagar cursos a nuestros empleados, y también, ofrecimos programas de tecnología, tendencias, procesos, productos y servicios, cursos para el desarrollo de competencias específicas para un puesto o función, y programas de seguridad y salud ocupacional.



Aunado a la capacitación, buscamos desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes en nuestros colaboradores que vayan en congruencia con su trayectoria laboral, con sus motivaciones personales y en sintonía con los objetivos y misión de América Móvil, a este proceso, en el que participan empleados de confianza y sindicalizados, le llamamos **Retroalimentación al Desempeño**

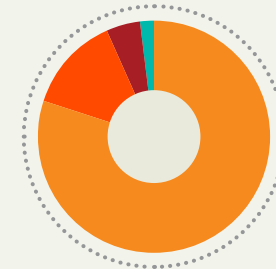
y sus resultados son tomados en cuenta en el proceso de ascenso de categoría laboral.

También contamos con el programa **Evaluación de Potencial** para el personal que ocupa puestos de mando. A partir de esta evaluación se obtienen resultados para la promoción de nuestros colaboradores a posiciones de mayor responsabilidad. En 2015 se aplicaron mil 153 evaluaciones bajo este esquema, las cuales complementan el programa de Retroalimentación al Desempeño.

Por otra parte, cada año reconocemos la trayectoria del personal que lleva trabajando para la empresa 10, 15 o 20 años. En 2015 reconocimos a 2 mil 384 colaboradores de distintas áreas y países, con lo cual fortalecemos la permanencia, compromiso y orgullo de ser parte de América Móvil.



Colaboradores capacitados por programa



- Administrativos **32,351**
- Técnicos **5,304**
- Bienestar Social **1,919**
- Informática **725**

Los procesos de Evaluación del Desempeño y Desarrollo, Clima Organizacional y Evaluación 360 son aplicados anualmente en la mayoría de los países donde operamos, con la finalidad de detectar áreas de oportunidad y desarrollo para los colaboradores. En 2015 realizamos 52 mil 243 evaluaciones de desempeño.

Número y porcentaje de colaboradores que recibieron evaluación de desempeño por género, región y país					
Región	País	Número de colaboradores evaluados		Porcentaje de colaboradores evaluados	
		Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
América del Norte	Estados Unidos	64	46	7%	5%
	México	45,608	26,214	52%	30%
América del Sur	Argentina, Paraguay, Uruguay	1,965	1,528	47%	37%
	Brasil	6,662	4,361	15%	10%
	Chile	1,823	1,179	52%	33%
	Colombia	5,221	3,905	50%	38%
	Ecuador	1,511	1,222	51%	41%
	Perú	2,182	1,695	55%	43%
Centroamérica	Costa Rica	312	186	54%	32%
	El Salvador	1,452	666	67%	31%
	Guatemala	2,612	825	72%	23%
	Honduras	555	295	64%	34%
	Nicaragua	1,081	768	57%	41%
El Caribe	Panamá	192	234	41%	50%
	Puerto Rico	2,193	1,262	62%	36%
	República Dominicana	3,696	2,660	61%	44%
Total		31,457	20,786	47%	31%

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



SEGURIDAD Y SALUD G4-LA6

Mantener y promover entornos de trabajo seguros y saludables para nuestros colaboradores es nuestro deber y prioridad en América Móvil, por ello, trabajamos con diversas iniciativas de capacitación, información y conocimiento, así como con el estricto cumplimiento de las leyes en los países donde operamos, a fin de garantizar el bienestar de nuestros colaboradores. Un ejemplo es la capacitación en seguridad impartida a 2 mil 796 colaboradores de Telcel, quienes recibieron cursos de primeros auxilios de emergencia, repliegue y evacuación de emergencia, combate de incendio en campo, así como técnicas de ascenso y desplazamiento en torres.

Estar comprometidos con la salud y seguridad de nuestro personal significa prevenir en la medida de lo posible, lesiones, enfermedades y accidentes mortales. Para asegurarlo, llevamos a cabo un monitoreo del número de víctimas de cualquiera de estos casos, a fin de evitar y reducir las incidencias.

Lesiones, enfermedades y víctimas mortales relacionadas con el trabajo 2015						
País	Lesiones		Enfermedades		Víctimas mortales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Brasil	24	102	0	0	0	0
Centroamérica	1	10	0	1	0	1
Chile	7	16	2	0	0	0
Colombia	146	122	10	2	0	0
Ecuador	18	33	0	0	0	0
Estados Unidos	8	2	0	0	0	0
Europa	43	120	0	0	0	0
México*	451	229	1	1	0	1
Panamá	12	3	50	16	0	0
Perú	7	4	0	0	0	0
Puerto Rico	35	72	29	30	0	0
República Dominicana	13	59	21	48	0	0
Uruguay	1	2	0	0	0	0
Total	766	774	110	98	0	2

* No incluye información de Telmex; esta información corresponde aproximadamente al 87% de nuestra operación.

Lesiones, enfermedades y víctimas mortales relacionadas con el trabajo 2015 (Subcontratistas)						
País	Lesiones		Enfermedades		Víctimas mortales	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Chile	19	34	0	0	0	0
Colombia	7	1,346	0	0	0	5
Panamá	14	1	575	139	0	0
Perú	0	1	0	0	0	1
Total	40	1,382	575	139	0	6

G4-LA14, G4-LA15

Como parte de nuestra responsabilidad con aquellos que prestan sus servicios a nuestra empresa a través de terceros, realizamos evaluaciones con la finalidad de poder identificar irregularidades en la cadena de suministro, áreas de oportunidad y mejoras en sus prácticas laborales. En este sentido, durante 2015 evaluamos a un total de 837 proveedores.

Derivado de esta evaluación, identificamos impactos negativos en algunos países y ante ello, tomamos medidas para resolverlos o mitigarlos.

Impactos de proveedores en la cadena de suministro		
País	Descripción del impacto identificado	Medidas tomadas al respecto
Brasil	Aumento en el número de demandas e inspecciones laborales.	Realizamos un análisis documental del cumplimiento de las obligaciones laborales y retención de pago de los proveedores por no cumplimiento de las mismas.
Chile	En Chile existe una ley sobre subcontratación de servicios, que establece como obligación que las empresas mandantes revisen y certifiquen mensualmente a sus empresas proveedoras sobre el cumplimiento de varios aspectos. Un tribunal de justicia laboral puede obligar a Claro Chile a responder sobre el incumplimiento de esta ley una vez que ha perseguido y extinguido las acciones de cobranza en el proveedor.	Mensualmente Claro Chile da cumplimiento a controlar con apego la ley de subcontratación, manteniendo recursos humanos y plataformas web especializadas y legalizadas en Chile para supervisar y revisar a los proveedores sobre el pago de remuneraciones y leyes sociales de los trabajadores que ejercen actividad laboral para Claro Chile.
Colombia	Riesgos laborales de intermediación laboral y solidaridad. La empresa usuaria se entiende como verdadera empleadora del trabajador del contratista (simple intermediario). La empresa contratista es solidariamente responsable de las obligaciones derivadas de la relación laboral.	Evaluación de contratistas en cuanto a desempeño y cierre.
México (Telcel)	Se identificaron proveedores incumpliendo obligaciones legales como no dar de alta ante el IMSS a sus trabajadores, no asumir responsabilidades de INFONAVIT y no asumir responsabilidades por demandas laborales.	Contamos con certificaciones por parte de una organización externa; se mencionan sus obligaciones en los contratos; damos seguimiento a cartas compromiso para asumir responsabilidad sobre demandas laborales de empleados tercerizados.

Esta información corresponde aproximadamente al 53% de nuestra operación.

COMUNIDAD



Millones de bolsas de 1 kilogramo de dulce nutritivo entregadas



Beneficiarios de la comunidad del programa ASUME de desarrollo integral



Voluntarios conforman la red de voluntarios Telmex

En América Móvil también nos conectamos con la sociedad y sus necesidades. En cada país en donde tenemos presencia llevamos a cabo programas de responsabilidad social con el compromiso de beneficiar a las comunidades y contribuir a mejorar su calidad de vida.

G4-S01, I02

Apoyamos programas de responsabilidad social en diferentes ámbitos como educación, salud, seguridad vial, deporte, medio ambiente, desarrollo humano y ayuda humanitaria. Algunos de estos proyectos los llevamos a cabo de manera coordinada con la Fundación Carlos Slim que apoya en la gestión e implementación de estas iniciativas, mientras que otros proyectos son ejecutados por nuestras subsidiarias en cada país, o bien, en alianza con instituciones de gobierno, organizaciones empresariales y organizaciones de la sociedad civil.

APOYO EN DESASTRES NATURALES PA6

Cuando nos enfrentamos a crisis humanitarias provocadas por desastres naturales buscamos participar activamente con las comunidades afectadas. La iniciativa **Apoyo en Desastres Naturales**, entrega ayuda humanitaria en las poblaciones en donde se presentan las emergencias.

En estas situaciones trabajamos también para garantizar la continuidad de nuestros servicios de telefonía y datos. Contamos con una Gerencia de Prevención de Desastres, la cual establece protocolos de actuación de acuerdo al tipo de evento, si es predecible o impredecible. Por ejemplo, en el caso de eventos predecibles como los huracanes aseguramos nuestras radiobases y llevamos cuadrillas, refacciones, consumibles, plantas de emergencia móviles y portátiles, así como el combustible necesario para su funcionamiento a puntos estratégicos de la región en la que tocará tierra el fenómeno natural.

Nos coordinamos con los gobiernos locales y autoridades para compartir información y recuperar el servicio lo más rápido posible, una vez que pasa la contingencia. Como parte del apoyo a las comunidades afectadas ofrecemos servicio de telefonía móvil y fija gratuita en las horas posteriores al desastre para que la población pueda establecer contacto con familiares o reportar situaciones de emergencia. En 2015 México recibió el embate del Huracán Patricia, catalogado como el huracán más grande que se ha registrado en la historia. En este caso se logró recuperar el servicio de telefonía móvil de 70% de la afectación en las primeras 6 horas después del paso del huracán.

ALGUNOS RESULTADOS

- En el programa Apoyo en Desastres Naturales se entregaron 28.9 toneladas de ayuda humanitaria, 26.4 millones de litros de agua potabilizada y se instalaron 136 plantas potabilizadoras de agua.

- Los recursos asignados por Telmex en esta contingencia fueron 78 personas (30 operativos y 48 voluntarios), un helicóptero, una aeronave ala fija, y 10 vehículos.
- Se habilitaron 2 mil 026 teléfonos fijos en las ciudades de Colima, Manzanillo y Puerto Vallarta y se otorgaron 2 mil 975 llamadas gratuitas a todo México.

EDUCACIÓN PA2, PA7

La educación es el ámbito en el cual desarrollamos más iniciativas para atender las necesidades de las comunidades en donde estamos presentes, porque estamos convencidos de que una sociedad mejor educada tiene mayores posibilidades de sumarse al progreso.

En este tema contamos con diversas plataformas educativas como las iniciativas **Académica**, **Khan Academy en Español**, **Ponte a Prueba 2015**, **MIT Open Course Ware** y **Udacity**. Estas Plataformas promueven la generación e intercambio de conocimientos entre estudiantes, docentes e investigadores de instituciones de educación superior en diferentes áreas, con el objetivo de proporcionar educación gratuita y de clase mundial, así como fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje y el desarrollo profesional. A través de ellas, brindamos acceso a información especializada y personalizada, al mismo tiempo que ofrecemos oportunidades de capacitación en idioma español, con enfoque técnico en el uso de nuevas tecnologías.

ALGUNOS RESULTADOS

- Académica:** 170 mil 157 usuarios registrados y 495 convenios firmados con instituciones educativas.
- Khan Academy** en Español: 5.1 millones de nuevos usuarios en 2015 originarios de 199 países.
- MIT Open Course Ware:** 50 estudiantes mexicanos becados para maestrías y doctorados en ciencias y artes.

A través de la **Beca Digital Carso** y las **Becas Fundación Telmex**, fomentamos el desempeño académico de hijos de colaboradores a nivel primaria, secundaria y bachillerato por medio del otorgamiento de equipos de cómputo e Internet, e impulsamos el desarrollo académico de universitarios destacados de licenciatura y posgrado, al proporcionar apoyo económico y becas alimentarias para el estudio del idioma inglés a alumnos de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).



28.9
Toneladas de ayuda humanitaria entregadas a través del programa Apoyo en Desastres Naturales



ALDEA DIGITAL TELCEL 4G LTE - INFINITUM

Se ha consolidado como el evento de inclusión digital más grande del mundo, certificado por el *Guinness World Records*, que tiene como objetivo ofrecer el acceso y capacitación en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a personas de todas las edades a través de la impartición gratuita de cursos, talleres y conferencias.

