



RESUMEN EJECUTIVO

Informe de
Sustentabilidad
2018





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Sobre este informe

El presente documento es un resumen del desempeño y principales logros en sustentabilidad que América Móvil llevó a cabo en el 2018, así como los avances de la Compañía en el marco de la estrategia de sustentabilidad. En este documento se incluyen eventos y datos sobre las operaciones de la empresa en todos los países donde tiene presencia.

Sabemos que la sinergia entre iniciativa privada, comunidad y autoridades es el principal motor del desarrollo sustentable. Por esta razón, nos interesa sostener un diálogo constructivo con nuestros grupos de interés y ofrecer la posibilidad de recibir su retroalimentación sobre el presente documento.

De forma paralela, hemos desarrollado el Informe de Sustentabilidad 2018, en donde se detallan y desglosan indicadores y programas implementados en el año. Dicho reporte técnico da respuesta a las distintas formas, índices y compromisos de la empresa, como los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el IPC Sustentable de la Bolsa Mexicana de Valores.



Para conocer nuestro informe completo de 2018, por favor consulte la página Corporativa de América Móvil:
https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/es/AMX-IS-2018-Esp.pdf





Mensaje del Director

América Móvil avanza firme en su objetivo de consolidarse como una empresa líder mundial en Tecnologías de la Información y en el desarrollo de soluciones apoyadas en la conectividad, esenciales para el desarrollo integral de las sociedades.

Dicho liderazgo se basa en sólidas inversiones para atender las crecientes necesidades de comunicación de nuestros usuarios, tanto a nivel personal como de negocios, utilizando tecnología de punta. Como empresa comprometida con los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, tenemos el firme propósito de reafirmar a América Móvil como un catalizador de desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, con sólidas bases sustentables.



RESUMEN EJECUTIVO

Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Con este propósito en mente, nuestro Comité Directivo de Sustentabilidad estableció una nueva estrategia de sustentabilidad llamada “**Sustentabilidad Inteligente**” con nueve objetivos de trabajo, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

Hoy en día, cualquiera que esté conectado al internet tiene acceso universal a contenido, información, educación y entretenimiento desde un dispositivo móvil. Es una era de buena fortuna tecnológica. Teniendo esta gran oportunidad, estamos comprometidos con seguir siendo un agente de cambio, promoviendo inclusión, crecimiento económico y bienestar en los países donde operamos.

América Móvil, es un aliado para la transformación digital: ofrecemos las mejores opciones de comunicación, al tiempo que desarrollamos nuevas soluciones de vanguardia. Nuestro punto focal es proveer una experiencia integral al consumidor y a las empresas, que satisfaga todas sus expectativas.

Esto lo logramos gracias a que América Móvil, ha estado siempre presente, ofreciendo mucho más que solo un canal de comunicación. Reconociendo que las telecomunicaciones permiten que la tecnología juegue un papel cada vez más relevante para mejorar la calidad de vida de las personas, brindando a nuestros clientes la posibilidad de estar cada vez más y mejor conectados a través de nuestras redes, centros de datos, nubes, satélites y cables submarinos.

Año con año, invertimos en la modernización de nuestra infraestructura, ampliamos nuestra red de transmisión, renovamos nuestros sistemas y automatizamos la operación de nuestras redes. En 2018 invertimos \$15.1 miles de millones de pesos mexicanos más que el año anterior.

Adicionalmente, al ser pioneros en adoptar nuevas tecnologías, este año estuvimos listos para introducir servicios 4.5G en nuestros principales mercados. Esta tecnología soporta velocidades hasta 10 veces más rápidas en dispositivos compatibles, la cual reduce considerablemente la latencia en la red. Esta innovación nos permite impulsar la hiperconectividad y el internet de las cosas. Con las tecnologías NarrowBand-IoT y LTM podemos conectar millones de sensores de telemetría que consumen bajas cantidades de energía y que nos permiten el monitoreo de millones de dispositivos. Con todo ello seguiremos facilitando y promoviendo la “Vida Digital”.

También, nos hemos estado transformando internamente: nuestra cultura, nuestros procesos y nuestro enfoque, para servir mejor a los intereses de nuestros usuarios y del mercado. Hemos mejorado nuestros procesos de capacitación y particularmente hemos atendido una profunda transformación a lo largo de nuestras áreas. Hoy en día, estamos incursionando en el desarrollo de proyectos con equipos multifuncionales que facilitan la promoción de la innovación y mejora continua.

Por otro lado, este año reforzamos nuestras políticas y nuestro Código de Ética asegurando que los empleados, en todos los niveles de la organización, estén familiarizados con ellas y comprometidos con su cumplimiento.

Agradecemos a nuestros inversionistas por su confianza, a nuestros clientes por la oportunidad de servirlos con las mejores soluciones integradas de telecomunicaciones, a nuestros colaboradores por su lealtad y dedicación, así como a nuestros proveedores, distribuidores y a la sociedad en general por permitirnos ser un agente de cambio al conectarlos al mundo.

Me complace enormemente presentarles el Informe de Sustentabilidad de América Móvil del año 2018, en el que encontrarán información detallada sobre nuestros avances y logros alcanzados en el año. Reitero nuestro compromiso de seguir avanzando para beneficio de nuestros usuarios y para contribuir al desarrollo con bienestar.

Daniel Hajj Aboumrad

Director General de América Móvil



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Perfil de la Empresa

América Móvil es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica, y es la compañía más grande de telecomunicaciones a nivel mundial en términos de suscripciones móviles, fuera de China y la India.

Presencia de la Compañía

En América Latina, América Móvil opera bajo las marcas de Telcel, Telmex y Claro. Mientras que en Europa opera bajo la marca A1 a través de Telekom Austria y en Estados Unidos a través de Tracfone.



Al 31 de diciembre de 2018, América Móvil cuenta con

360 millones de líneas de acceso

276 millones de suscriptores móviles (voz y datos) y
84 millones de unidades generadoras de ingresos (UGI¹).

¹ Las UGI de los servicios fijos comprenden el número de cuentas de servicios de voz y datos fijos y televisión de paga (que incluyen el número de usuarios tanto de los servicios de televisión de paga como de ciertos otros servicios digitales).



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

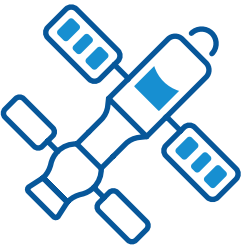
Principales marcas y negocios de los países en donde operamos

País / Región	Principales Marcas	Principales Negocios	No. de Usuarios (miles)
México	Telcel Telmex Infinitem	(4)	97,785
Brasil	Claro		91,702
Colombia	Claro Telmex		36,852
Cono Sur			
Argentina	Claro		33,170
Chile	Claro		
Paraguay	Claro		
Uruguay	Claro		
Región Andina			
Ecuador	Claro		22,200
Perú	Claro		
Centroamérica			
Costa Rica	Claro		20,829
El Salvador	Claro		
Guatemala	Claro		
Honduras	Claro		
Nicaragua	Claro		
Panamá	Claro		
Caribe			
República Dominicana	Claro		8,433
Puerto Rico	Claro		21,688
Estados Unidos	TracFone		
Austria y Europa del Este			
Austria	A1		27,261
Belarús	A1		
Bulgaria	A1		
Croacia	A1		
República de Macedonia	A1		
Serbia	A1		
Eslovenia	A1		
Total			359,919

- Voz y datos móviles y servicios de valor agregado⁽¹⁾
- Voz, datos y banda ancha fijos y servicios de it⁽²⁾
- Televisión de paga
- Venta de contenido⁽³⁾

Nota: Para mayor información puede referirse [aquí](#).

(1) Incluye los servicios de voz, roaming internacional, terminación e interconexión, mensajes cortos (por sus siglas en inglés, "SMS"), mensajes multimedios (por sus siglas en inglés, "MMS"), correo electrónico, navegación, entretenimiento y aplicaciones de juegos.
(2) Incluye el servicio local y de larga distancia nacional e internacional.
(3) Incluye los servicios Claro video y Claro música.
(4) Servicios prestados a través de subsidiarias que no son concesionarias de servicios de telecomunicaciones.



151.8 miles de millones

de pesos mexicanos invertidos en 2018 en la ampliación, mejora y actualización de nuestra infraestructura.

+859,000 km

de fibra óptica terrestre.



241,990 radiobases

con tecnologías de las cuales 65% utilizan tecnologías 3G, 4G o 4.5G.

+189 mil

kilómetros de Cable Submarino.

El cable puede soportar 1,125 millones de llamadas simultáneas, la transmisión simultánea de 11 millones de canales HD y bajar 2.8 millones de canciones por segundo.



27 Centros de Datos

en once países, 15 en América Latina y 12 en Europa, los cuales tienen como objetivo administrar las soluciones que ofrecemos en la nube.

RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

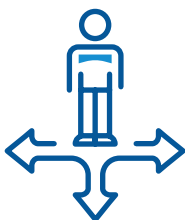


Asociaciones

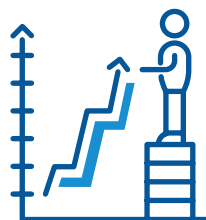
Desempeño Económico



Valor Económico
Generado



Valor Económico
Distribuido



Valor Económico
Retenido*

2017	1,021,634 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	989,479 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	32,155 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)
2018	1,038,208 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	983,691 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)	54,517 Millones de Pesos Mexicanos (MXN)
	52,747 Millones de Dólares Americanos (USD)	49,977 Millones de Dólares Americanos (USD)	2,770 Millones de Dólares Americanos (USD)

* Considerando que el valor económico retenido equivale a la utilidad neta del año.



Nota: si desea conocer más información sobre nuestro desempeño financiero, dé clic [aquí](#).

Porcentaje de ingresos por servicios¹:



- Paquete fija² **33.9%**
- Prepago móvil **32.5%**
- Post pago móvil **31.6%**
- Voz fija **1.9%**

¹ No incluyen ingresos por otras telcos, que incluyen interconexión y roaming.

² Incluye Banda Ancha Fija. TV de Paga y Voz Fija en paquetes de doble y triple play.

Cultura Organizacional



Nuestra Misión

Lograr que la población de cada uno de los países en donde operamos, tenga acceso a productos y servicios de calidad con la más avanzada tecnología en telecomunicaciones, a precios accesibles, para acercar cada día más a las personas.

Nuestra Visión

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



Nuestra Estrategia

Para lograr nuestra misión, implementamos novedosas estrategias para seguir siendo líderes en los mercados en los que operamos.

Buscamos ofrecer a nuestros clientes productos y servicios innovadores de la más alta calidad y tecnología, por lo cual invertimos en nuestras redes para incrementar su capacidad y cobertura. Asimismo, incorporamos nuevas tecnologías que nos permiten ser más eficientes, cuidar nuestro entorno y mejorar la experiencia de nuestros usuarios.

RESUMEN EJECUTIVO
Informe de **Sustentabilidad**
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Nuestros valores y principios

Nuestros valores y principios de ética empresarial son las cualidades que nos distinguen y nos orientan. Los ponemos en práctica a diario como eje fundamental de nuestra cultura de excelencia, productividad y liderazgo.



Honestidad



Desarrollo humano



Respeto



Creatividad empresarial



Productividad



Optimismo y actitud positiva



Legalidad



Austeridad



Responsabilidad Social



Sustentabilidad

Nuestros Objetivos

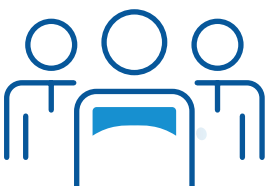


Satisfacción de usuarios

- Alcanzar un Net Promoter Score (NPS)¹ superior
- Mantener nuestras tasas de cancelación (CHURN)²
- Mejorar el nivel de calidad

Crecimiento

- Incrementar el número de clientes
- Cumplir presupuesto de ingresos



Liderazgo

- Mantener el nivel de participación de mercado

Rentabilidad

- Operar de acuerdo con el presupuesto



¹ Índice calculado como la diferencia de usuarios que nos recomiendan positivamente y aquellos que nos recomiendan negativamente.

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



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Actualizando la Sustentabilidad

Gobierno Corporativo

En América Móvil, los temas materiales son gestionados a un nivel estratégico. El Consejo de Administración, tiene a su cargo la supervisión y dirección del Comité Ejecutivo, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, así como los Comités Directivos de Ética y de Sustentabilidad. A su vez, el Comité de Seguridad de la Información genera reportes periódicos hacia la Dirección General. Todo lo anterior asegura que los temas estratégicos sean **visibles en el más alto nivel de la Compañía** y cuenten con el apoyo **para la consecución de objetivos**.



Estrategia de Sustentabilidad



América Móvil lanza

9 objetivos

de Sustentabilidad hacia el 2020.

El proceso de actualización de la estrategia de sustentabilidad de América Móvil comenzó a finales del 2017 y continuó durante 2018, siendo el primer paso en su construcción un exhaustivo análisis de materialidad que nos permitió conocer los temas que nuestros grupos de interés consideraban prioritarios.

Con esto en mente, en febrero de 2018 el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias constituyó, a recomendación de la Administración, el Comité Directivo de Sustentabilidad de América Móvil. El Comité retomó la selección de temas que se habían trabajado anteriormente y definió 9 objetivos de trabajo.

Finalmente, estos 9 objetivos se convirtieron en la base de la nueva estrategia de sustentabilidad de la compañía, que titulamos “**Sustentabilidad Inteligente**”, cuyo propósito es posicionar a América Móvil como catalizador del desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas, a través de la conectividad.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Sustentabilidad Inteligente

Subiendo la Calidad de Vida



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

Indicadores relacionados:

- Disminución de emisiones.
- Reciclaje.
- Servicios de salud en la nube y por dispositivos.
- Proyectos de conexión de comunidades vulnerables.
- Reducción de necesidad de movilidad por servicios.
- Programas de conservación.

Me siento orgulloso de formar parte de la familia de América Móvil.



Conectando con Principios

Los valores y gestión de la ética en América Móvil logran que la empresa cuente con una alta reputación. Esto incluye el trabajo con nuestros proveedores, distribuidores, contratistas y empleados.

Indicadores relacionados:

- Ética y gobierno corporativo.
- Desarrollo de personal.
- Atracción y retención de talento.
- Atención y satisfacción de cliente.
- Impulso a la innovación.
- Gestión de la cadena de valor y minimización de riesgos.
- Relación con grupos de interés.
- Relación con asociaciones y organizaciones.
- Ambiente Laboral.

América Móvil me permite estar siempre conectado con la marca.

Activando la Seguridad



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

Indicadores relacionados:

- Dispositivos y soluciones de seguridad para personas e industria.
- Seguridad de la información.
- Privacidad de la información y comunicaciones.
- Respuesta ante situaciones de emergencia y desastres naturales.

América Móvil me ayuda a cuidar mi seguridad y me acerca a una mejor calidad de vida.



Compartiendo Desarrollo

Los servicios y productos de América Móvil pueden ser un fuerte impulsor y/o catalizador de la actividad económica y desarrollo de las personas.

Indicadores relacionados:

- Capacitación a través de aprende.org.
- Disminución de la brecha digital.
- Servicios financieros.
- Impulso al emprendimiento.
- Desarrollo de pequeños proveedores.
- Voluntariado.
- Empleo local.

Tengo acceso a un nuevo futuro por ser parte de América Móvil.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

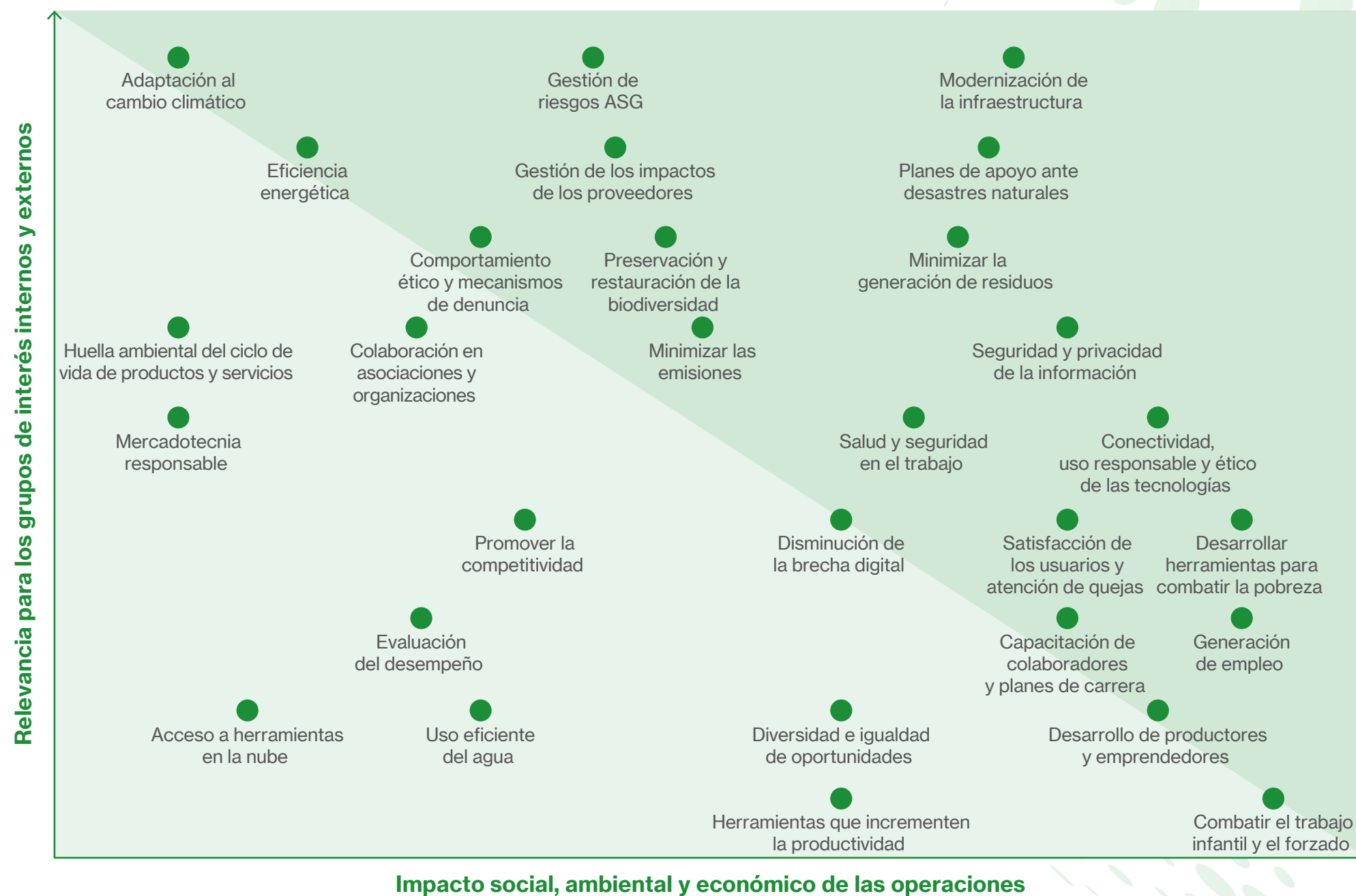


Asociaciones

Materialidad y Grupos de Interés

El análisis de materialidad se llevó a cabo en 2017, bajo la metodología propuesta por los Estándares de Reporte de GRI, en el que involucramos a nuestros principales grupos de interés en la mayor parte de los países en los que operamos.