Fue reconocida por tercer año como el evento de inclusión digital más grande del mundo por *Guinness World Records*; en 2015 se contó con la asistencia de 400 mil 524 personas. Adicionalmente obtuvo dos Récords Guinness: por el mayor número de personas registradas en ocho horas en la plataforma de Capacítate para el Empleo, y por conseguir en ocho horas la mayor cantidad de auto retratos (*selfies*) con diferentes motivos de Realidad Aumentada.

En el evento **México Siglo XXI**, dedicado cada año a cerca de 10 mil becarios de Fundación Telmex, ofrecemos experiencias únicas de intercambio de ideas con ponentes de talla mundial en áreas como política, economía, deporte, ciencia, cultura y desarrollo humano, entre otros.

ALGUNOS RESULTADOS

- 106 mil 277 becas digitales otorgadas.
- 330 mil 702 becas otorgadas por Becas Fundación Telmex.
- 130 mil becarios participantes en México Siglo XXI en 13 encuentros anuales.

Aunado a lo anterior fomentamos el tema de Inclusión Digital con iniciativas como **Bibliotecas Digitales, Telmex Hub y Aldea Digital Telcel 4G LTE - Infinitum**. Los dos primeros son espacios destinados al aprendizaje con recursos y herramientas digitales en donde se promueve la inclusión a las tecnologías de la información y la comunicación, así como espacios donde se realiza trabajo colaborativo, tanto presencial como en línea, a fin de contribuir a la creación y fortalecimiento de proyectos que impacten a la sociedad mexicana y de América Latina.

ALGUNOS RESULTADOS

- Más de 3 mil 600 Bibliotecas Digitales, 17 de las cuales se encuentran en Centros de Rehabilitación Infantil Teletón (CRIT).
- 594 mil 885 beneficiarios de TelmexHub.

El **Centro de Tecnología e Innovación (CTIN)** brinda la oportunidad a jóvenes universitarios a emprender proyectos de hardware y aplicaciones, o sumarse a proyectos planeados desde el corporativo de América Móvil en México. Actualmente este Centro otorga apoyo económico a 100 estudiantes que trabajan en equipos que desarrollan proyectos para áreas de diseño, sociales, hardware, software, mercadotecnia y finanzas. A cinco años de haber iniciado operaciones, 60 estudiantes se han colocado en nuestras oficinas corporativas con un empleo formal.

Algunos ejemplos de iniciativas destacadas de las subsidiarias de América Móvil en educación se encuentran:

Campaña de donación de útiles escolares **¡Vuelta al Cole!** en Claro Argentina, a fin de contribuir con las herramientas necesarias para que niños de escasos recursos puedan desempeñarse con éxito durante el ciclo escolar.

En Brasil, en octubre de 2015 lanzamos la cuarta edición de la iniciativa educativa **Campus Mobile** que tiene como objetivo identificar, estimular y contribuir con la formación de talentos jóvenes para actuar en el desarrollo de contenidos y nuevos servicios de telefonía móvil, además de impulsar el desarrollo social de este país. Para esta edición, la misión fue crear soluciones en dos áreas: *Facilidades* y *Educación*. En *Facilidades*, las propuestas debían ser aplicaciones para dispositivos móviles con el fin de hacer la vida más cómoda, segura y divertida, alentando hábitos saludables o para contribuir al ejercicio de la ciudadanía. En la categoría de *Educación*, el desafío fue el desarrollo de aplicaciones para la creación de productos o servicios innovadores que mejoren o promuevan el aprendizaje dentro y fuera de la escuela, el ambiente escolar o el interés por los estudios.

En este mismo país alcanzamos más de un millón de visitantes al portal **NET Educación**, en donde se ofrece contenido gratuito y se llevan a cabo concursos culturales y proyectos de colaboración, con el fin de promover la participación de los estudiantes, maestros y comunidades en proyectos relacionados con la educación.

400,524

Asistentes a Aldea Digital 2015

En el marco del despliegue de infraestructura de telecomunicaciones de la banda de 2.6 Mhz, **Claro Chile** realizó una serie de donaciones a la comunidad y vecinos que por primera vez se conectaron al mundo. El objetivo principal fue entregar conexión de datos sin costo y equipos de telefonía móvil a colegios y posta rural de zonas aisladas para que tengan acceso al mundo a través de Internet y voz.

Claro Colombia ha implementado programas para niños, jóvenes y docentes que tienen como objetivo mejorar el rendimiento de estudiantes, compartir conocimiento, apropiar las TICs en el sistema educativo, visibilizar y promover mejores prácticas pedagógicas, crear una base de conocimiento ilimitada en constante crecimiento, y mejorar los estándares de calidad por medio del acceso a la tecnología.

Con nuestro programa **Gol para Educar** en Ecuador, entregamos becas estudiantiles a un fondo educativo de la Fundación Fe y Alegría para cubrir el valor del uniforme, útiles escolares, materiales y parte de los gastos administrativos durante un año escolar a niños desde los 5 a los 14 años de edad. Estas becas se entregan por cada gol que anota la Selección Ecuatoriana de Fútbol, de quien Claro es patrocinador oficial.

A través del Programa **Conectando la Educación**, que implementamos en República Dominicana, donamos equipos de cómputo y servicio de Internet móvil a estudiantes de nuevo ingreso a las principales universidades del país que provienen de liceos y politécnicos. El programa fue reformulado en 2011 y se ha continuado hasta la fecha en alianza con los principales centros de educación superior. Desde el 2007 se han beneficiado a 785 estudiantes.

Con el Programa **Capacitación a Maestros**, también en República Dominicana, contribuimos a la alfabetización digital de docentes del sistema público en el uso de las herramientas computacionales básicas como Microsoft Office, navegación en Internet y redes sociales. La selección de los docentes se realiza a través del Ministerio de Educación, y los entrenamientos son impartidos por empleados que pertenecen al programa de voluntariado corporativo de Claro, **Voluntarios en Acción**. Desde que se lanzó el proyecto en 2011 se han graduado 676 docentes.



En **Claro El Salvador** contribuimos a reducir la brecha digital al beneficiar a más de 2 mil alumnos con servicio de Internet y equipar con 10 computadoras a cada una de las escuelas de cuatro municipios.

Con el proyecto **Claro NET** en Nicaragua, beneficiamos a 7 mil 300 docentes y 175 mil estudiantes al 2015, al suministrar conectividad de banda ancha a 315 escuelas públicas de escasos recursos en todo el país.



SALUD

Con el fin de promover la salud de diversos grupos vulnerables de la población, llevamos a cabo programas que atienden necesidades muy específicas. Un ejemplo es la entrega de **Auxiliares Auditivos** a personas de escasos recursos con problemas de audición mejorando así su calidad de vida.

En el ámbito de la salud y el bienestar nutricional contamos con **Dulce Nutritivo**, que es un alimento enriquecido con hierro, zinc y otros nutrientes que entregamos a niños, mujeres embarazadas y adultos mayores que viven en poblaciones rurales.

Somos parte de la iniciativa **(RED)** para impulsar la lucha contra la transmisión del virus VIH/SIDA de madres a hijos, reduciendo el número de nacimientos con este padecimiento en el mundo.

En sintonía con nuestro negocio, contamos con el **Portal CLIKISalud** que sirve como herramienta educativa para promover el cuidado de la salud y la adopción de estilos de vida saludables.

ALGUNOS RESULTADOS

- 27 mil 498 auxiliares auditivos donados.
- 16.5 millones de bolsas de 1 kilogramo de dulce nutritivo entregadas.
- El Portal CLIKISalud recibió 1.9 millones de visitas.

Mediante el programa **Telesalud: sistemas de telemedicina**, complementario al Proyecto de Reducción de la Vulnerabilidad y la Transmisión Vertical del VIH/SIDA en la mujer embarazada, **Claro Nicaragua** benefició a 45 mil personas de comunidades rurales del Municipio de Waslala. Este programa se desarrolló en colaboración con el Ministerio de Salud, e incluyó iniciativas como optimizar la capacidad de solución de los problemas de salud de la población, además de mejorar el acceso y la calidad de los servicios de atención primaria para la comunidad por medio del uso de telemedicina con teléfonos móviles.

SEGURIDAD VIAL

Para América Móvil y Fundación Carlos Slim, el tema de la seguridad vial es de crucial importancia dado el incremento de accidentes ocasionados por el uso del teléfono celular y otros distractores al mismo tiempo que se conduce.

Ante esta problemática contamos con el programa **Pilotos por la Seguridad Vial**, con el que promovemos una cultura vial ética y responsable entre los jóvenes, conductores, peatones y pasajeros de transporte público o privado.

ALGUNOS RESULTADOS

- Hemos impartido 457 conferencias.
- Se ha contado con la participación de 112 mil 957 estudiantes.
- 252 instituciones de educación media superior y superior en México.

En Claro Costa Rica, en alianza con el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) llevamos a cabo la iniciativa **Run Ring Pum**, con la cual logramos impactar a más de 30 mil estudiantes de entre 3 y 7 años de edad. La iniciativa consiste en una canción infantil, cantada por niños, cuyo contenido les recuerda a los padres o cuidadores a no utilizar el celular mientras conducen.

Por otro lado, con **Manos al Volante** en Ecuador, y **Manejar y Chatear No Va** en Perú, se busca generar conciencia en los conductores sobre el uso de los dispositivos móviles al conducir y contribuir con la reducción de accidentes vehiculares.

DEPORTE

El fomento al deporte es fundamental para el bienestar de la sociedad ya que tiene repercusiones positivas como el cuidado de la salud, la disminución de

la violencia y delincuencia entre jóvenes, promueve la sana convivencia entre familias y comunidades, y ofrece la oportunidad de ejercerlo como una profesión, por ello, apoyamos diversas disciplinas a través de múltiples programas y patrocinios.

Para el deporte de alto rendimiento contamos con **Escudería Telmex-Telcel**, que contribuye a desarrollar el talento de jóvenes pilotos hasta que alcanzan a colocarse en las series de automovilismo más importantes del mundo.

Con **Ring Telmex** apoyamos con becas a boxeadores en el inicio de su carrera para que puedan dedicarse solo a ella y tener los resultados de éxito que buscan. También, apoyamos excampeones en retiro para que tengan una vida digna.

ALGUNOS RESULTADOS

- En 12 años Escudería Telmex-Telcel ha obtenido los siguientes logros: 707 podios, 331 carreras ganadas, 227 posiciones de privilegio, 41 campeonatos y 16 subcampeonatos.
- Ring Telmex otorgó becas en 2015 a 18 boxeadores profesionales y pensión a 22 ex campeones del mundo mexicanos.

Los programas **De la calle a la Cancha con Telmex** y **Copa Telmex de Fútbol**, promueven la actividad física entre jóvenes para alejarlos de las adicciones y promover la integración familiar.

Fomentamos las prácticas de tenis, basquetbol, taekwondo, béisbol, atletismo y voleibol a través de: el **Equipo de Tenis Telcel**, la **Liga Telmex Nájera**, **Copa Telmex de Taekwondo**, **Liga Telmex de Béisbol**, **Promesas Telmex de Atletismo** y torneos de **Voleibol y Fútbol de Playa**.

En 2015 contamos con la participación de 378 mil 575 deportistas en estas iniciativas.

Además, llevamos a cabo eventos con causa a lo largo del año, por ejemplo, **Vuelta México Telmex** donde acercamos al público a un evento internacional de ciclismo y **Corriendo para Cambiar Historias** en el que entregamos sillas de ruedas, auxiliares auditivos, becas y computadoras a personas vulnerables al finalizar cada una de



las fechas de los seriales de automovilismo **Súper Copa Telcel** y Campeonato Nacional Cuarto de Milla en México.

Como apoyo al deporte también contamos con iniciativas promovidas por nuestras subsidiarias; por ejemplo, en Honduras apoyamos las **Olimpiadas Especiales**, donde participaron atletas de bochas, gimnasia rítmica y natación, obteniendo premios en el medallero.

En Colombia, las **Copas Claro de Fútbol y Béisbol** vinculan niños, niñas y jóvenes de todo el país para que a través de la práctica del deporte cuenten con espacios para la reconciliación, desarrollo de habilidades, apropiación de valores fundamentales como liderazgo, trabajo en equipo, respeto por las normas, disciplina, aprovechamiento del tiempo libre y compartan experiencias bajo un escenario de integración y sana convivencia que fortalece el tejido social. En el 2015 las Copas Claro de Fútbol y de Béisbol contaron con la participación de más de 49 mil niños, niñas y jóvenes de todas las regiones del país.

Obras por Impuestos es la iniciativa puesta en marcha en Perú mediante la que construimos un complejo polideportivo con canchas de fútbol y voleibol, piscina recreacional, gimnasio y áreas de juego para niños, beneficiando a 30 mil personas. La obra busca contribuir con la reducción de los actos delincuenciales en el distrito y alejar a los jóvenes de la zona del pandillaje.

DESARROLLO HUMANO

Creemos que el desarrollo integral de las personas es fundamental, por este motivo la **Asociación de Superación por México (ASUME)**, se ha extendido más allá de las fronteras de nuestra empresa y lo hemos llevado a la comunidad. Este programa de desarrollo humano está basado en los valores necesarios para formar individuos responsables, felices, de paz, comprometidos con ellos mismos, con su familia, su trabajo y su país.



ALGUNOS RESULTADOS

- Presencia de ASUME en 267 ciudades.
- 133 mil 625 personas participaron en este programa en 2015.
- Desde que dio inicio el programa más 19 mil facilitadores voluntarios han compartido sus conocimientos y se ha llevado a mil 990 empresas, instituciones, hospitales, reclusorios, entre otros.



Amigos del Alma en Colombia, en alianza con la Fundación *Best Buddies*, crea espacios para la inclusión social y laboral de personas con discapacidad intelectual. En 2015, seis jóvenes con discapacidad intelectual se desempeñaron como Auxiliares de Servicio al Cliente en nuestros Centros de Atención y Ventas en Bogotá, Colombia. Este programa permitió que los jóvenes desarrollaran sus capacidades productivas, siendo ejemplo de superación y esfuerzo para todos.

VOLUNTARIADO Y AYUDA HUMANITARIA

Apoyados en la organización **Techo**, invitamos a nuestros colaboradores de Argentina, Paraguay y Uruguay a realizar trabajo voluntario en conjunto con la comunidad para construir viviendas de emergencia para familias necesitadas.

Por otra parte, la **Red de Voluntarios Telmex** ayuda a instituciones de asistencia, promueven e informan sobre el programa de la donación de órganos y tejidos, entre otras cosas.

ALGUNOS RESULTADOS

- En el programa Apoyo en Desastres Naturales se entregaron 28.9 toneladas de ayuda humanitaria, 26.4 millones de litros de agua potabilizada y se instalaron 136 plantas potabilizadoras de agua.
- A través de Techo se construyeron 23 casa en Argentina, 17 en Paraguay y 18 en Uruguay.
- La red de voluntarios Telmex cuenta con 5 mil 138 voluntarios que brindaron más de 702 mil horas de trabajo, beneficiando a 1.3 millones de personas.

Para mayor información de los programas de Fundación Carlos Slim ingresa a: www.fundacioncarlosslim.org

MEDIO AMBIENTE



Millones de KW/h provenientes de fuentes de energía limpia consumidos en 2015



Reforestamos un árbol por cada celular reciclado con el programa Salva lo Bonito en Nicaragua



Proyectos de conservación de la biodiversidad en México apoyados en alianza con WWF

Nuestra conexión con el planeta también la realizamos participando en proyectos para la preservación de los recursos naturales. Esto lo hacemos a través de iniciativas de acción dentro y fuera de nuestra operación, así como de concientización con nuestros colaboradores y las comunidades a las que impactamos.

G4-15

Para América Móvil, la preservación de la naturaleza y los recursos naturales es una prioridad estratégica por lo que constantemente buscamos incorporar innovación en nuestros procesos para reducir el impacto ambiental que generamos y de esta manera, contribuir a la sustentabilidad del negocio.

Atendemos este tema desde dos perspectivas en las que se estructura este capítulo:

- Desempeño ambiental en la operación de América Móvil, en donde presentamos indicadores de consumo y gestión.
- Cultura ambiental, iniciativas en las que participamos, en conjunto con diferentes actores de la sociedad, para promover el cuidado del medio ambiente o apoyar proyectos de protección de los recursos naturales o la biodiversidad.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

ENERGÍA Y EMISIONES G4-EN3, G4-EN4, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19

El impacto ambiental más significativo que generamos, debido a la naturaleza de nuestra actividad, está asociado al consumo de energía eléctrica. Para que nuestros clientes alrededor del mundo cuenten con el mejor servicio de conectividad se requieren billones de kilowatts de electricidad, por lo que nos hemos enfocado en mejorar nuestra eficiencia energética, con lo cual hemos logrado reducir nuestro impacto ambiental y también, reducir costos.

Para promover la correcta administración de la energía y contribuir en el mejoramiento de los ahorros e impactos ambientales asociados a este tema, hemos iniciado una serie de actividades para rediseñar las actividades de los

Comités de Administración de Energía en las subsidiarias, promover proyectos de ahorro de energía relacionados al CAPEX, implementar pruebas de concepto de tecnologías alternativas e implementar un marco de procesos de administración de este recurso. Durante 2016 se continuará trabajando con estos equipos para desarrollar el manual de mejores prácticas, estandarizar procesos e iniciativas que aseguren los objetivos y metas relacionadas con el uso y consumo de este recurso.

Durante 2015 consumimos 4.3 billones de KW/h en todas nuestras operaciones, lo que representa 15.6 millones de gigajoules (GJ) de energía en el consumo interno.



Consumo energético interno 2015		
País o región	KW/h	GJ
Argentina	172,003,384	619,212
Brasil	851,405,073	3,065,058
Centroamérica	295,768,227	1,064,766
Chile	949,718	3,419
Colombia	403,757,963	1,453,529
Ecuador	100,148,640	360,535
Estados Unidos	9,154,000	32,954
Europa	49,462,622	178,065
México	2,053,841,158	7,393,828
Panamá	21,884,278	78,783
Paraguay	4,441,000	15,988
Perú	112,184,161	403,863
Puerto Rico	136,439,423	491,182
República Dominicana	129,181,175	465,052
Uruguay	16,150,141	58,141
Total	4,356,770,963	15,684,375

En Europa, además medimos la energía consumida fuera de la empresa, la cual provino del consumo de los teléfonos celulares de nuestros clientes, así como de los viajes de negocio de colaboradores de Grupo Telekom Austria (traslados en taxi, trenes y aviones). Dicho consumo fue de 49 millones 462 mil 622 KW/h, equivalentes a 178 mil 065 GJ.

Aunado a lo anterior, como parte de las iniciativas de mitigación, en algunos países consumimos energía limpia proveniente de fuentes renovables generada por paneles solares y fuentes de energía eólica. En 2015 registramos un consumo de 573.7 millones de KW/h, equivalentes a 2 millones de GJ.

Consumo de energía procedente de fuentes renovables 2015		
País o región	KW/h	GJ
Centroamérica	1,387,961	4,997
Chile	296,026	1,066
Ecuador	155,808	561
Europa	457,105	1,646
México	1,228,879	4,424
Perú	211,573	762
República Dominicana	129,337	466
Total	3,866,689	13,922

Esta información corresponde aproximadamente al 48% de nuestra operación.

Para brindar servicios requerimos de flotillas de autos o camiones, para lo cual utilizamos combustibles como gas, gasolina y diésel; en 2015 generaron un consumo de 83.3 millones de litros de combustibles.

Consumo de combustibles 2015	
País o región	Litros
Argentina	2,082,000
Brasil	832,375
Centroamérica	5,319,331
Chile	630,000
Colombia	8,840,732
Ecuador	690,262
Europa	98,747
México	46,324,682
Panamá	392,310
Paraguay	154,700
Perú	2,749,680
Puerto Rico	3,750,139
República Dominicana	11,456,570
Uruguay	71,113
Total	83,392,641

Esta información corresponde al 93% de nuestra operación

Nuestro compromiso ambiental también radica en los esfuerzos que hacemos en cada subsidiaria para reducir nuestro consumo de energía y ser más eficientes, lo cual logramos a través de varias iniciativas que a su vez nos llevan a emitir una menor cantidad de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

9.4

Millones de KW/h ahorrados en Perú

En el caso de algunas operaciones no se registraron reducciones en el consumo de energía eléctrica, que en muchos casos se debió al crecimiento de la operación. Un ejemplo es Telekom Austria, en donde el consumo de energía aumentó un 6% (40,383,957 KW/h) mientras que el volumen de datos incrementó en 44%, adicional a que se registraron algunas fusiones como parte de la subsidiaria; esto da por conclusión que la gestión energética fue más eficiente que el año anterior.

País o región	Reducción total del consumo de energía		Reducción total del uso de combustibles
	Kw/h	GJ	Litros
Brasil	145,000	522	0
Centroamérica	3,490,520	12,566	244,021
Chile	37,843	136	0
Ecuador	1,085,868	3,909	145,577
México	36,297,101	130,670	5,535,605
Perú	9,463,359	34,068	326,164
Puerto Rico	78,745	283	0
República Dominicana	2,683,987	9,662	2,195,020
Total	53,282,423	191,816	8,446,387

Esta información corresponde al 70% de nuestra operación

Ejemplo de algunas iniciativas para disminuir el consumo energético en **Centroamérica** fueron: ajustes y termostatos para control automático de aires acondicionados, apagado de equipos en desuso, migración de tecnología, cambio de luminarias y mantenimientos preventivos de instalaciones y equipos.

En **Nicaragua** se implementó un proyecto integral en el que se realizaron acciones conjuntas en Planta Interna, Ingeniería, Gerencia de Compras y personal técnico interno para los 20 sitios que más consumen energía en Claro Nicaragua, asimismo, se implementaron sitios con generación renovable, registrando un ahorro de 403,832 KW/h correspondiente a \$ 83,269 dólares en 2015. En este mismo país, se promovió también el ahorro de combustibles mediante el control de uso de vehículos y reducción de horas operadas en Moto Generador y reducción de cortes de energía en sitios de telefonía fija.

En **Perú** se inició el proyecto de cambio de radiobases para optimizar espacio y consumo de energía, a la vez que se modernizan los equipos para brindar un mejor servicio. En 2015 se logró un avance del 50% del proyecto que concluirá en 2016 con el cambio de la totalidad de las estaciones y una reducción esperada de 35 amperios. Esta iniciativa, sumada a otras acciones, nos permitió lograr un ahorro de 9.4 millones de KW/h. En este país también se ejecutaron proyectos en alianza con empresas de energía o proyectos híbridos para operar las BTS (*Base Transceiver Station*), por sus siglas en inglés) de zonas rurales que operan con combustible. Esto consistió en combinar el uso de combustible con el de baterías, lo que generó reducciones en el consumo de este recurso natural. Nos mantenemos vigilantes de que estas empresas eléctricas estén en posibilidad de tener redes en estas zonas para realizar los cambios que nos permitan dejar de consumir combustibles para este fin.

En **República Dominicana** llevamos a cabo sustitución de luminarias, sistemas de apagado, encendido y sensores, y apagado de central telefónica en la localidad de Duarte. Por otra parte, instalamos catalíticos en 21 generadores para ahorrar combustible y sustituimos 107, lo que aporta en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

La iniciativa *Yo Amo mi Mundo* en **Colombia** agrupa todas las acciones encaminadas al uso racional de los recursos naturales, ahorro, cuidado y preservación del medio ambiente. Una de ellas es el plan de apagado remoto de equipos en 63 Centros de Atención y Ventas, que en total contemplan aproximadamente 820 computadoras fijas.

En la subsidiaria Telmex, en **México** logramos reducir el consumo de energía eléctrica por iniciativas como el control automático de consumo, sustitución de lámparas convencionales por LED, automatización de aires acondicionados, migración de puertos ATM y proyectos en los centros de datos TRIARA. Para reducción de combustibles el principal ahorro provino por la sustitución de unidades de mayor rendimiento y rutas más eficientes para la flotilla. En Telcel, logramos la reducción de 1.4 millones de KW/h por el cambio de luminarias e instalación de paneles solares.

Todas estas iniciativas de ahorro de energía traen como consecuencia la disminución en las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), tema en el que estamos realizando esfuerzos para lograr cada vez mediciones más precisas en toda la operación de América Móvil.

Emisiones (Ton CO ₂ eq) 2015		
País o región	Emisiones directas (alcance 1)	Emisiones indirectas (alcance 2)
Argentina	25,355	-
Brasil	35,968	-
Centroamérica	281,221	966,454
Chile	27,242	193
Colombia	389,646	-
Ecuador	40,587	50,911
Estados Unidos	-	-
Europa	4,084	176,201
México	3,710,778	932,444
Panamá	25,377	-
Paraguay	7,402	-
Perú	136,482	-
Puerto Rico	304,732	94,082
República Dominicana	488,506	58,777
Uruguay	5,106	-
Total	5,482,486	2,279,062

La información sobre emisiones directas (alcance 1) corresponde al 93% de nuestra operación, mientras que la de emisiones indirectas (alcance 2) corresponde aproximadamente al 45% de nuestra operación.

Teniendo claridad sobre la cantidad de emisiones de GEI que generamos al año, llevamos a cabo iniciativas para disminuirlas; por ejemplo, en **Guatemala** se dejaron de emitir 162.11 toneladas de CO₂ gracias a la implementación de políticas de ahorro, el confinamiento adecuado de espacios, así como el uso responsable y eficiente de aires acondicionados, la implementación de energía eléctrica en sitios de generación continua y el uso de paneles solares.