Los temas materiales para América Móvil son:



Para América Móvil es prioritario mantener un diálogo abierto con nuestros grupos de interés, con el fin de garantizar una comunicación bidireccional, es por ello que hemos establecido diversos canales de contacto para fomentar un diálogo abierto a fin de entender expectativas e inquietudes, que nos permita atenderlas de manera proactiva.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Gestión de la Sustentabilidad

La actualización del análisis de materialidad de la empresa nos permitió enfocar esfuerzos en los temas en los que realmente podemos generar el impacto positivo que buscamos. La definición de los temas materiales nos permitió contar con una base sólida para rediseñar la estrategia de sustentabilidad de América Móvil, alineada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

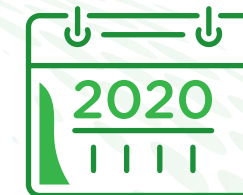
En 2018, el primer objetivo del Comité Directivo de Sustentabilidad, fue desarrollar la estrategia de Sustentabilidad, “**Sustentabilidad Inteligente**” y con ella impulsar 9 objetivos hacia el 2020 y coordinar que todos los esfuerzos de la empresa sigan esta estrategia.



El Comité está a cargo de madurar el desempeño de sustentabilidad de la empresa y supervisar su ejecución. Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

- Identificar y dar seguimiento a los temas materiales.
- Establecer objetivos a largo plazo para gestionar los temas prioritarios.
- Diseñar el mecanismo para traducir la estrategia y los objetivos en acciones dentro de las operaciones.
- Designar responsables para cumplir los objetivos y supervisar su cumplimiento.
- Facilitar el cumplimiento de los objetivos.

Objetivos de Sustentabilidad



Como un primer paso para asegurar la continuidad del liderazgo de América Móvil, así como para impulsar la adopción de las mejores prácticas internacionales en la organización, el Comité de Sustentabilidad estableció nueve objetivos para el año 2020.



Energía Renovable

1. Utilizar el 50% de energía limpia, y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía.

Capital Humano

2. Evaluar a más del 80% de nuestros colaboradores.
3. Mejorar el resultado de clima laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%.



Educación

4. Incrementar en un 20% el número de usuarios en las diferentes plataformas de educación del Grupo, manteniendo el promedio de 2.5 cursos por usuario.

Servicio al Cliente

5. Incrementar en 1% en promedio el NPS de marca en cada país en el que operamos.



Cadena de Valor

6. Lograr que el 35% de nuestros proveedores se encuentren alineados con nuestro Código de Proveedores.
7. Conseguir que el 100% de nuestros proveedores Tier 1 se encuentren evaluados en sustentabilidad.
8. Lograr que el 30% de nuestros proveedores locales se encuentren capacitados.

Salud y Seguridad

9. Lograr 0 fatalidades.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Relación con Asociaciones y Organizaciones

Como parte de la estrategia a largo plazo, formamos alianzas con diversas asociaciones y organizaciones que vayan de acuerdo con nuestros principios y estén alineados con nuestros objetivos de sustentabilidad.

Pacto Mundial

Desde 2016, en América Móvil y sus subsidiarias trabajamos activamente para observar y alinear la operación a los Diez Principios del Pacto Mundial. En 2018 ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact).



Para conocer más sobre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, puede visitar el sitio: www.pactomundial.org

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

En América Móvil, conscientes de la importancia de contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, (ODS) como una de las empresas de telecomunicaciones más importantes del mundo, llevamos a cabo acciones concretas que impactan positivamente en once de estos objetivos.



Para conocer más sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, hacer click [aquí](#).



Proyectos y acciones de América Móvil con alto impacto en estos objetivos





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

GSMA y Programa We Care

Adicionalmente y desde el 2012, América Móvil participa activamente en el programa Nos Importa (We Care) de la GSMA (Groupe Speciale Mobile Association).

Las iniciativas de este programa están alineadas con los ODS, lo que permite que la industria móvil se convierta en un catalizador para la consecución de dichos objetivos. A continuación, se detalla las iniciativas del programa, así como las subsidiarias de América Móvil que participan en cada una de ellas:

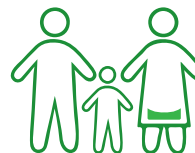


Inclusión digital

Ayudar a conectar a las personas que no tienen acceso a Internet y a la tecnología móvil.

Protección infantil

Encontrar mecanismos de protección para los niños sobre el contenido que hay en línea.



Cuidado del medio ambiente

Realizar campañas de disposición ecológica de equipos móviles, de reciclaje, reforestación y concientización del cuidado ambiental.

Respuesta ante desastres naturales y crisis humanitarias

Facilitar acceso a la información y coordinar asistencia a las poblaciones afectadas por desastres naturales o crisis humanitarias.



Combate del robo de equipos

Desarrollar iniciativas que ayudan a disminuir el robo de equipos celulares.

La Lista Negra de la GSMA es una base de datos de IMEIs de terminales robados centralizada y administrada por la GSMA, a la cual los operadores pueden conectarse para cargar y descargar información que luego servirá para denegar el acceso de dispositivos móviles robados a sus redes.

Connected Women

Busca reducir la brecha de género en los servicios de Internet móvil y de dinero móvil en países de ingreso medio y bajo, así como desbloquear oportunidades comerciales y socioeconómicas significativas. Hoy se sabe que cuando las mujeres prosperan, las sociedades, las empresas y las economías prosperan.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Conectando con Principios

Los principios por los cuales se rige América Móvil permiten que la empresa cuente con una muy alta reputación dentro de la sociedad y con nuestros grupos de interés. El marco de los principios con los que operamos nos ha permitido ser sustentables en el tiempo y nos permitirán sostener la posición de liderazgo que gozamos en la industria.

Código de Ética y Derechos Humanos

Nuestro Código de Ética sirve como guía ética para la toma de decisiones y establece las obligaciones relacionadas para todos los colaboradores de América Móvil, las cuales incluyen: leer y comprender el Código de Ética, cumplir con sus principios, conducirse de una forma ética y denunciar cualquier desviación del código.

En febrero de 2018, el Comité de Ética implementó un fuerte programa de difusión del nuevo Código y se desarrolló una capacitación, que se implementará a nivel global en todas las operaciones de América Móvil bajo una plataforma digital. El Código de Ética se encuentra disponible para empleados, en la página de internet corporativa y para los de nuevo ingreso se les comunica como parte de su proceso de inducción.

También en 2018, se llevó a cabo la puesta en marcha del Portal de Denuncias de América Móvil que concentra todas las denuncias de todas las operaciones; reafirmando así el compromiso con nuestros valores corporativos y con las mejores prácticas internacionales en la materia, fortaleciendo los canales de comunicación con nuestros grupos de interés.

RESUMEN EJECUTIVO
Informe de **Sustentabilidad**
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

**Portal de Denuncias
de America Móvil**

Generación de denuncia

Recepción de denuncia

En revision por parte del
Comité de Ética
Corporativo

En revision por parte de
Comité de Ética Local

Investigación Profunda

Finalización



Denunciante

de folio de
denuncia y
contraseña



**Administrador
Corporativo y
Supervisores**

**Comité
Corporativo**



Aceptada
de alto mando

Aceptada

Administrador Local
y Supervisores

Rechazada

Sí procede

No procede

Aceptada

Rechazada



**Comité
Local**

No procede*

Sí procede*

Asignación e
implementación de
medidas correctiva y
actualización en
sistema con denuncia
finalizada procedente

Actualización en
sistema con denuncia
finalizada
improcedente

Actualización en
sistema con denuncia
finalizada e
improcedente

** Previo a la actualización de la denuncia en el sistema, el Administrador Corporativo supervisa el proceso de investigación del Comité Local. Una vez que el Administrador Corporativo da su visto bueno respecto a la decisión y proceso del Comité Local, se procede con mandar la actualización al sistema.*

Todas las denuncias interpuestas se ingresan por medio del Portal de Denuncias de América Móvil. El denunciante puede decidir si desea conservar su anonimato. Una vez recibida la denuncia por el administrador local del país, deberá presentarla al Comité de Ética Local y deberá apoyar al Comité en su gestión y seguimiento hasta la resolución de su procedencia o improcedencia. El Comité de Ética es responsable de decidir si procede o no una denuncia, asignar un tiempo y un responsable de investigación y, en su caso de resultar procedente, dictar medidas correctivas.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

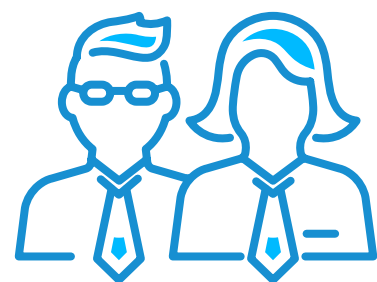


Asociaciones

Desarrollo de Personal

Colaboradores

En América Móvil estamos convencidos de que uno de los pilares estratégicos que nos han permitido crecer, es el desarrollo de nuestros colaboradores, atrayendo y reteniendo grandes talentos y desarrollándonos como un equipo profesional y comprometido.



189,448
colaboradores

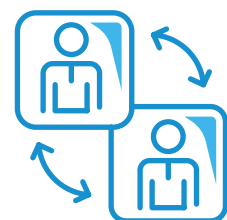


39% Mujeres

- Gerente 2do Nivel 25.27%
- Gerente 1er Nivel 23.32%
- Ejecutivo 18.49%



65%
de los colaboradores
son sindicalizados



La tasa de rotación fue de
12.9%

En 2018 se crearon

1,972
nuevas posiciones,

de las cuales cerca del 35% se cubrieron con candidatos internos.



1,517
colaboradores

con algún tipo de discapacidad.



+100 mil
evaluaciones

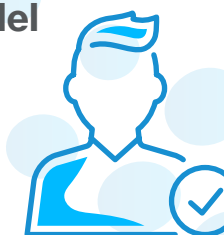
de desempeño y evaluaciones 360°.



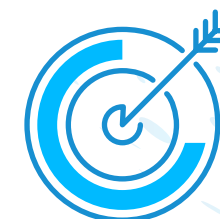
65%
colaboradores evaluados.

Desde el 2011, realizamos la encuesta de clima laboral de manera anual en todas nuestras subsidiarias (excepto los países europeos). En 2018, contamos con la participación de más del

85% de los
colaboradores



encuestados en todo el grupo con un resultado del 78.5%.



Uno de los objetivos para el año 2020 de nuestra estrategia de sustentabilidad es mejorar el resultado de clima laboral de 78% a 80%, incrementando el nivel de participación de 87% a 89%.

RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



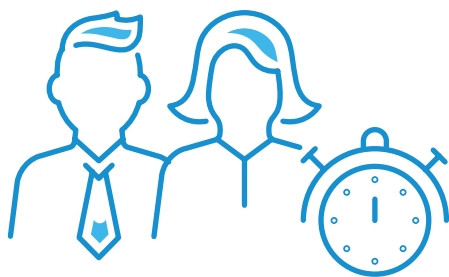
Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones



Se impartieron

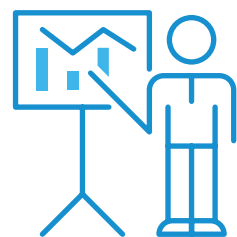
5.6 millones
de horas de educación a más de
169 mil empleados.



90%
de nuestros colaboradores
asistieron al menos a un curso de capacitación.

Más de

64 mil
colaboradores a nivel global

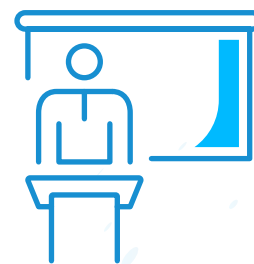


recibieron capacitación formal en distintos temas de mejora continua
con una inversión de \$84.4 millones de pesos.



Cómo parte de nuestros objetivos de Sustentabilidad,
hacia el 2020 buscamos evaluar a más del

80%
de nuestros colaboradores.



En Argentina se lleva a cabo de manera permanente y
constante el desarrollo de equipos líderes,
como principales conductores de la organización hacia la cultura
y los objetivos deseados.

Este año se realizaron dos programas claves:

**clínicas para gerentes
y taller de liderazgo
práctico para jefes.**



En Chile, este año se continuó con
la implementación del programa Accountability,
el cual busca fortalecer la integración del equipo de liderazgo estratégico
de la Dirección con el fin de internalizar su responsabilidad en el impulso y
consolidación de la cultura PRO como base para el mejoramiento continuo
de cada equipo de trabajo.

Este año se amplió su ejecución a

5 direcciones.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

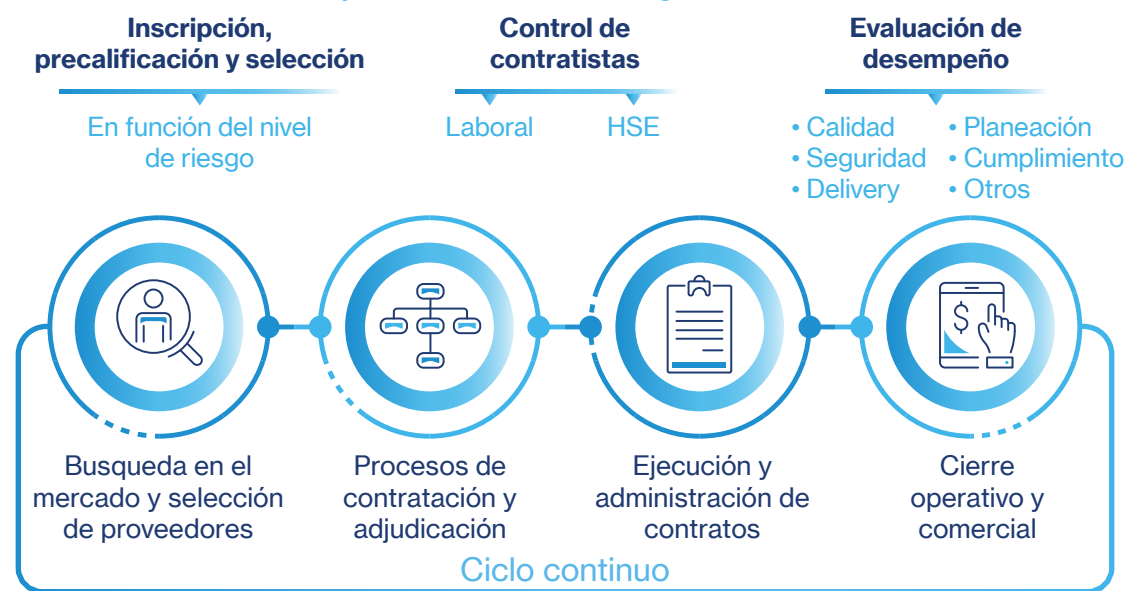
Gestión de la Cadena de Valor

Nuestra estrategia de relación con nuestros proveedores se basa en un modelo estratégico centralizado, lo que nos permite obtener economías de escala y aprovechar las sinergias de las subsidiarias.

Soporte en Abastecimiento y Relaciones Laborales

S o l u c i ó n i n t e g r a l

Asegurando el cumplimiento de sus colaboradores
y en línea con nuestro Código de Ética

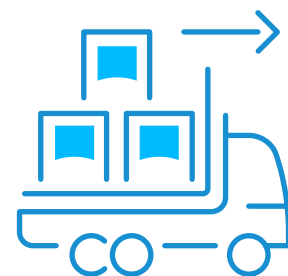


Múltiples áreas interactúan en distintos tiempos del proceso

Como parte de nuestro compromiso para desarrollar la economía de los países en los que operamos, en promedio más del

75%
de nuestros proveedores
son locales,

pudiendo esta cifra rebasar el 90%.



Desde hace algunos años hemos incluido en los contratos que firman nuestros proveedores una cláusula de sustentabilidad donde se incluyen temas como prácticas de protección al medio ambiente, protección de los derechos humanos y derechos laborales de sus empleados, así como la legalidad de los insumos que incorporan en la elaboración de sus productos, con el fin de asegurar que no provengan de zonas de conflicto.

En la actualidad, más del

**85% del total de
nuestros proveedores**

de teléfonos celulares a nivel internacional han firmado contratos que incluyen nuestra cláusula de sustentabilidad.