En **Nicaragua** controlamos el uso de combustible en la flota vehicular, lo cual generó una reducción de 9 mil 032 galones de diésel en 2015, evitando la emisión de 90.032 toneladas de CO₂. Por otro lado, en telefonía móvil registramos una reducción de mil 198 toneladas de CO₂ en Claro Nicaragua.

Mientras tanto, en **Chile** generamos una reducción de 24.6 toneladas de CO₂ por el reemplazo de balizas normales de tipo filamento por balizas solares LED en torres de radiobases. En Puerto Rico reducimos 54.3 toneladas de CO₂ a razón del reemplazo de las unidades enfriadoras del sistema de aire acondicionado y al continuo monitoreo del programa de ahorros de energía.

En **República Dominicana** registramos una reducción de 5 mil 707 toneladas de CO₂ en nuestras emisiones por combustible y derivado de las iniciativas de ahorro energético. A su vez, en **México** logramos una reducción de 24 mil 339 toneladas de CO₂ por iniciativas de ahorro energético y de combustibles implementadas en Telmex.

RESIDUOS G4-EN23, G4-EN27

Como parte de nuestras iniciativas de cultura ambiental promovemos entre nuestros clientes el reciclaje de celulares y accesorios una vez que estos terminan su vida útil y, mediante acuerdos con asociaciones, nos aseguramos de que éstos tengan disposición adecuada o sus componentes sean reciclados. Adicionalmente, también hemos puesto en marcha acciones para gestionar los residuos generados en nuestra operación.





Por ejemplo, en **Ecuador**, durante 2015 se generaron 398,496 kg de residuos aprovechables, un incremento del 38% (152,254 kg) en comparación con 2014, lo cual indicó una mayor toma de conciencia y adopción de una cultura del reciclaje por parte de nuestros colaboradores. Además, se generaron 347,904 kg de residuos peligrosos, 28% menos (133,811 kg) que en 2014. Y se realizó la re manufactura de 2.1 millones de unidades de equipos (*Smart Card*, CPE'S y accesorios), con lo que contribuimos a la disminución de nuestra huella de carbono.

A continuación presentamos un listado, más robusto que el que se había presentado en años anteriores, de productos y materiales que fueron reciclados, reutilizados o dispuestos adecuadamente.

Materiales recuperados, reciclados, reutilizados, y/o dispuestos en México (toneladas)			
Material	2014	2015	Método de eliminación
Electrónicos	47	6,051	Reciclaje
Papel y cartón	4,361	2,584	Reciclaje
Cable de cobre	2,602	2,500	Recuperación
Baterías	-	1,951	Reciclaje
Módems	368	412	Reciclaje
Torres	-	193	Reciclaje
Aluminio	199	176	Recuperación
Aires acondicionados	-	107	Confinamiento controlado
Tóner	-	46	Reciclaje
Aceite lubricante	-	9.6	Reciclaje
Transformador	-	9.5	Confinamiento controlado
Pilas alcalinas	-	2	Confinamiento controlado
PET	0.8	1.6	Reciclaje

Esta información corresponde al 26% de nuestra operación

En el caso de las baterías de las radiobases, una vez que son retiradas por haber terminado su vida útil se les realiza una revisión para evaluar si alguna puede ser regenerada y reutilizada. En 2015 se recuperaron 7 mil 739 baterías

de las radiobases de Telcel, 11% de las cuales (865) fueron regeneradas al 80% para su reutilización. El resto se canalizó para su proceso final de acuerdo a la legislación ambiental.

AGUA G4-EN8

Para promover el cuidado del agua en Telmex se llevó a cabo una campaña de concientización sobre el uso de este recurso entre nuestros colaboradores. Como parte de las iniciativas realizadas se cambiaron los mingitorios con descargas de agua por los de tipo seco en los edificios con mayor número de personal.

En esta misma subsidiaria, de los 852 mil 724 m³ consumidos de agua, se reciclaron 14 mil 867 m³, lo cual representa el 2% del total consumido, y se reutilizaron 42 mil 415 m³ de agua, equivalentes al 5%.

En México, en uno de los centros de datos TRIARA se construyó una planta de tratamiento de aguas residuales que funciona con paneles solares y está equipada con una tecnología de lecho fijo empacado, así como con un sistema terciario de ultra filtración que permitirán llevar agua de calidad para realizar el enfriamiento de la infraestructura.

Consumo total de agua 2015	
País o región	m³
Brasil	468,248
Centroamérica	301,177
Chile	260,861
Colombia	146,948
Europa	304,542
México*	852,725
Panamá	5,501
Perú	6,325
Puerto Rico	312,945
República Dominicana	2,982,887
Uruguay	3,000
Total	5,645,159

*No incluye información de Telcel.
Esta información corresponde aproximadamente al 70% de nuestra operación

EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES G4-EN32, G4-EN33

En Colombia, Ecuador y Puerto Rico realizamos evaluaciones a proveedores clave en la cadena de suministro, identificando los siguientes hallazgos.

Número de proveedores evaluados	Tipo de impacto	Impactos potenciales
11	Generación de residuos	Aumento de residuos ordinarios a disponer. Aumento de residuos aprovechables a tratar. Aumento de residuos peligrosos a disponer o tratar.
6	Consumo de combustible	Posibles derrames o fugas de aceite combustible para motores (ACPM) en menores cantidades. Posibles derrames o fugas de gasolina en menores cantidades.
3	Consumo de agua	Posible agotamiento de los recursos naturales (agua) en menores cantidades. Posible disminución de caudales hídricos en menores cantidades.
3	Contaminación de suelo y aire	Alteración al aire por emisión de gases de combustión. Alteración al suelo por derrame de combustibles y refrigerantes. Alteración al suelo por mal manejo de desechos especiales (equipos electrónicos no operativos) y desechos peligrosos.
4	Contaminación de la atmósfera	Emisión de sustancias químicas que agotan el ozono.

En Telmex se está implementando un ejercicio piloto para incluir cláusulas ambientales en los contratos con proveedores que se integrarán a partir de 2016. A través de este programa piloto pretendemos establecer la pauta para implementar medidas similares en el resto de las operaciones.

Este apartado contractual incluye compromisos ambientales de los proveedores de cumplir con la legislación, contar con prácticas de ahorro de energía, agua y eficiencia de consumibles, con un programa de manejo eficiente de residuos peligrosos e implementar campañas de concientización ambiental con sus empleados.

G4-EN29, G4-EN34

Para América Móvil, es importante reportar que en algunos países tenemos casos abiertos por potenciales daños ambientales. Brasil es el país en el que hay más casos abiertos, y hemos registrado también algunos casos en Perú relacionados con instalación de infraestructura. La empresa se encuentra atendiendo todos estos casos y ha tomado las provisiones correspondientes en sus Estados Financieros.

En 2015 en Puerto Rico recibimos una notificación de responsabilidad de la Agencia de Protección Ambiental Federal (EPA, por sus siglas en inglés) relacionada con una investigación originada en 1991 en un terreno perteneciente a una empresa de desperdicios y reciclaje (*Scorpio Recycling*). La EPA hizo responsable de forma solidaria a Claro Puerto Rico por la contaminación del terreno, por lo que se nos reclamó el pago de limpieza y gastos asociados.

Ninguno de los casos antes mencionados es material desde la perspectiva de la compañía.

Aunado a las multas, durante 2015 también recibimos reclamaciones ambientales, la mayoría fueron resueltas, y la otra parte se encuentra en trámites administrativos para ser atendidas.

Reclamaciones ambientales 2015	
País	Número de reclamaciones
Argentina, Paraguay, Uruguay	20
Brasil	926
Centroamérica	22
Ecuador	17
Perú	4
Puerto Rico	1
México (Telmex)	4

CULTURA AMBIENTAL G4-15, G4-EN28

Con diversas acciones diseñadas por nuestro equipo de colaboradores, o en alianza con gobiernos locales y diferentes organizaciones de la sociedad civil, contribuimos a la conservación del medio ambiente y la biodiversidad.



Como parte de nuestra responsabilidad en la cadena de valor en la que participamos, promovemos entre clientes y usuarios el **reciclaje** de celulares y accesorios en desuso para contribuir a su adecuada disposición. Esta iniciativa conocida en algunos países como **Claro Recicla** busca minimizar el impacto de la basura electrónica en el medio ambiente a través de la concientización de la población sobre la importancia de dar un destino correcto a los teléfonos móviles, baterías recargables, chips y accesorios fuera de uso. El cliente de cualquier operadora puede depositar el material obsoleto de cualquier fabricante en las urnas de recolección disponibles en los Centros de Atención al Cliente u oficinas corporativas.

Durante 2015 algunos países realizaron el conteo de las unidades recibidas:

- Perú: 135 mil unidades en los más de 200 puntos de acopio.
- México: en Telcel se recibieron 117 mil 508 celulares y 792 mil 483 accesorios.
- Ecuador: reciclamos 133 mil 280 equipos; es decir, 9.3% comparado con el total de equipos vendidos ese mismo año.

En Claro Perú suscribimos un convenio de cooperación con la Municipalidad Distrital de San Borja, Lima para instalar contenedores en puntos céntricos del distrito; el acuerdo contempló también la capacitación de un grupo de vecinos quienes se convirtieron en embajadores del proceso de reciclaje de residuos electrónicos y brindaron información a más de 5 mil familias sobre la importancia de disponer adecuadamente de este tipo de aparatos en desuso.

Comprometidos con el manejo responsable de desechos tecnológicos y con la prevención de la contaminación, mediante **Salva lo Bonito**, en Claro Nicaragua reforestamos áreas despobladas (un árbol por cada celular reciclado) y limpiamos lagunas, playas y ríos de todo el país con el apoyo de la población y las Alcaldías de las ciudades de Managua, Granada y Rivas.

En lo relacionado con la protección a la biodiversidad realizamos importantes acciones en las que participamos activamente. La **Alianza con WWF** es quizás nuestra iniciativa más conocida, mediante la cual apoyamos programas ambientales en los que diferentes organizaciones locales, nacionales e internacionales han trabajado por años y que hoy ofrecen una oportunidad única para sumar esfuerzos y detonar cambios significativos en nuestro entorno natural.

Telcel y WWF dieron continuidad al programa **La Naturaleza en tu Escuela**, iniciativa que contempla la realización de pláticas sobre la situación de especies vulnerables, dictadas por científicos a estudiantes de secundarias y preparatorias en México, para involucrarlos en las labores de conservación e invitarlos a realizar piezas de arte. En 2015 más de 6 mil estudiantes recibieron pláticas sobre el jaguar y realizaron un total de 122 obras: esculturas, pinturas, maquetas, máscaras y alebrijes, mismos que entraron a votaciones a través de la página www.lanaturalezanoslлама.com y fueron exhibidas en el Museo Soumaya. Desde la creación de este programa en 2014, más de 12 mil 500 estudiantes han recibido las pláticas y han generado 250 obras plásticas, 100 de las cuales se han exhibido en el Museo Soumaya en tres distintas exposiciones.

También contribuimos con la estrategia nacional de **Conservación del Jaguar en México** y la reducción del impacto de las actividades que lo amenazan mediante políticas compatibles con el desarrollo sustentable de la región. Por otro lado, con la iniciativa **Colección Biodiversidad Mexicana** apoyamos en la difusión de temas sobre la diversidad biológica de México, su riqueza natural, importancia, las amenazas que enfrenta y las posibilidades de su conservación a largo plazo. La colección consta de ocho tomos con información sobre las selvas, desiertos, mares y fauna mexicana.



ALGUNOS RESULTADOS

- A través de la alianza con WWF hemos apoyado 50 organizaciones en 90 proyectos de 6 regiones de México. A nivel nacional se trabaja el tema de cambio climático.
- Hemos realizado dos censos nacionales del jaguar y sus presas, realizado nueve simposios nacionales y uno internacional, y publicado cuatro libros.
- En la Colección de Biodiversidad Mexicana hemos publicado nueve tomos.

En alianza con la organización *Tem Quem Queira*, en **Brasil** realizamos un taller extramuros para el reciclaje de lonas vinílicas utilizadas en publicidad con mano de obra de presos. Mientras que en **Ecuador** reutilizamos nuestras lonas publicitarias para la reconstrucción de techos en embarcaciones y protección de productos de pequeños agricultores en varias poblaciones de la Sierra, Costa e Islas Galápagos.

También en Brasil contamos con la iniciativa **Agente Ambiental Voluntario**, liderada por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible (SDS), a través del Centro Estatal de Unidades de Conservación (CEUC) y apoyado por Claro Brasil. Este programa busca crear y apoyar las estrategias para la conservación y protección de los recursos naturales en las áreas protegidas y sus alrededores, en la potenciación de la población local y la gestión compartida de estas áreas protegidas. También instruye a los residentes de las comunidades para el desarrollo de acciones de educación, directrices sobre la conservación de los recursos naturales y la protección del medio ambiente en las áreas protegidas.