Este año gestionamos un programa de Evaluación de proveedores, con el objetivo de desarrollar planes que nos permitan minimizar riesgos en nuestra cadena de valor, evaluando nuestros proveedores bajo los siguientes criterios:

- Proveedores de gran volumen
- Proveedores de componentes críticos
- Proveedores no sustituibles
- Proveedores cerca de zonas ricas en biodiversidad
- Proveedores basados en zonas con riesgos en derechos humanos



Como parte de los objetivos de Sustentabilidad para el 2020, establecimos tres relacionados con nuestra cadena de valor:

1. Lograr que el 25% de nuestros proveedores se encuentren alineados con nuestro Código de Proveedores.
2. Conseguir que el 100% de nuestros proveedores Tier 1 se encuentren evaluados en sustentabilidad.
3. Lograr que el 30% de nuestros proveedores locales se encuentren capacitados.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Experiencia del Usuario

En América Móvil, trabajamos de manera incansable para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

En 2018 iniciamos un proceso de transformación de ser una Compañía que da servicio al cliente, hacia una que conecta con las experiencias del usuario, en donde el cliente es el centro de la estrategia. Es así como a inicios de ese año, llevamos a cabo un taller con presencia de todas nuestras operaciones, para juntos alinear la estrategia del cliente, acordando llevar a cabo dos enfoques: (1) evaluar la satisfacción del cliente integrando componentes de Big Data Analytics e inteligencia artificial, para entender el comportamiento de este, conservando las particularidades de cada mercado. (2) Establecimos una métrica de alineación para medir la lealtad del cliente entre países / operaciones, que nos permita identificar si las estrategias que cada operación pone en marcha, funcionan o no. Esta métrica es un indicador de recomendación del cliente sobre nuestro servicio y se llama Net Promoter Score (NPS).



En 2018, realizamos

+ de 340 mil encuestas
en nuestras operaciones de Latinoamérica,
para conocer la fidelidad de nuestros clientes.



Como parte de los objetivos de Sustentabilidad para el año 2020, buscamos incrementar en 1% en promedio el NPS de marca de cada país en el que operamos.

Por otro lado, entre los principales objetivos del área de Experiencia del Cliente se encuentran la implementación de arquitecturas web funcionales, la digitalización y automatización de procesos centrados en las necesidades del usuario, la generación de ahorros a nivel compañía y la innovación en soluciones digitales.

Actualmente, a través de los canales digitales, el usuario es capaz de: consultar todo el catálogo de productos y servicios, comparar planes y precios, monitorear el consumo de su plan, expresar su nivel de satisfacción con el servicio, pagar sus facturas, recargar saldo a su línea, resolver sus dudas a través de la sección de preguntas frecuentes y chatear con nuestros asesores.



Hoy en día el

90% de las transacciones

se realizan por canales de autoservicio, atendiendo así la tendencia del comportamiento del consumidor hacia la autoatención, mientras que el 10% se realiza mediante canales asistidos, incluyendo Centros de Atención a Clientes y Call Center.

Las ventas de productos y servicios desde el canal digital

crecieron dos veces más

en el periodo de enero a diciembre de 2018 con respecto al año anterior.



Al cierre del 2018 más de

50 millones de usuarios

se han registrado en los portales de autogestión de América Móvil.

Al mes se reciben

5.4 miles de millones

de visitas en todos nuestros canales digitales.



El 70% de los usuarios

prefiere navegar los sitios desde su dispositivo móvil.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Activando la Seguridad

La seguridad es uno de los temas prioritarios para las personas, los gobiernos y la comunidad en general. Las nuevas tendencias tecnológicas y la manera en cómo estamos interactuando como sociedad, nos han llevado a poner el foco en este tema. En América Móvil trabajamos constantemente para que las soluciones y servicios que ofrecemos no sólo permitan que las personas se sientan tranquilas al utilizarlos, sino que además vayan un paso adelante y contribuyan a la seguridad de las sociedades en las que tenemos presencia.

Privacidad y Seguridad de la información

Cada año revisamos y adecuamos nuestra Estrategia de Seguridad de la Información, la cual tiene como objetivo proteger la infraestructura de América Móvil y la confidencialidad, integridad y disponibilidad de su información desde un enfoque de prevención, de mejora continua y de comunicación de mejores prácticas entre todas las empresas del grupo.

Contamos con una Política General de Seguridad de la Información, con lineamientos generales para que cada operación establezca su marco normativo local y difunda las políticas a todos los empleados, esta incluye un sistema de comunicación para facilitar el flujo de información entre los países.

Estrategia de la Seguridad de la Información



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de **Sustentabilidad**
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Cada país determina un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el cual se actualiza de manera anual o semestral. Contamos con un Comité Directivo de Seguridad de la Información, el cual se reúne anualmente, y un Comité Gerencial de Seguridad de la Información, que se reúne de manera mensual. Dichos Comités son los encargados de gestionar la Estrategia de Seguridad de la Información de América Móvil a nivel global.

Este año fueron capacitados en temas de seguridad de la información más de

122 mil
empleados internos y
46 mil

externos a lo largo de todo el grupo de América Móvil.

Además, cada una de nuestras operaciones cuenta con un plan de concientización anual y estrategias para asegurar la cobertura de todos sus empleados.



Todas nuestras operaciones están alineadas a la Certificación de Sistema de Gestión de Seguridad ISO27001 y alrededor del 34% de nuestras operaciones cuentan con la certificación; número que buscamos incrementar en el tiempo, hasta llegar al 100%.

Gestión de la privacidad

Nuestra Política de Privacidad de Datos Personales tiene como objetivo establecer los lineamientos necesarios para el adecuado uso de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas a las que deben de apegarse todas nuestras operaciones, nuestros empleados, subcontratistas y terceros autorizados.

Dicha política cuenta con tres principales directrices:



Integridad:

La información personal debe de mantenerse completa y exacta.



Disponibilidad:

La información debe de estar disponible para sus titulares o para los usuarios autorizados en el momento en que se necesite.



Confidencialidad:

Los datos personales solo serán utilizados por el personal autorizado y con justificación para hacerlo.

Con el objetivo de que todos los colaboradores de América Móvil cumplan cabalmente con las directrices de esta política, llevamos a cabo campañas frecuentes de difusión, capacitación y concientización para que su entendimiento sea global y esté actualizado.



Puede consultar nuestra Política de Privacidad de Datos Personales [aquí](#).



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Respuesta ante Situaciones de Emergencia y Desastres Naturales

Las contingencias y los desastres naturales son eventos para los que nos preparamos constantemente, desarrollando protocolos de emergencia y estableciendo planes para recuperar el servicio afectado en el menor tiempo posible. Participamos en la iniciativa de la GSMA sobre este tema y colaboramos con los gobiernos y otras empresas de la industria para compartir las mejores prácticas y fortalecer nuestros protocolos de atención a este tipo de eventos.

En nuestras operaciones, contamos con protocolos para atención a contingencias ocasionadas por fenómenos naturales minimizando los daños que pudieran causar dichos eventos en nuestra infraestructura, mientras al mismo tiempo aseguramos disponibilidad de recursos humanos y materiales para restablecer los diferentes servicios de la manera más inmediata posible. Para estar preparados y poder hacerles frente, clasificamos los eventos en predecibles e impredecibles.

Eventos predecibles



Meteorológicos
Huracanes



Cumbres
Visitas
presidenciales



Sociales
Elecciones, eventos de alto tráfico,
marchas, manifestaciones

Eventos impredecibles



Geológicos
Vulcanismo, sismos



Tecnológicos
Incendios, explosiones,
riesgos químicos



Meteorológicos
Trombas, tornados



Erupción del Volcán de Fuego en Guatemala

- **Claro Guatemala** apoyó a los damnificados de la erupción del volcán, **pu- diendo garantizar comunicación** de damnificados y **personal de apoyo des- de el primer momento**.
- Se acreditó **paquetes de tiempo aire con 25 minutos disponibles** para lla- madas a otros operadores y a Estados Unidos.
- Se instaló una **antena móvil** con tecnología 2G, 3G y 4G en San Juan Alote- nango **para garantizar la comunicación en el área**.
- Se instalaron **tres módulos de recarga de celulares con capacidad de 28 conexiones cada uno**, así como **21 plantas telefónicas con tiempo aire dis- ponible en albergues** de Escuintla y en el Centro de Operaciones de la Coor- dinadora Nacional para la Reducción de Desastres (CONRED) en San Juan Alotenango, Sacatepéquez.



Apoyo a damnificados con ayuda humanitaria por Huracán Willa y depresión tropical 19 en México

- A través de **Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel**, se puso en marcha el Plan de Ayuda enviando **12 toneladas de apoyos que se entrega- ron a más de 11 mil beneficiados**, en colaboración con autoridades y Ejército Mexicano.
- También se apoyó a comunidades afectadas por la depresión tropical 19 **en Culiacán y Los Mochis**, colaborando en las **labores humanitarias y entre- gando apoyos en especie**.



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Compartiendo Desarrollo

Uno de los objetivos fundamentales en América Móvil es fomentar el desarrollo de la sociedad y de las comunidades en las que tenemos presencia. Estamos convencidos de que el desarrollo social, así como el cuidado del medioambiente, son fundamentales para mantener la posición de liderazgo que gozamos, mientras nos permiten contribuir con la construcción del mundo que queremos para todos, contribuyendo con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En América Móvil creemos que la solución del problema de la pobreza mundial es una necesidad para el crecimiento económico, el progreso y el desarrollo social. Nuestra labor en los países en los que operamos es continuar siendo un catalizador del desarrollo y la inclusión, haciendo que las personas participen de manera más activa.