En este mismo país, el Instituto Embratel Claro impulsa el proyecto **Pé de Pincha** para el manejo comunitario de tortugas. Este proyecto se desarrolla en el Amazonas a lo largo de la BR 319 y dentro de la reserva de desarrollo sustentable de Igapó-Açu. El trabajo de protección, preservación y liberación de crías de tortugas en la naturaleza lo realizan agentes ambientales voluntarios, capacitados dentro del programa, por la comunidad, con la supervisión de técnicos de la Universidad Federal del Amazonas (UFAM), gestores del proyecto, y UNISOL, institución que posee el término de cooperación firmado por el Instituto.

C A S O D E É X I T O

CLARO CHILE

Claro Chile trabaja activamente con la Intendencia Metropolitana para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través del retiro y reordenamiento de cables en desuso de postes en la vía pública. Para lo anterior se destinó una cuadrilla especial y exclusiva que realiza un trabajo sistemático en diferentes comunas de la Región Metropolitana.

En 2015 se trabajó en las comunas de El Bosque, Las Condes, Maipú, Melipilla, PAC, Puente Alto, Santiago y Vitacura, en donde se ordenaron 39 mil 420 metros de cable y se retiraron 9 mil 714 metros que equivalen a 729 kilogramos de este material.

49,134

Metros de cable ordenado o retirado



En **Ecuador** nos sumamos a las jornadas de siembra de cientos de árboles de Fundación La Iguana, organización sin fines de lucro que promueve la siembra de árboles endémicos y nativos en diversas ciudades del país.

En Perú, mediante el programa **Obras por Impuestos** apoyamos la instalación de servicios de agua potable y alcantarillado en el distrito de Ventanilla, Lima, en seis comunidades marginales. La obra contempla la construcción de un reservorio de 500 m³ de capacidad y la instalación de las redes de agua y alcantarillado que beneficiarán a 5 mil personas.

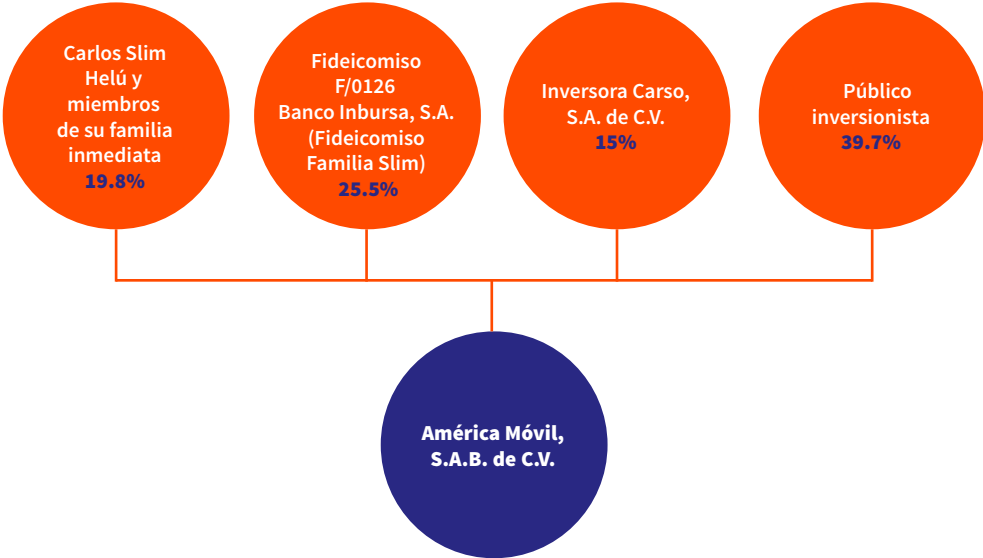
GOBIERNO

CORPORATIVO

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 de conformidad con las leyes mexicanas. Las acciones de la compañía se cotizan en (i) México a través de la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. (Clave de cotización: AMX); (ii) Estados Unidos de América a través de *New York Stock Exchange* (Clave de cotización: AMX) y de *NASDAQ National Market* (Clave de cotización: AMOV); y (iii) España a través del Mercado de Valores Latinoamericanos en Euros (LATIBEX (Clave de cotización: XAMXL).

Al 31 de diciembre de 2015 y de conformidad con la información pública disponible en los reportes de participación accionaria que se presentan de tiempo en tiempo ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (*U.S. Securities and Exchange Commission*), los principales accionistas de América Móvil (incluyendo sus porcentajes de participación), eran los que se indican en el diagrama siguiente:



La información detallada sobre nuestras principales subsidiarias, el país en el que operan, así como el porcentaje de participación que tenemos en ellas se pueden consultar en las páginas F-10 y F-11 de nuestro reporte anual bajo la Forma 20F, el cual se puede conocer ingresando a la siguiente dirección electrónica:

http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Form_2015.pdf

GOBIERNO CORPORATIVO

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

Las prácticas de Gobierno Corporativo de América Móvil se han caracterizado por ser un referente de buenas prácticas en esta materia y por contar con miembros del Consejo de Administración con una alta preparación profesional que les permite tomar decisiones asertivas en la dirección del rumbo del negocio.



Contamos con políticas claras y dinámicas en materia de gobierno corporativo, cuyo objetivo principal es que la administración del negocio se conduzca bajo principios éticos y de transparencia apegados a nuestra misión, filosofía y valores. Las prácticas de gobierno corporativo de la empresa se rigen, de manera enunciativa más no limitativa, en lo dispuesto en:

- Nuestros estatutos sociales vigentes los cuales se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/bylaws.pdf>
- La regulación bursátil vigente y aplicable en México, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, la Ley del 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 cotizan nuestros valores
- Nuestras Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética, se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:
http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Políticas_de_Gobierno_Corporativo_Es.pdf
- Nuestras Políticas de Control Aplicables a las Operaciones con Acciones y otros Valores de América Móvil se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:
<http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/politicas.pdf>

Los miembros del Consejo de Administración, así como los de los comités auxiliares son designados por la asamblea de accionistas, órgano supremo de nuestra compañía. En términos de la legislación vigente y aplicable, la asamblea de accionistas se debe reunir en los primeros cuatro meses de cada año para que, entre otros asuntos, designe y/o ratifique y/o remueva a los consejeros propietarios y/o suplentes que integran el Consejo de Administración de América Móvil. Los consejeros propietarios y/o suplentes son electos por periodos renovables de un año.

Conforman el Consejo de Administración de América Móvil un total de 16 miembros, siendo 15 de ellos propietarios y uno suplente, además de contar con 50% de consejeros independientes.



Consejero	Edad	Consejero desde
Carlos Slim Domit (Presidente)*	48	2011
Patrick Slim Domit (Co-presidente)*	46	2004
Daniel Hajj Aboumrad**	49	2000
Carlos Slim Helú	75	2015
Arturo Elías Ayub	49	2011
Oscar Von Hauske Solís	58	2011
Louis C. Camilleri ⁽¹⁾	60	2011
Luis Alejandro Soberón Kuri	55	2000
Carlos Bremer Gutiérrez ⁽¹⁾	55	2004
Juan Antonio Pérez Simón	74	2012
Rafael Moisés Kalach Mizrahi ⁽¹⁾	69	2012
Ernesto Vega Velasco ⁽¹⁾	78	2007
Antonio Cosío Pando ⁽¹⁾	48	2015
Pablo Roberto González Guajardo ⁽¹⁾	48	2007
David Ibarra Muñoz ⁽¹⁾	85	2000
María José Pérez Simón Carrera***	41	2012

(1) Consejeros independientes

* No ocupan cargos en la administración de la empresa.

** Director General de América Móvil

*** Consejero suplente de Juan Antonio Pérez Simón.

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., con fecha 29 de junio de 2015, 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 consultarse 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.

En el cumplimiento de sus labores de gestión, conducción y administración de los negocios sociales, el Consejo de Administración se apoya en dos comités auxiliares:

Comité Ejecutivo	Comité de Auditoría y Prácticas Societarias
Brinda opiniones al Consejo de Administración sobre los temas más relevantes, y ejerce sus facultades respecto a ciertos asuntos previstos específicamente en los estatutos sociales.	Entre sus responsabilidades y funciones, se encuentra la de informar el estado que guardan los mecanismos de control interno y auditoría interna de la empresa y sus subsidiarias. Es el órgano que determina los casos en los que se pudieran presentar situaciones de conflicto de interés.
Está conformado por los consejeros: Carlos Slim Domit (Presidente), Patrick Slim Domit y Daniel Hajj Aboumradi	Está conformado por los siguientes consejeros independientes: Ernesto Vega Velasco (Presidente), Rafael Moisés Kalach Mizrahi, Pablo Roberto González Guajardo y Carlos Bremer Gutiérrez.

Responsabilidades del área de Auditoría Interna		
Auditoría de Riesgos	Auditoría SOX	Auditorías Especiales
Revisión de diversos procesos operativos, de la integridad de las operaciones y su funcionamiento.	Revisión de los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley, cuyo objetivo es asegurar que la información financiera pública sea veraz.	Apoyo a distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de algún proceso o actividad en curso.

La administración de América Móvil, conformada por el Director General y directivos relevantes, se involucra en la toma de decisiones relacionadas con cuestiones económicas, ambientales y sociales, lo que resulta clave para asegurar el éxito de las iniciativas desarrolladas y el avance de nuestro desempeño a lo largo de los años. Dependiendo de la relevancia de los temas, los directivos implementan acciones al respecto y, en su caso, informan y rinden cuentas al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y al Consejo de Administración.

Son los accionistas de nuestra empresa, quienes ejercen un proceso de evaluación constante y continuo sobre las actividades y funciones que desempeña el Consejo de Administración y sus comités auxiliares. Adicionalmente, la normatividad bursátil vigente y aplicable en México fija las bases sobre las que el Consejo de Administración debe informar, rendir cuentas y someter a evaluación de los accionistas los actos realizados en el transcurso de un ejercicio social. Al ser América Móvil una empresa pública, los reportes anuales de actividades emitidos por el Consejo de Administración y el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias deben presentarse ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., siendo susceptibles de consulta pública a través de los portales de internet de dichas autoridades.

Quien determina el monto de la remuneración que percibirán los miembros del Consejo de Administración y de los comités auxiliares por su asistencia a las sesiones que dichos órganos sociales celebren, es la asamblea de accionistas². En cuanto a las compensaciones extraordinarias y/o bonos que se asignan a los directivos relevantes de América Móvil, es el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias el órgano auxiliar del Consejo de Administración responsable de aprobarlas y definir sus importes.

RIESGOS DE LA OPERACIÓN G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47

En América Móvil tenemos identificados los riesgos relacionados con la operación de nuestro negocio, ya sea por factores de mercado, regulatorios o del entorno en el que operamos. Algunos de los riesgos que hemos identificado son:

- La competencia en la industria de las telecomunicaciones es intensa y puede afectar adversamente los ingresos y la rentabilidad de nuestras operaciones.

2 América Móvil pagó a los miembros de su Consejo de Administración y Comité de Auditoría y Prácticas Societarias un total de \$4.3 millones de pesos por la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias que dichos órganos sociales sostuvieron durante el ejercicio social 2015. Esta información puede consultarse en los reportes anuales que América Móvil presentó 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.



- El marco legal que regula los servicios de telecomunicaciones puede afectar de manera adversa los resultados de nuestra operación.
- Las acciones regulatorias o gubernamentales y sus cambios pueden afectar nuestras operaciones.
- Se pueden generar multas hacia la empresa si no se alcanzan y mantienen los objetivos y estándares de calidad de servicio.
- Nuestras licencias y concesiones tienen un plazo fijo y al momento de renovarlas pueden cambiar las condiciones.
- Debemos continuar con la adquisición de capacidad de espectro radial y mejorar nuestras redes existentes con el objetivo de expandir nuestra base de clientes y mantener la calidad en nuestros servicios móviles.
- Somos sujetos de litigios significativos.
- Seguimos buscando oportunidades de adquisiciones, lo cual puede tener un efecto material en el negocio, en el resultado de las operaciones y en la situación financiera de la empresa.
- Falla en los sistemas puede causar retrasos o interrupciones que pueden afectar nuestras operaciones.
- Ataques cibernéticos y otras violaciones de la red o de la seguridad de la tecnología de la información pueden tener efectos adversos en nuestro negocio.
- El aumento de la tasa de clientes perdidos puede afectar negativamente el negocio.
- Dependemos de proveedores y comerciantes claves que facilitan el equipo necesario para operar nuestros servicios.