Programas de Desarrollo Social

Aprende.org

La educación es fundamental para mejorar la vida de las personas y fomentar el desarrollo sostenible, el acceso a educación inclusiva y equitativa ofrece herramientas a la población para mejorar su condición de vida. Es así como a través del proyecto Aprende.org, nos hemos aliado con Fundación Carlos Slim para contribuir a la eliminación de las barreras al acceso a la educación y la capacitación en el mundo, poniendo al alcance de las manos de nuestros usuarios y población en general, contenidos educativos y herramientas para su desarrollo, que antes les resultaban inaccesibles. Sumando así a la meta del ODS número 4 que promueve la educación equitativa e inclusiva.

Aprende.org es una plataforma digital gratuita que favorece la inclusión, pues pone a disposición de sus usuarios más de 8 mil cursos de capacitación para el empleo, así como contenidos culturales y educativos para ofrecerlos a toda la población, desde niveles preescolar hasta maestría, sin importar género, origen, estado socioeconómico y/o nivel de preparación previa.

Actualmente, Aprende cuenta con más de

21 millones de usuarios,

alcanzando un promedio de 2.4 cursos por usuario en 168 países, logrando a la fecha más de

51 millones de cursos completados.



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Gira Nacional Aprende 2018

A dos años de iniciar este proyecto de Gira, Fundación Carlos Slim y Fundación Telmex Telcel, continúan acercando la tecnología a más personas ofreciendo acceso a contenidos educativos de calidad mundial, a través de la plataforma Aprende.org.

Durante la segunda gira nacional, se recorrieron
11 ciudades de México
para capacitar a más de

6,000
personas



de escasos recursos en el uso de la plataforma Aprende,
impulsando así la educación y formación digital.

Dentro de la plataforma Aprende se encuentra la sección de **Capacítate para el Empleo**, la cual ofrece herramientas en línea para todas las personas que deseen capacitarse de forma gratuita, sin importar experiencia previa en diversos oficios y actividades técnicas-operativas de diferentes sectores productivos.

- **En Colombia**, Fundación Carlos Slim, el Ministerio de Trabajo, el Servicio Público de Empleo, y el Departamento administrativo de la Función Pública utilizó la plataforma como herramienta de formación, para los jóvenes.

En 2018 se registraron más de

190 mil
usuarios colombianos y más de
3,000 jóvenes



recibieron formación como **Servidores Públicos**,
que posteriormente se vincularon a entidades del Estado Colombiano.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

- Claro Guatemala más de

1,000 colaboradores

de América Móvil se han inscrito en diversos programas de Capacítate para el Empleo.

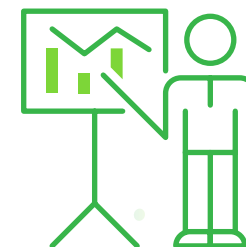
Por su parte, más de

29 mil personas

de este país se encuentran cursando alguno de los programas de la plataforma.



- En Ecuador, el programa Capacítate fue lanzado en 2016 como parte de las acciones que buscan generar en los ecuatorianos, más oportunidades de desarrollo y bienestar basados en el eje de aprendizaje.



Al cierre del 2018 se han concluido

55,630 cursos.

De igual forma se encuentra la herramienta **PruébaT**, cuyo objetivo es brindar de manera gratuita experiencias de aprendizaje a docentes, estudiantes y padres de familia, con el fin de fortalecer conocimientos y habilidades indispensables para continuar el aprendizaje a lo largo de la vida.

Finalmente, a través de una alianza estratégica entre Fundación Carlos Slim y **Khan Academy**, los contenidos de esta plataforma han sido traducidos al español dando acceso a usuarios hispanoparlantes.

A la fecha cuenta con más de

13.8 millones de usuarios

beneficiados a través de esta alianza.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Disminución de la brecha digital

En América Móvil trabajamos constantemente en iniciativas y proyectos que contribuyan a la disminución de la brecha digital en los países y comunidades en los que operamos. La región de América Latina y el Caribe muestra importantes desafíos en materia de adopción, uso, asequibilidad y acceso a las tecnologías de información.



En 2018, Telcel se unió a la campaña

“Nos Importa México”.

Llevada a cabo en conjunto con otros operadores mexicanos, con el apoyo de la GSMA y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones de México (ANATEL); esta campaña busca impulsar la igualdad de género y el empoderamiento de las niñas y mujeres mexicanas, contribuyendo al 5º objetivo de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Entre las acciones que se llevarán a cabo en esta campaña se encuentran:

- Promover que más jóvenes y niñas estudien y trabajen en carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.
- Incorporar la Perspectiva de Género en los más altos niveles de liderazgo de la industria de telecomunicaciones.
- Aportar la experiencia de la industria móvil de México al diálogo del Women 20 (W20) para acelerar el avance global en la eliminación de la brecha de género digital.



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones



Proyecto Reconectados

El objetivo del proyecto es ayudar a que los adultos mayores puedan integrarse al mundo digital por medio del uso de la tecnología y así acceder a mejores condiciones de vida.

En 2018, se realizaron dos eventos,
el festival del adulto mayor y la Aldea Digital Iztapalapa,
en donde se capacitaron a

6 mil
adultos mayores.



Programa Mujeres Conectadas

Este año se lanzó el

**Programa
Mujeres Conectadas,**

como parte de una agenda integral en el G20,

cuyo objetivo es acelerar la inclusión digital y financiera de las mujeres,
reduciendo la brecha de género en países de escasos recursos y así facilitar
oportunidades comerciales y socioeconómicas.



Programa de Concientización Vial

Durante 2018, se impartieron más de

545 conferencias

con el apoyo de 60 pilotos, a más de 161 mil jóvenes
en México, Costa Rica y Perú.

Cabe destacar que a Telmex Colombia le fue otorgado el Galardón de Oro
de la Secretaría de Movilidad de Bogotá por su aporte a la seguridad vial.



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Facilitando el acceso a Internet en nuestras comunidades

A nivel global hemos desarrollado la iniciativa Internet para Todos, cuyo objetivo es incluir a la era digital a las personas mayores, niños de bajos recursos, personas de localidades apartadas y personas con discapacidad, entre otros grupos. Entre las actividades de este proyecto existen talleres de educación y concientización sobre la seguridad en Internet, cuidado ambiental y el uso de las redes sociales, entre otros.

- **Aldeas Pérez Zeledón en Costa Rica**, beneficia a más de

7 mil personas

a través de talleres y charlas para sensibilizar a las personas en aprender los conceptos básicos de internet, uso correcto y productivo, y capacitar para enfrentar los altos impactos de redes sociales y la tecnología.

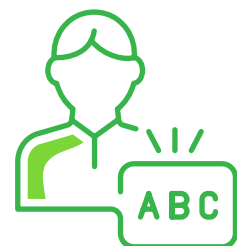
- **En Europa**, el programa “**Internet A1 para todos**” está ayudando a niños, jóvenes, adultos y personas mayores a participar activamente y beneficiarse personalmente de la transformación digital.

En República de Macedonia más de

30 mil personas

fueron beneficiadas a través de una iniciativa de alfabetización mediática para niños con el objetivo de enseñarles el uso seguro del internet y los peligros potenciales de las redes sociales.

- **En Chile**, contamos con el programa **Aula Móvil**, el cual apoya a los sectores más vulnerables de todo el país **impartiendo cursos de alfabetización digital a jóvenes y mujeres de escasos recursos.**



- **En Brasil** se benefició a cerca de

124 mil personas

a través del programa **Naves del Conocimiento**,

el cual lleva acceso a Internet a comunidades de alta vulnerabilidad social en el municipio de Río de Janeiro, promoviendo inclusión, educación y ciudadanía a través de la tecnología.

- **El proyecto Regional Lima, en Perú**, tiene como finalidad lograr una conectividad integral de la región con nueve provincias de Lima, fomentando la integración local, regional y nacional, así como contribuir ampliamente al desarrollo de la población beneficiaria.

Gracias a este proyecto, diversas instituciones públicas, como dependencias policiales, escuelas y establecimientos de salud, cuentan con acceso gratuito a Internet, **beneficiando a más de**

181,000 personas.

Este proyecto en colaboración con Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, FTEL, será desarrollado en 18 meses de construcción y operaremos la Red de Acceso por 10 años.

- **En República Dominicana** estamos colaborando con la Red Nacional de Puntos de Acceso a Internet, la cual otorgará acceso a la red de manera gratuita a personas de escasos recursos, estudiantes y empleados públicos, contribuyendo a disminuir la brecha digital.

- **En México** se lleva a cabo la iniciativa **Casa TELMEX**, la cual busca promover la alfabetización digital y la adquisición de conocimiento para uso de herramientas digitales esenciales.

Está dirigida a un segmento de la población que no cuenta con los recursos (equipo y conectividad), para acercarse a la tecnología.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



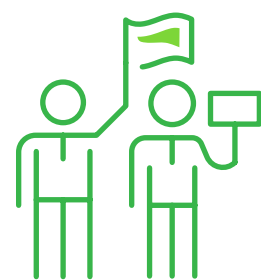
Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Voluntariado

Contamos con diversos programas de voluntariado en algunas de nuestras subsidiarias, mediante los cuales, en colaboración con diversas asociaciones y fundaciones, apoyamos proyectos que impulsen el desarrollo de las comunidades en donde tenemos presencia.



En 2018 participaron

8,470 voluntarios,
de los cuales el 56% lo hizo durante su horario de trabajo.

Se invirtieron un total de

48,509 horas
en actividades de voluntariado.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

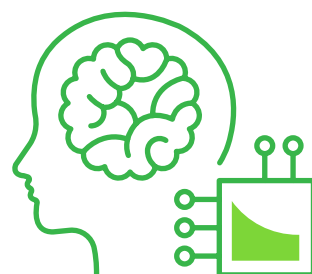
Impulso al emprendimiento y la innovación en la comunidad

Uno de los enfoques de América Móvil para contribuir al desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia es apoyar a diferentes instituciones y organismos que tengan como fin impulsar el emprendimiento y los proyectos de innovación de la sociedad. De esta manera, contribuimos en la evolución de proyectos vanguardistas en materia de telecomunicaciones, servicios y uso de la tecnología móvil.

En **Europa**
se desarrolló el programa

A1 Co-Creación

que tiene como objetivo invitar a startups, a co-crear nuevas soluciones tecnológicas en el área de Big Data, Servicios de seguridad, Automatización cognitiva y Automatización de marketing en línea, para impulsar la transformación digital, y que los participantes se beneficien de la cooperación empresarial.



En **Brasil** se lleva a cabo el proyecto **Rinobot** en conjunto con la Universidad Federal de Juiz de Fora para fomentar el desarrollo de proyectos de robótica en la Enseñanza Superior, generando innovación y nuevas tecnologías, beneficiando a 40 estudiantes.

En **México** colaboramos con el proyecto de **Comunidades de Conocimiento**, que une entidades públicas, privadas y/o asociaciones civiles expertas en un tema de interés para una comunidad. De esta manera, TELMEXHub se vincula, comparte y difunde conocimiento a través de estas comunidades. Los principales temas que se tratan son referentes a la innovación, emprendimiento, desarrollo tecnológico y herramientas digitales.

Cuidado al Medio Ambiente

La preservación del medio ambiente y de la biodiversidad, así como la eficiencia en el uso de recursos y la correcta gestión de los residuos son una prioridad para América Móvil. Nuestro enfoque consiste en la revisión constante de nuestros procesos y operaciones para implementar acciones que cumplan con estos objetivos.



Uno de nuestros objetivos de sustentabilidad para el año 2020 es utilizar el 50% de energía limpia, y asumir el compromiso de optimizar las operaciones para minimizar el consumo de energía.

Para lograrlo, continuaremos llevando a cabo los proyectos que están dando resultados positivos, mientras que implementaremos nuevos proyectos que tengan un alto impacto en materia de energía.

Durante 2018, a lo largo de todas nuestras operaciones consumimos un total de

5.9 millones
de Mega watts hora (MWH).



31%
de nuestro consumo de MWH
proviene de energías renovables¹.

Alrededor del

68%

de los países en los que operamos
se utiliza energía proveniente de fuentes renovables.



¹ Esto considera la energía renovable suministrada por operadores locales, la energía adquirida por operadores de mercado y energía autogenerada.

RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones



Durante 2018 consumimos

53 millones

de litros de gasolina,

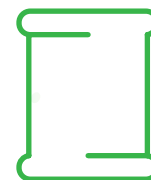
49 millones

de litros de diésel y

50 mil

litros de biodiesel.

554 mil litros de Gas LP, 4 millones de litros de Etanol y 26 metros cúbicos de Gas Natural.



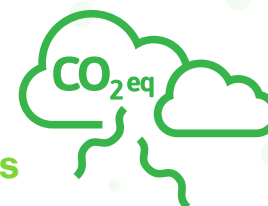
En este año, nuestras operaciones emitieron un total de

2,335,725

toneladas de CO₂e de gases de efecto invernadero,

en línea con nuestro objetivo de consumir 2.3 millones de Toneladas de CO₂e.

Continúa la implementación del proyecto **SingleRAN**, el cual permite una reducción del 50% del espacio requerido en el sitio, 60% menor peso de la torre y 40% menos consumo de energía.



En **Europa**, el uso de la última RAN en las filiales del Grupo A1 Telekom Austria garantiza la eficiencia energética dentro de la compañía, sustituyendo componentes antiguos como parte del despliegue de LTE y utilizando técnicas innovadoras de enfriamiento, ayudando a reducir los requisitos de electricidad hasta en un

75%

en comparación con los sistemas de refrigeración convencionales.



La red de Austria fue certificada como carbono neutral, por quinto año consecutivo, de acuerdo con la norma internacional PAS 2060.

A1 Telekom Austria Group mejoró su eficiencia energética en un

24%

entre 2017 y 2018.



La filial austriaca amplió sus sistemas fotovoltaicos en el Arsenal A1 Technology Center de Viena, e instaló

312 módulos solares

en alrededor de 516 m².



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de **Sustentabilidad**
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

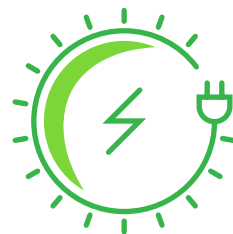


Asociaciones

En **Telmex México** se estableció como meta una disminución del 5% del consumo de energía eléctrica con respecto al 2017.

La meta se excedió y se ahorraron

232 mil
kWh adicionales.



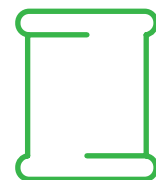
Telcel implementó el proyecto “Nuevo estándar de enfriamiento en RBS tipo Shelter”, que permitió retirar de la red

2.9 Toneladas
de gas R-22.

Las nuevas tecnologías implementadas utilizan gas R-407, e incluso se aprovecha el aire fresco del medio ambiente para ventilar al interior de las radiobases tipo shelter.

En **Ecuador**,
se eliminaron generadores
eléctricos, resultando en
un ahorro de

153 mil



litros del consumo de diésel para
producción de energía de emergencia.

En **Perú** fue entregado el
certificado de adecuación de manejo
ambiental por el tendido de más de

800 km

de fibra óptica en zonas protegidas
y de amortiguamiento ambiental, en la selva peruana.

Esta certificación es la primera que se le otorga a una empresa de telecomunicaciones y acredita que el proyecto de inversión no genera impactos negativos en el Sistema de Gestión Ambiental Peruano.



Durante 2018 se generaron

20,330
toneladas

de residuos no peligrosos,

de los cuales +99% de los residuos generados en México y en la Región Andina fueron reciclados, 98% en Brasil, 97% en Centroamérica y 93% en Colombia.



En nuestras operaciones en **Europa**,
este año se reciclaron

80,386 celulares

aumentando 9% con respecto a 2017.



En **Colombia**, con la Re-manufactura de

1,042,696 equipos,

se ha logrado la reducción de 745.4 toneladas de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que son reincorporados a ciclo de vida útil.



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de **Sustentabilidad**
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida

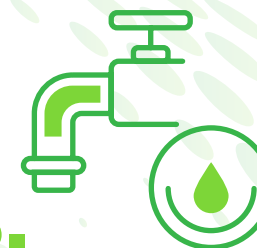


Asociaciones



El consumo de agua durante 2018 fue de

4,576,650
metros cúbicos.



Alianza
FUNDACIÓN
TELMEX telcel

Gracias a la alianza de Fundación WWF- Telmex Telcel y el Programa de Conservación de la Mariposa Monarca se han reforestado más de

13,501 hectáreas

con la plantación de casi

15 millones

de árboles producidos en 13 viveros forestales comunitarios.

Asimismo, se llevan a cabo programas como la Conservación del Jaguar y la Conservación de Especies Marinas en el Mar de Cortés.



Por otro lado, de la misma alianza surge el Programa La Naturaleza en tu Escuela.

La edición 2018 “Escúchame” fue sobre Ballena jorobada.

Con este programa, se visitaron 16 estados del país y participaron

16 mil alumnos

de 147 escuelas.

Durante 2018, la página web que aloja el programa recibió más de

25 millones

de interacciones en una semana.





Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Subiendo la Calidad de Vida

Los productos, servicios y soluciones que ofrecemos en América Móvil para nuestros clientes les permiten gozar de beneficios que pueden resultar en una mejor calidad de vida, como la reducción de necesidad de movilidad gracias a los servicios prestados a través de dispositivos móviles, o los servicios de salud que hospedamos en la nube. De esta manera, trabajamos constantemente para poder ofrecer productos y servicios de vanguardia que beneficien directamente la calidad de vida de nuestros consumidores y de la sociedad en general.

Innovación

En América Móvil trabajamos constantemente para que nuestra infraestructura, productos y servicios puedan permitir la incorporación de dicha transformación. Asimismo, nos estamos preparando para los futuros requerimientos de la tecnología de comunicación, como la Red 5G, el Internet de las Cosas (IoT) o nuevos servicios basados en la nube.

En el nuevo ecosistema digital confluyen el IoT, los servicios en la Nube, los servicios de Big Data, el análisis de información, el comercio electrónico, los servicios Over the Top (OTT) y la Inteligencia Artificial, entre otros. Para su correcto funcionamiento, requieren de estar conectados en todo momento y de una latencia igual a cero, por lo que es fundamental que contemos con la capacidad suficiente y la infraestructura necesaria para que la red pueda atender el volumen de transacciones y tráfico de datos que se demandan.