Para mayor información sobre el tema puede consultar la Forma 20F 2015:
http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Form_2015.pdf

ÉTICA

G4-12, G4-50, G4-56, G4-57, G4-58, G4-HR3, G4-HR12, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5, G4-SO11

La ética y valores de América Móvil guían nuestra forma de actuar, caracterizan los principios con los que hacemos negocios y cómo nos relacionamos con los grupos de interés con los que interactuamos en todos los países donde estamos presentes.

Siete valores respaldan nuestra operación, puesto que son la base para realizar cada una de las actividades que desempeñamos a diario.

- **Honestidad:** ser congruentes en nuestra forma de pensar y actuar.
- **Desarrollo Humano y Creatividad Empresarial:** creatividad como un medio para brindar respuestas a problemas de las sociedades en las que participamos.
- **Productividad:** comprometidos con la modernización, crecimiento, calidad, simplificación y optimización de nuestros procesos productivos.
- **Respeto y Optimismo:** creemos que toda persona tiene un potencial ilimitado, la capacidad y el deseo intrínseco de triunfar.
- **Legalidad:** nos regimos por la normatividad aplicable a nivel organizacional y personal.
- **Austeridad:** nos conducimos de manera sobria y sin alardes.
- **Responsabilidad Social:** tenemos la tarea de comunicar. A través de ella nos comprometemos en la procuración del bienestar presente y futuro de las comunidades donde operamos.

Además, nos regimos por diez principios basados en la filosofía de nuestro fundador Carlos Slim, los cuales son la esencia de nuestra operación y de las relaciones que entablamos con nuestros grupos de interés.

1. Simplicidad, flexibilidad, rapidez, desarrollo humano y pocos niveles jerárquicos.
2. Mantener la austeridad en la abundancia para estar preparados para épocas de crisis.
3. Modernización, crecimiento, capacitación, calidad y simplificación de los procesos productivos. Incrementar la productividad, competitividad, reducir gastos y costos guiados por referencias mundiales.
4. Inversión en activos productivos.
5. No hay reto que no podamos alcanzar trabajando unidos con claridad en los objetivos y conociendo los instrumentos.
6. Reinversión de utilidades.
7. Creatividad empresarial más allá del negocio para aportar soluciones a la sociedad que se reflejan a través de las fundaciones del Grupo.
8. Optimismo firme y paciente.
9. Todos los tiempos son buenos para el que trabaja y tiene con qué hacerlo.
10. Solo somos administradores temporales de la riqueza.



Complemento a nuestros valores y principios, contamos con las **Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética** que marcan la pauta sobre los lineamientos éticos que todas las personas que forman parte de América Móvil deben seguir en su labor diaria, así como en las relaciones con clientes, proveedores, competidores, servidores públicos, accionistas, consejeros, medios de comunicación y cualquier grupo de interés.

Este documento se encuentra disponible en la página:
http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Políticas_de_Gobierno_Corporativo_Es.pdf

Contamos con dos vías de denuncias para colaboradores y grupos de interés. A nivel corporativo se pueden reportar a través de la dirección de correo electrónico lineadedenuncia@americamovil.com y en el caso de colaboradores, acercándose con sus respectivos directivos. Este procedimiento es confidencial para reportar denuncias, quejas, sugerencias o violaciones respecto a las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética.

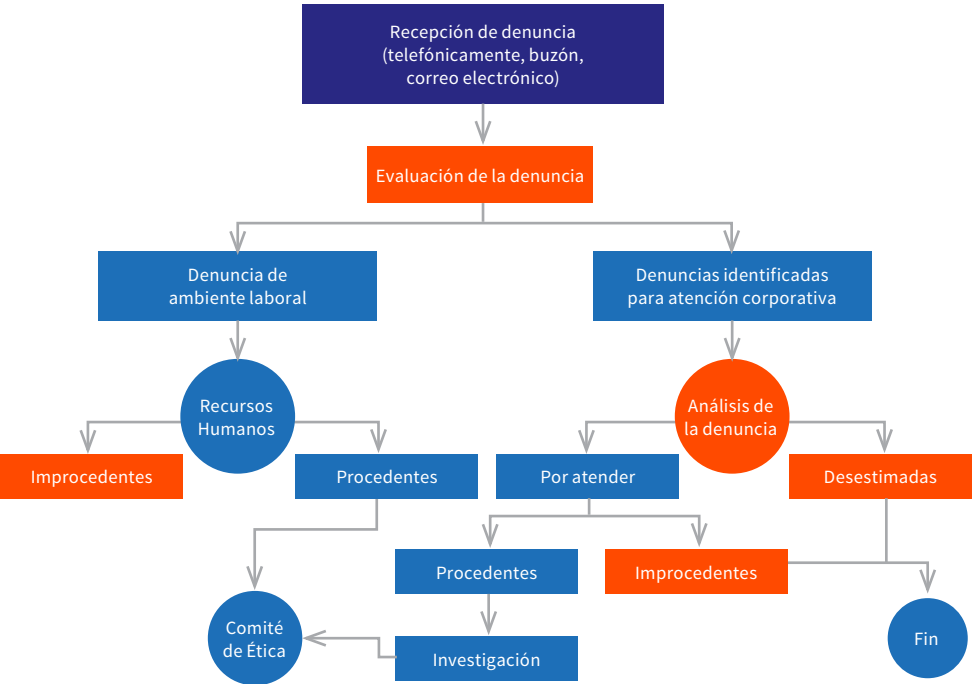
Otra vía de denuncias es a través de las líneas directas de cada subsidiaria del Grupo. En caso de que el denunciante desee interponer alguna reclamación o violación al Código realizada por algún directivo, se recomienda hacerlo por la vía corporativa, sin embargo, todas las denuncias interpuestas en las subsidiarias son canalizadas automáticamente al Departamento Jurídico y al Departamento de Auditoría Interna del coporativo de América Móvil.



Una vez que se recibe la denuncia en la subsidiaria y se confirma que es procedente es canalizada al comité de ética local conformado por el Director Jurídico, Director de Auditoría, Director de Fraude y Director de Recursos Humanos, quienes establecen las sanciones laborales, administrativas o legales correspondientes para cada caso.

En el corporativo existe un comité espejo que atiende denuncias relacionadas con altos funcionarios. Este comité está integrado por el Director Jurídico, Director de Finanzas, Director de Recursos Humanos y Director de Auditoría.

FLUJO DE ATENCIÓN DE DENUNCIAS EN LAS SUBSIDIARIAS DE AMÉRICA MÓVIL



Las conductas impropias 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, siempre y cuando hayan sido aprobadas por la Dirección Jurídica.

En lo referente a la vigilancia del respeto al Código de Ética, derechos humanos, impacto social y ambiental de nuestra **Cadena de Valor**, todos nuestros proveedores están sujetos al cumplimiento de nuestras políticas. Para garantizarlo, antes de contratarlos llevamos a cabo una revisión de su situación legal. Cuando un proveedor incurre en faltas a estas políticas, se genera un registro a nivel corporativo que prohíbe que esta empresa brinde servicios en las subsidiarias del Grupo.

Como parte de las acciones dirigidas a la vigilancia de nuestra cadena de valor, en el 100% de nuestros centros de trabajo mantenemos un proceso de evaluación permanente de los riesgos de mayor relevancia que afectan el cumplimiento de los objetivos de la organización, incluidos los riesgos relativos a corrupción, con lo que aseguramos la adecuada gestión de nuestra empresa. Esto lo ejecutamos a través de mecanismos internos y externos como: autoevaluaciones de la administración, comités de riesgos, comités de ética, comités de seguridad, auditoría interna local y corporativa, auditoría externa, entre otros.

Con el fin de prevenir y mitigar los riesgos de fraude y violaciones al Código de Ética, en América Móvil informamos a nuestros colaboradores y socios empresariales sobre las políticas y procedimientos que nos rigen con el fin de evitar que se presenten actos que van en contra de la ley o de la forma de operar de nuestra empresa. Durante 2015, 97 mil 049 colaboradores y 6 mil 328 socios empresariales fueron informados al respecto en los países donde operamos.

A pesar de la lucha que desempeñamos en América Móvil por combatir estas prácticas, en 2015 se reportaron aproximadamente 145 casos procedentes de fraude y violaciones al Código de Ética en todo el Grupo. Estos casos fueron cerrados durante el año, se aplicaron las sanciones pertinentes, y en algunos casos, se presentaron las denuncias correspondientes ante las autoridades.

De las 17 denuncias que se reportaron en 2014 como pendientes de resolución, 15 fueron concluidas con la sanciones correspondientes y dos fueron desechadas por no resultar procedentes.

También recibimos un total de 11 denuncias por competencia desleal y prácticas monopólicas en países como Austria, Costa Rica, El Salvador, Ecuador y Perú, las cuales se encuentran actualmente en trámite para ser debidamente atendidas y resueltas.

DERECHOS HUMANOS

G4-11, G4-HR2, G4-HR3, G4- HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR12

Siguiendo nuestros valores y principios, nos declaramos respetuosos de los derechos humanos de todas las personas, tanto las que colaboran en América Móvil y subsidiarias, así como de aquellas con las que tenemos relación a través de nuestras operaciones. Todos nuestros colaboradores, en cualquier país donde se desempeñen, tienen total libertad de asociarse a sindicatos y a través de procedimientos de contratación, contratos y una gestión puntual del área de recursos humanos nos aseguramos de que la totalidad de nuestras operaciones se encuentren libres de trabajo infantil o trabajo forzado.

Nos enorgullece reportar que desde 2015 iniciamos la gestión para firmar la adhesión de América Móvil y sus subsidiarias al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, con lo que refrendamos el compromiso de respeto hacia los derechos de todas las personas. La firma de este compromiso se concluyó a inicios de 2016, por lo que en nuestro próximo informe anual reportaremos nuestros avances en este tema de acuerdo al compromiso adquirido.



Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	
Área	Principio
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.
Labor	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. 6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Ambiente	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.
Anti-corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y el soborno.

En Brasil y Estados Unidos brindamos más de 7 mil horas de capacitación en materia de derechos humanos a nuestros colaboradores. Mientras que en Colombia, Ecuador y en Telmex en México, capacitamos al 52% del personal de seguridad en políticas y procedimientos de derechos humanos.

Durante 2015 recibimos un total de tres reclamaciones sobre derechos humanos, dos en Puerto Rico y una en México (Telmex), las cuales fueron atendidas y resueltas con éxito. En el mismo periodo, se registraron casos de discriminación en varios países donde estamos presentes, ante los cuales se tomaron las respectivas medidas.

En diversos países, incluyendo Argentina, Austria, Brasil, Costa Rica y México, se presentaron aproximadamente 200 quejas o denuncias relacionadas con aspectos de discriminación por género o abuso de poder en el ambiente de trabajo. Todos los asuntos fueron atendidos, y donde fue requerido, se aplicaron sanciones o acciones correctivas, incluyendo en algunos casos la destitución y despido de los responsables. Asimismo, se han adoptado programas de promoción a la cultura de igualdad de derechos, capacitando a nuestros colaboradores para que éstos proporcionen un trato de igualdad a los clientes, compañeros de trabajo, y en general a cualquier persona.



ANEXOS

CARTAS, PRINCIPIOS E INICIATIVAS ADOPTADAS G4-15

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- *Klimaaktiv Mobil Project Partner*
- *Austrian Cyber Security Forum for Kuratorium Sicheres Österreich*
- *Model Region for Electromobility Vienna*
- *Code of Conduct on Data Centres Energy Efficiency*
- *Vienna University Children's Office*
- *Stopleveline*
- *Saferinternet.at*
- *Bulgarian Red Cross*
- *Bulgarian Charities Aid Foundation*
- *Bulgarians Donor's Forum*
- *CSR Academy*
- *Saferinternet*
- *Si.Voda Fund*
- *Department of Criminal Justice and Security*
- *Diversity Charter*
- *Responsible Business Forum*
- *Organisation for cross-generational cooperation 35+*
- *Children's Cultural Centre in Belgrade*
- *Safe Click*
- Convenio entre la Industria de Telefonía Móvil y UNICEF para la protección de la niñez y adolescencia
- Operadoras de Telefonía Móvil de Costa Rica para apoyar la Estrategia de Seguridad en Línea

- Aplicación de “Empodérate”
- Gratuidad de la Línea 1147 del PANI (Patronato Nacional de la Infancia y Operadoras)
- Programa Bandera Azul Ecológica
- Alerta SOS en caso de desaparición de menores de edad en Costa Rica
- Principios de Desarrollo Sostenible y Responsabilidad Social Empresarial
- Unión Internacional de las Telecomunicaciones (UIT)
- GSMA Latinoamérica

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

AMÉRICA MÓVIL

- **Partner del Año 2015** en la categoría *Service Provider* en Servicios Administrados de la Región América por parte de Cisco Systems.
- **Cloud & Managed Services Partner Of The Year** de la región LATAM por parte de Cisco Systems.

CLARO

- **Orden Ciudad de Armenia** por el aporte de Claro Colombia al desarrollo de Armenia y el Quindío, entregado por la Alcaldía de Armenia.
- Por segundo año consecutivo Claro Colombia finalista del **Premio Andesco a la Responsabilidad Social Empresarial 2015**.
- Data center TRIARA Colombia finalista en la categoría de Mejora de la eficiencia energética para los **Datacenter Dynamics Awards Latam 2015**.

- Data center TRIARA Colombia con **Certificación CEEDA** (*Certified Energy Efficiency in Data Centres Award*) en eficiencia energética.
- Data center TRIARA Colombia con **Sello Verde** por eficiencia energética por el *International Computer Room Experts Association, ICREA*.
- **XLVI Cuadragésimos Sextos Juegos Deportivos de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional** dedicados a Claro República Dominicana, por el apoyo incondicional al deporte.
- **Reconocimiento Fundación Fe y Alegría** por el aporte que realiza Claro Ecuador a la educación de niños y niñas a través del programa Gol para Educar que entrega becas estudiantiles por cada gol de la Selección Ecuatoriana de Fútbol.
- **La Fundación Corresponsables** reconoció a Claro Ecuador por su Responsabilidad Social y buenas prácticas empresariales.
- **Premio EKOS DE ORO** a Claro Ecuador como la Empresa Más Eficiente en la categoría Telefonía Celular y una de la Marcas Más Recordadas por los consumidores ecuatorianos. La premiación está basada en indicadores financieros y se realiza con metodología propia que es auditada por Deloitte.
- **Premio Mercurio**, reconocimiento de *marketing* nacional más importante a las empresas que hayan implementado un plan de marketing exitoso. Claro Argentina ganó en el 2015 en la categoría telefonía, con el caso *Smart + simple*.

- Mejor *Stand* de Servicios de Comunicación, segundo lugar en la **Expo Paraguay 2015** a Claro Paraguay.
- La campaña *Vroom Ring Boom* de Claro Guatemala obtuvo el **Mérito Direct** en el festival *One Show*, el *Wood Pencil* y *White Pencil* en el festival D&DAD; también aparición en los *Shortlist* de Cannes y un Bronce en la categoría de Audio en los Clío.
- La campaña Borramos las Fronteras, de Claro Guatemala, obtuvo un **EFFIE de Oro**, reconocimiento a la publicidad y mercadotecnia.

EMBRATEL

- **Cloud Parter of the Year** por parte de Cisco Systems.

TELCEL

- **PC World Mexico 2015** por el mejor servicio de telefonía celular a elección del usuario.
- **Marcas de Confianza 2015** como la compañía de telefonía celular de mayor confianza.
- **Distintivo ESR 2015** otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI.
- La segunda marca más valiosa en México y la tercera en Latinoamérica en el ranking **Brandz de Millward Brown**.

TELMEX

- **Best Partner of the year** por parte de Cisco Systems.
- **Cloud Partner Of The Year** por parte de Cisco Systems.
- **Collaboration Partner Of The Year** por parte de Cisco Systems.

- **Distintivo ESR 2015** otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía, CEMEFI.
- **Premio Juchimán de Plata** en la categoría de Fortalecimiento de Proyectos Educativos, otorgado por la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT).
- **Proveedor Estrella Prosa 2014**, en cuatro categorías: mejor Red de Transporte, mejor Alianza Estratégica, Continuidad en Negocio y Aliado en Seguridad, otorgados a la empresa en reconocimiento a la confiabilidad de su red.
- Premio otorgado al **Customer Network Operation Center (CNOC)** de Telmex por ser la única empresa en el país que cuenta con la Certificación Internacional ISO/IEC 27001:2013 de operación de redes y seguridad en la nube
- **Empresa Mexicana del Año** por tercer año consecutivo, reconocimiento del *Latin American Quality Institute* en el marco de la VIII edición del *Mexico Quality Summit*.

ALDEA DIGITAL TELCEL 4GLTE - INFINITUM

- **Guinness World Records** certificó a Aldea Digital Telcel - Infinitum 2015 como el evento de inclusión digital más grande del mundo.
- **Guinness World Records** por el mayor número de *selfies* en Realidad Aumentada, 4 mil 778 en cuatro horas, como parte de las actividades de Aldea Digital Telcel – Infinitum 2015.
- **Guinness World Records** para la plataforma Capacítate para el Empleo porque logró que 2 mil 409 personas se capacitaran en tan sólo ocho horas en diferentes módulos que integran los más de 40 oficios que ofrece la misma.



ASOCIACIONES EN LAS QUE PARTICIPAMOS G4-16

Formamos parte de asociaciones y organismos nacionales e internacionales a los que nos sumamos para fortalecer las iniciativas desarrolladas para apoyo de la industria o de la sociedad. Algunas de las asociaciones a las que pertenecemos como Grupo América Móvil son *Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)*, Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y 4G Américas.

Argentina
Cámara de Comercio Argentino Mexicana
Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina (CICOMRA)
Cámara Argentina de Internet (CABASE)
Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)
Austria
<i>Forum EMS Telecommunication</i>
<i>Next Generation Mobile Networks Alliance</i>
respACT (CSR)
ETNO (<i>Environment</i>)
<i>GSM Memorandum of Understanding</i>
Brasil
<i>Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Pessoal (SINDITELEBRASIL)</i>
<i>Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas (TELCOMP)</i>
<i>Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações</i>
<i>Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)</i>
<i>Associação de Empresas de Telecomunicações (ASETEL)</i>
<i>Federação Brasileira de Telecomunicações (TELEBRASIL)</i>
<i>Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA)</i>
Chile
ICARE
Asociación de Empresas de Telefonía Móvil (ATELMO)
Acción RSE
Cámara de Integración Chileno-Mexicana (CICMEX)
Colombia
Asociación de la Industria Móvil de Colombia (ASOMÓVIL)
Andesco
Reconciliación Colombia
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
Cámara de Comercio Colombo Mexicana
Asociación de Industriales de Colombia (ANDI)
Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCJET)
Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia (ASOTIC)
Costa Rica
Cámara de Informática y Telecomunicaciones

Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación
Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Costa Rica (AMCHAM)
Cámara México Costarricense (CICOMEX)
Cámara de Comercio de Costa Rica
Cámara de Industrias de Costa Rica
Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED)
Alianza Ambiental de Santa Ana
Bandera Azul Ecológica
Ecuador
Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)
Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información
Cámara Binacional Ecuador-México
Cámara de Comercio de Guayaquil
Cámara de Comercio de Quito
Cámara de Industrias de Guayaquil
Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Guayaquil
Alianza Antipiratería en DTH
Fideicomiso Mercantil Ductos de Samborondón
Unión Internacional de Telecomunicaciones
El Salvador
Asociación Nacional de Empresa Privada
Cámara de Comercio e Industria de El Salvador
Cámara Americana de Comercio de El Salvador
Cámara Salvadoreña Mexicana de Comercio
Estados Unidos
<i>Republican Attorney General’s Association (RAGA)</i>
<i>Democratic Attorney General’s Association (DAGA)</i>
<i>Republican Governors’ Association (RGA)</i>
<i>Democratic Governors’ Association (DGA)</i>
<i>Republican State Leadership Committee (RSLC)</i>
<i>Democratic Legislative Campaign Committee (DLCC)</i>
<i>The Wireless Association (CTIA)</i>
Guatemala
Cámara de Comercio de Guatemala
Cámara de Industria de Guatemala
Cámara Empresarial de Comercio y Servicios

Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana

Asociación Guatemalteca de Exportadores

Fundación de Empresarios Mexicanos

Honduras

Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa

México

Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones

Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Business and Industry Advisory Committee de la OECD

Nicaragua

Asociación de Internet de Nicaragua

American Chamber of Commerce

Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua

Panamá

Cámara Panameña de Comercio, Agricultura e Industria

Asociación Panameña de Empresa

Cámara de Comercio de Chiriquí

Paraguay

Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPy)

Unión Industrial del Paraguay (UIP)

Centro de Operadores Moviles del Paraguay

Cámara de Anunciantes del Paraguay

Federación de la Producción, la Industria y el Comercio

Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación

Perú

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional

Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones

Cámara de Comercio de Lima

Asociación Nacional de Anunciantes

Puerto Rico

Asociación de Ejecutivos de Venta y Mercadeo

Asociación de Industriales de Puerto Rico

Cámara de Comercio de Puerto Rico

Alianza de Telecomunicaciones de Puerto Rico

República Dominicana

Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)

Unión Internacional de Telecomunicaciones

Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)

Consejo Nacional Empresa Privada (CONEP)

Cámara de Comercio de los Estados Unidos en República Dominicana (AMCHAM)

Acción Pro Educación y Cultura (APEC)

Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera (ASIEX)

Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO)

Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo (CCPSD)

Cámara de Comercio y Producción Santiago (CCPS)

Cámara de Comercio Dominic-Mexicana (CADOMEX)

Confederación Patronal de la República Dominicana (COPARDOM)

Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)

Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental (ECORED)

Asociación Nacional de Usuarios No Regulados (ANUNR)

Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (ADOMTEL)

Uruguay

Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay

Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información

Cámara Uruguaya Mexicana

COBERTURA DEL INFORME

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

Nos enorgullece presentar el Informe de Sustentabilidad de América Móvil 2015, donde, por quinto año consecutivo, reafirmamos nuestro compromiso de comunicar y transparentar la información concerniente a las operaciones sociales, laborales y ambientales de la empresa.

La información contenida en este informe corresponde al periodo comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2015 y es reportada con base en la guía del *Global Reporting Initiative* en su versión G4, de conformidad esencial y sin recurrir a verificación externa.

En este informe comunicamos los resultados del desempeño laboral, social y ambiental de los 18 países de América más los siete de Europa en donde actualmente operamos. La información cuantitativa sobre el número total de colaboradores en el capítulo que lleva este nombre considera también a los empleados de las siguientes empresas del Grupo: Telvista USA, Telvista México, Speedy Mobile, Sección Amarilla, UNO TV, Plaza VIP, Editorial Contenido, Rie y CMI.

El resto de la información presentada, tanto cuantitativa como cualitativa, no toma en cuenta el desempeño de estas empresas. Es importante destacar que en este informe no presentamos reformulaciones sobre la información publicada en años anteriores y tampoco cambios significativos en su alcance o cobertura. En este periodo América Móvil tampoco registró cambios significativos en la estructura, propiedad accionaria o cadena de suministro.

ÍNDICE GRI

Contenidos Básicos Generales		
Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta	Descripción
Estrategia y Análisis		
G4-1	7	Declaración del Presidente del Consejo de Administración, Director General o equivalente sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia para abordarla.
G4-2	49	Principales impactos, riesgos y oportunidades.
Perfil de la organización		
G4-3	47	Nombre de la organización.
G4-4	8	Marcas, productos y/o servicios.
G4-5	Ciudad de México, México.	Sede de la organización.
G4-6	8	Países donde la organización tiene operaciones.
G4-7	47	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	8	Mercados servidos (con desglose geográfico, sectores que atiende, tipos de clientes y destinatarios).
G4-9	8, 13	Tamaño de la organización, incluyendo el número total de empleados, total de operaciones, ventas o ingresos netos, capitalización y cantidad de productos o servicios que ofrecen.
G4-10	26	Número total de empleados por contrato laboral y género.
G4-11	26, 52	Porcentaje del total de empleados cubiertos por convenios colectivos.
G4-12	13, 50	Cadena de suministro de la organización.
G4-13	57	Cambios significativos durante el periodo cubierto (sobre el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización).
G4-14	49	Cómo aborda la organización el principio de precaución.
G4-15	26, 40, 45, 54	Cartas, principios e iniciativas externas sociales, ambientales y económicas que la organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	56	Asociaciones nacionales e internacionales a las que la organización pertenece, participa, provee fondos o considera estratégico ser miembro.
Aspectos materiales y cobertura		
G4-17	47	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y equivalentes, así como las entidades no cubiertas en el informe.
G4-18	14	Definición del proceso del contenido de la memoria y los Aspectos Materiales. Cómo la organización implementa los principios de reporte para definir el contenido del mismo.
G4-19	14	Listado de Aspectos Materiales.
G4-20	14	Cobertura de cada Aspecto Material dentro de la organización o cualquier limitación que afecte la cobertura.
G4-21	14	Límite de cada Aspecto Material fuera de la organización.
G4-22	57	Efectos por la reformulación de información de informes anteriores y las razones para tales reformulaciones.
G4-23	57	Cambios significativos en alcance y cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.
Participación de los Grupos de Interés		
G4-24	14	Listado de los grupos de interés de la organización.
G4-25	14	En qué se basa la elección de los grupos de interés.
G4-26	14	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluyendo la frecuencia por tipo y grupo de interés.