Más allá de eso, estamos trabajando para ampliar nuestra oferta de servicios y soluciones propias, con el fin de continuar transformándonos de una empresa tradicional de telecomunicaciones, a una empresa que ofrece productos y servicios propios de la nueva era digital.

Durante 2019 destinaremos

169 mil millones

de pesos de inversión,

destinados a robustecer nuestra fibra óptica y nuestra infraestructura regional.



RESUMEN EJECUTIVO
Informe de Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Servicios de Salud

Uno de los rubros en los que la tecnología y las telecomunicaciones pueden tener un gran impacto en la calidad de vida de las personas, es en los servicios de salud. Consciente de esto, en América Móvil dedicamos recursos a proyectos que permitan a las personas de las comunidades en las que operamos gozar de estos beneficios.

En Colombia el proyecto **MiDoctor**, ofrece una solución de asistencia médica virtual poniendo a disposición más de 2,000 médicos en diferentes especialidades, permitiendo a nuestros usuarios móviles pagar por un servicio médico virtual, sin necesidad de una tarjeta de crédito.

En Chile se desarrolló la aplicación **Kommandant**, que permite generar un registro rápido y eficiente de los bomberos que se encuentren trabajando en una emergencia mediante la incorporación de tags IoT resistentes al fuego, midiendo los minutos dentro de la emergencia, cuánto oxígeno le queda y las tareas realizadas, entre otras cosas, permitiendo al supervisor, una toma de decisiones informada y oportuna.

En Austria, se ha desarrollado la plataforma **Medical Data Network**, la cual conecta a los médicos, hospitales, laboratorios y otras instituciones de atención médica entre sí, con el fin de que puedan gozar de información actualizada y oportuna.

En México se lleva a cabo el **Sistema Integral de Información en Vacunas SIIVAC**, para dar seguimiento a los niños y niñas de México, brindando información oportuna y confiable, que permite focalizar acciones y complementar los esquemas de vacunación de toda la población.

Hasta el momento,
SIIVAC¹ tiene registrados a más de

**1,207,000
niños y niñas**

menores de cinco años y opera en 3,599 unidades de salud
con 7,039 vacunadores.



Asimismo, se cuenta ya con información detallada de más de

17 millones 400 mil
dosis de vacunas aplicadas.



La Estrategia CASALUD², creada por Fundación Carlos Slim en alianza con Secretaría de Salud y Gobiernos Estatales, tiene como finalidad coadyuvar en la solución de problemas de salud pública en México, particularmente entre la población con menos recursos, identificando oportunamente enfermedades crónicas, incluyendo a la diabetes, la hipertensión arterial y la obesidad. Esto se logra a través de la reingeniería en la prevención y procesos de atención de los servicios de salud de primer nivel.



La Estrategia CASALUD
ha sido reconocida por Deloitte como
una de las 10 estrategias de innovación en
detección de enfermedades crónicas en el mundo.

Se ha implementado en 27 estados de México, opera en

12,489

Unidades de Salud de primer contacto
a nivel nacional, y se da seguimiento a más de

1.8 millones de pacientes
con algún diagnóstico de enfermedad crónica.



¹ Si desea consultar más información sobre este programa, puede hacerlo a través de la página web:
<https://fundacioncarlosslim.org/siivac-mexico-a-la-vanguardia-en-vacunacion/>



² Si desea conocer más información sobre el Modelo CASALUD, puede hacerlo consultando la página:
<https://www.salud.carlosslim.org/innovacion/casalud/>



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

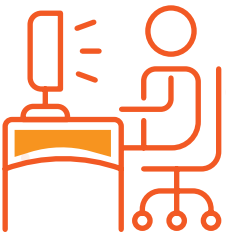
Accesibilidad

En América Móvil, la inclusión es una prioridad por ello, trabajamos cada año para que nuestros canales de comunicación, sean más accesibles para todos.

En América Móvil, convencidos de que la conectividad genera empoderamiento y ayuda a acortar la brecha de desigualdad, hemos trabajado para contar con portales web accesibles para todos. De esta manera, garantizamos que todas las personas puedan acceder a los contenidos publicados en nuestras páginas web americamovil.com, telcel.com y telmex.com. Esta accesibilidad web implica que personas con algún tipo de discapacidad, personas mayores y/o personas poco familiarizadas con el uso de Internet, puedan utilizar y navegar la página con la misma efectividad que el resto de la población.



Dichas páginas web cumplen o exceden los requerimientos establecidos por los Web Content Accessibility Guidelines 2.0 Nivel A. **Hoy contamos con la certificación Nivel A por parte de un verificador externo, y buscaremos permear esfuerzos al resto de las páginas de nuestras subsidiarias.**



En diciembre de 2018 se llevó a cabo un taller de capacitación sobre la accesibilidad a contenidos digitales para **65 colaboradores de América Móvil.**



En Croacia se ofrecen teléfonos móviles para personas con discapacidades visuales con pantallas más grandes o navegación de menú simplificada.

A su vez, los mensajes SMS y de chat benefician a las personas sordas.



La filial en Belarús, por lo tanto, ofrece una tarifa reducida especial para personas con discapacidad auditiva.



Asociaciones en las que participamos

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

América Móvil / A nivel Global

Groupe Speciale Mobile Association (GSMA)

Pacto Mundial de las Naciones Unidas (UN Global Compact)

Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT)

5G Américas

Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones (ASIET)

Estados Unidos

The Wireless Association (CTIA)

México

Consejo Coordinador Empresarial (CCE)

Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Telecom CIDE

Guatemala

Cámara de Comercio de Guatemala

Cámara de Industria de Guatemala

Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana

El Salvador

Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP)

Cámara Americana de Comercio de El Salvador (AMCHAM)

Cámara de Comercio Salvadoreña (CAMARASAL)

Cámara Salvadoreña de Telecomunicaciones (CASATEL)

Cámara Salvadoreña Mexicana de Comercio (CASALMEX)

Costa Rica

Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación

Cámara de Infocomunicación y Tecnología

Ucaep

Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Costa Rica (AMCHAM)

Cámara Empresarial México-Costa Rica

Honduras

Cámara Empresarial Honduras-México

Comité Ejecutivo del Punto de Intercambio de Tráfico de Internet en Honduras

Nicaragua

Consejo Superior de la Empresa Privada (COSEP)

Cámara de Comercio Americana de Nicaragua (AMCHAM)

Unión Nicaragüense de Responsabilidad Social Empresarial (UNIRSE)

Cámara Empresarial Mexicana Nicaragüense

Cámara Nicaragüense de Internet y Telecomunicaciones

Austria

Next Generation Mobile Networks Alliance

respACT

ETNO

GSM Memorandum of Understanding

Brasil

Associação Brasileira de TV por Assinatura

Associação Brasileira de Recursos Telecom

Associação Nacional de Operadores de Celulares

Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social Chile

Paraguay

Cámara de Operadores Móviles del Paraguay (COMPy)

Unión Industrial del Paraguay (UIP)

Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación (CERNECO)

Cámara de Anunciantes del Paraguay

Uruguay

Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información

Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay

Argentina

Cámara de Comercio Argentina Mexicana (CCAM)

Cámara de Informática y Comunicaciones de Argentina (CICOMRA)

Cámara Argentina de Internet (CABASE)

Cámara de Comercio de los Estados Unidos en Argentina (AMCHAM)

Informe de Sustentabilidad 2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Colombia

Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)
Andesco
Reconciliación Colombia
Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones (CCIT)
Cámara de Comercio Colombo Mexicana
Asociación de Industriales de Colombia (ANDI)

Ecuador

Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)
Cámara de Comercio de Guayaquil
Cámara de Comercio de Quito
Cámara de Industrias de Guayaquil
Cámara Binacional Ecuador-México
Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana de Guayaquil
Alianza Antipiratería en DTH

Perú

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional (AFIN)
United Way Perú

Chile

Asociación de empresas de telefonía móvil (ATELMO)
ICARE
Cámara de Integración Chileno Mexicana (CICMEX)
Acción RSE
Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA)

República Dominicana

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

Puerto Rico

Asociación de Industriales
Asociación de Ejecutivos de Ventas y Mercadeo
Cámara de Comercio de Puerto Rico
Alianza de Proveedores de Telecomunicaciones
Centro Unido de Detallistas
Puerto Rico Hotel and Tourism Association

* Panamá no pertenece a ninguna Asociación.

Informe de
Sustentabilidad
2018



Sobre este Informe



Mensaje del Director



Perfil de la Empresa



Actualizando la Sustentabilidad



Conectando con Principios



Activando la Seguridad



Compartiendo Desarrollo



Subiendo la Calidad de Vida



Asociaciones

Información y contacto

Si desea compartirnos su opinión sobre lo presentado en este informe,
ponemos a su disposición los siguientes canales de comunicación:



Correo electrónico:

contacto-rse@americamovil.com



Teléfono:

+52 (55) 2581 3700 ext. 1097



Página web:

<http://www.americamovil.com>