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta	Descripción
G4-27	14	Temas surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.
Perfil de la memoria		
G4-28	57	Periodo cubierto por la memoria.
G4-29	57	Fecha del último informe.
G4-30	57	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal).
G4-31	66	Contacto para información sobre la memoria.
G4-32	57	Índice de contenidos, opción de conformidad con la Guía: esencial o exhaustiva y la referencia sobre la Verificación Externa (si tal es el caso).
G4-33	57	Políticas y prácticas de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. Relación entre la organización y la entidad que provee la verificación.
Gobierno		
G4-34	47	Estructura de gobierno de la organización, incluyendo comités del más alto órgano de gobierno y sus responsabilidades sobre impactos sociales, económicos y ambientales.
G4-35	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.	Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección y otros empleados en cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-36	47	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-37	Se lleva a cabo a través de la participación activa de la Administración en las sesiones periódicas del Consejo de Administración.	Proceso de consulta de los grupos de interés y el órgano superior de gobierno sobre cuestiones económicas, sociales y ambientales.
G4-38	47	Composición del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-39	47	Indicar si quien ocupa el órgano superior de gobierno también tiene un puesto ejecutivo, describir sus funciones dentro de la gestión de la organización y la razón de esta disposición.
G4-40	47	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.
G4-41	47	Procesos del órgano superior de gobierno en la prevención y gestión de conflicto de interés, indicar si éstos se comunican a los grupos de interés.
G4-42	47	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 y políticas.
G4-43	47	Medidas que se hayan adoptado para el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, sociales y ambientales.
G4-44	47	Evaluación y medidas tomadas del desempeño del máximo órgano de gobierno con relación a los temas económicos, sociales y ambientales. Indicar si la evaluación es independiente o autoevaluación y su frecuencia.
G4-45	49	Identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades. Indicar si se hacen consultas a los grupos de interés al respecto.
G4-46	49	Función del órgano superior de gobierno en análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.

Contenidos Básicos Generales	Página o Respuesta	Descripción
G4-47	49	Frecuencia con la que el órgano superior de gobierno analiza riesgos y oportunidades.
G4-48	Dirección Jurídica.	Comité o cargo de mayor importancia que aprueba la memoria de sostenibilidad.
G4-49	La Administración toma conocimiento de los asuntos relevantes de la empresa y los somete a consideración del Consejo de Administración.	Comunicación de asuntos importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	50	Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno, mecanismos para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	47	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	47	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración, y si consultores independientes se involucran.
G4-53	Contamos con puntos de contacto para atender las inquietudes de nuestros grupos de interés.	Cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en cuanto a la retribución.
G4-54	Información confidencial.	Relación entre la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla sin contar a la mejor pagada, esto de cada país.
G4-55	Información confidencial.	Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla, esto de cada país.

Ética e Integridad		
G4-56	8, 50	Valores, principios, estándares y normas de la organización, como el código de conducta o el código de ética.
G4-57	50	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.
G4-58	50	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas.

Contenidos Básicos Específicos			
G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
Desempeño Económico			
G4-EC1	13		Valor económico directo generado y distribuido.
G4-EC2	-	Información no disponible.	Consecuencias económicas, riesgos y oportunidades para la organización debido al cambio climático.
G4-EC3	26		Plan de prestaciones.
G4-EC4	-	Información no disponible.	Ayudas económicas otorgadas por gobiernos.
Presencia en el mercado			
G4-EC5	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 mayor parte de nuestras operaciones, los salarios mínimos de nuestra empresa exceden el salario mínimo establecido por el país.		Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares con operaciones significativas.

G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
G4-EC6	-	Información no disponible.	Porcentaje de contratación local de altos directivos.
Consecuencias económicas indirectas			
G4-EC7	8		Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y servicios.
G4-EC8	-	Información no disponible.	Impactos económicos indirectos.
Prácticas de adquisición			
G4-EC9	Alrededor del 70% de nuestros proveedores son locales en cada país en donde tenemos operaciones, ya que nuestra Política de Consolidación de Resultados da la autoridad a las subsidiarias de cada país de seleccionar sus proveedores.		Porcentaje de gasto en proveedores locales.
Medio Ambiente			
Materiales			
G4-EN1	-	Información no disponible.	Materiales utilizados por peso y volumen.
G4-EN2	-	Indicador no material.	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.
Energía			
G4-EN3	40		Consumo energético interno.
G4-EN4	40		Consumo energético externo.
G4-EN5	-	Información no disponible.	Intensidad energética.
G4-EN6	40		Reducción del consumo energético.
G4-EN7	-	Información no disponible.	Reducciones de requisitos energéticos de productos y servicios.
Agua			
G4-EN8	43		Captación total de agua por fuentes.
G4-EN9	-	Información no disponible.	Fuentes de agua afectadas por captación.
G4-EN10	-	Información no disponible.	Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.
Biodiversidad			
G4-EN11	-	Indicador no material.	Instalaciones que contengan o estén ubicadas en áreas protegidas o no de gran valor para la biodiversidad.
G4-EN12	-	Indicador no material.	Impactos en biodiversidad derivados de las actividades, productos y servicios.
G4-EN13	-	Indicador no material.	Protección o restauración de hábitats.
G4-EN14	-	Indicador no material.	Especies y hábitats afectados según el nivel de peligro de extinción de la especie.
Emisiones			
G4-EN15	40		Emisiones directas de GEI (alcance 1).
G4-EN16	40		Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).
G4-EN17	-	Información no disponible.	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3).
G4-EN18	-	Información no disponible.	Intensidad de las emisiones de GEI.
G4-EN19	40		Reducción de las emisiones de GEI.
G4-EN20	-	Indicador no material.	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	-	Indicador no material.	NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas.
Efluentes y residuos			
G4-EN22	-	Indicador no material.	Vertimiento total de aguas según su calidad y destino.

G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
G4-EN23	42		Peso total de residuos según tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	-	No aplica para nuestras operaciones.	Número y volumen de derrames significativos.
G4-EN25	-	Indicador no material.	Peso de residuos peligrosos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos (anexos I,II, III y VIII Convenio de Basilea).
G4-EN26	-	Indicador no material.	Recursos hídricos y hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía.
Productos y servicios			
G4-EN27	42		Mitigación de impacto ambiental de productos y servicios.
G4-EN28	45		Recuperación de materiales de embalaje al final de su vida útil.
Cumplimiento regulatorio			
G4-EN29	44		Multas por incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte			
G4-EN30	-	Indicador no material.	Impactos ambientales por el transporte de productos, materiales y personal.
General			
G4-EN31	-	Información no disponible.	Gastos e inversiones ambientales.
Evaluación ambiental de los proveedores			
G4-EN32	44 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.		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.
G4-EN33	44	Indicador no material.	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto.
Mecanismos de reclamación ambiental			
G4-EN34	44		Número de reclamaciones ambientales presentadas, abordadas y resueltas.
Prácticas Laborales y Trabajo Digno			
Empleo			
G4-LA1	26		Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosado por grupo etario, edad, sexo y región.
G4-LA2	26		Prestaciones a empleados de jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada.
G4-LA3	-	Información no disponible.	Reincorporación al trabajo y retención por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
Relaciones entre los trabajadores y la dirección			
G4-LA4	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.		Preaviso de cambios organizacionales y especificación en convenios colectivos.
Salud y seguridad en el trabajo			
G4-LA5	-	Información no disponible.	Porcentaje de trabajadores en comités de salud y seguridad.

G4	Página o Respuesta	Omissiones	Descripción
G4-LA6	31		Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.
G4-LA7	-	Información no disponible.	Trabajadores cuya profesión tiene incidencia o riesgo elevado de enfermedad.
G4-LA8	-	Información no disponible.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
Capacitación y educación			
G4-LA9	27		Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.
G4-LA10	27		Programas de gestión de habilidades y formación continua.
G4-LA11	27		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.
Diversidad e igualdad de oportunidades			
G4-LA12	26		Composición de los órganos de gobierno y desglose de plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres			
G4-LA13	-	Información no disponible.	Relación de salario base de hombres con respecto al de mujeres, por categoría profesional.
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores			
G4-LA14	32		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios laborales.
G4-LA15	32		Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.
Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales			
G4-LA16	-		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas, abordadas y resueltas formalmente.
Derechos Humanos			
Inversión			
G4-HR1	-	Información no disponible.	Contratos y acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.
G4-HR2	52		Capacitación en derechos humanos, incluido el porcentaje de empleados capacitados.
No discriminación			
G4-HR3	50, 52		Casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
Libertad de asociación y negociación colectiva			
G4-HR4	52		Identificación de centros donde la libertad de asociación puede infringirse o estar amenazada, medidas para defender estos derechos.
Trabajo infantil			
G4-HR5	52		Medidas contra la explotación infantil.
Trabajo forzoso			
G4-HR6	52		Medidas contra el trabajo forzado.
Medidas de seguridad			
G4-HR7	52		Formación de personal de seguridad capacitado en políticas y procedimientos de la organización en derechos humanos.

G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
Derechos de la población indígena			
G4-HR8	En América Móvil no recibimos casos de violaciones a los derechos de los pueblos indígenas en 2015. 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.		Número de casos de violación a los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.
Evaluación			
G4-HR9	-	Información no disponible.	Porcentaje de centros evaluados en materia de derechos humanos.
Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos			
G4-HR10	-	Indicador no material.	Nuevos proveedores analizados en materia de derechos humanos.
G4-HR11	-	Indicador no material.	Impactos negativos significativos, reales y potenciales en derechos humanos en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos			
G4-HR12	50, 52		Número de reclamaciones sobre derechos humanos presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación.
Sociedad			
Comunidades locales			
G4-S01	34		Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluación de impacto y participación de la comunidad local.
G4-S02	-	Indicador no material.	Centros de operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales en las comunidades locales.
Lucha contra la corrupción			
G4-S03	50		Número y porcentaje de centros donde se han evaluado riesgos relacionados con la corrupción.
G4-S04	50		Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación anticorrupción.
G4-S05	50		Casos de corrupción y medidas tomadas.
G4-S06	Como regla general, en América Móvil no realizamos contribuciones políticas, en moneda o en especie, para este fin. Pudiesen existir excepciones, siempre y cuando éstas se sujeten a las leyes en la materia en cada uno de los países y sean aprobadas por los órganos corporativos correspondientes.		Aportaciones a partidos políticos o instituciones relacionadas por país y destinatario.

G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
Prácticas de competencia desleal			
G4-SO7	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/amx/es/cm/filings/Form_2015.pdf		Número de demandas por competencia desleal, prácticas de monopolio o contra la libre competencia y resultado.
Cumplimiento regulatorio			
G4-SO8	-	Información no disponible.	Valor monetario de multas y número de sanciones por incumplimiento de la legislación y normativa.
Evaluación de la repercusión social de los proveedores			
G4-SO9	-	Indicador no material.	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios de repercusión social.
G4-SO10	-	Indicador no material.	Impactos significativos, reales y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.
Mecanismos de reclamación por impacto social			
G4-SO11	50		Número de reclamaciones sobre impactos sociales presentados, abordados y resueltos mediante mecanismos formales de reclamación.
Responsabilidad Sobre Productos			
Salud y seguridad de los clientes			
G4-PR1	-	Indicador no material.	Porcentaje de categorías de productos y servicios cuyo impacto en salud y seguridad se ha evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	-	Indicador no material.	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.
Etiquetado de los productos y servicios			
G4-PR3	-	Indicador no material.	Procedimientos de la organización relativos a la información y etiquetado de productos y servicios.
G4-PR4	-	Indicador no material.	Número de incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados.
G4-PR5	19		Resultados de encuestas para medir satisfacción del cliente.
Comunicaciones de mercadotecnia			
G4-PR6	-	Indicador no material.	Venta de productos prohibidos o en litigio.
G4-PR7	-	Indicador no material.	Número de casos de incumplimiento de la normativa relativa a comunicación de mercadotecnia como publicidad, promoción y patrocinio.
Privacidad de los clientes			
G4-PR8	22		Reclamaciones por la violación a la privacidad y fuga de datos de clientes.
Cumplimiento regulatorio			
G4-PR9	-	Indicador no material.	Costo de multas por incumplimiento a normativa sobre uso y suministro de productos y servicios.

G4	Página o Respuesta	Omisiones	Descripción
Indicadores Suplemento Sectorial Telecomunicaciones			
IO2	22, 34		Accesibilidad de servicios de comunicación a regiones geográficas y/o comunidades marginadas.
IO4, IO5	22		Dar cumplimiento a estándares de exposición a emisiones de radiofrecuencia de celulares y radiobases
PR1	22		Ofrecer soluciones de comunicación para personas con necesidades especiales o discapacidad.
PR3	22		Asegurar la privacidad y seguridad de los datos de clientes y empleados.
PA2	22, 34		Contribuir con educación e inclusión digital para la población
PA6	22, 34		Contar con programas para proveer y mantener servicios y productos de telecomunicaciones en situaciones de emergencia o desastres
PA7	34		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/sustentabilidad2015/>