



Reduciendo la Brecha Digital

Informe de Sustentabilidad 2012



Contenido

	Acerca de América Móvil 2	
	Quiénes somos	
	Mensaje del Director General 4	
	Datos relevantes 6	
	Estructura Corporativa 8	
	Misión	
	Visión	
	Valores	
	Principios Carso	
	Nuestra estrategia	
	Modelo de Sustentabilidad	
	Relación con nuestros grupos de interés	
	Desempeño Social 16	
	Colaboradores	
	Capacitación y Desarrollo	
	Derechos Humanos y Discriminación	
	Salud y Seguridad en el Trabajo	
	América Móvil y la Comunidad 24	
	Reducción de brecha digital	
	Apoyo Social 32	
	Programas vinculados con nuestro negocio	
	Programas que enriquecen a nuestras comunidades	
	54 Desempeño Económico	
	Puntos sobresalientes	
	Inversión	
	Cable submarino AMX-1	
	Clientes	
	Empleo	
	Resultados financieros	
	66 Desempeño Ambiental	
	Implantación y ampliación de infraestructura	
	Energía	
	Agua	
	Reducción de consumibles	
	Transporte	
	Reciclaje	
	Alianza WWF-Telcel	
	80 Gobierno Corporativo y Ética	
	Gobierno Corporativo	
	Consejo de Administración	
	Código de ética	
	Ciudadanía Corporativa	
	89 Premios y Reconocimientos	
	90 Acerca de este Informe	
	91 Glosario de Términos	
	92 Índice GRI	





Acerca de América Móvil

Quiénes Somos

Somos el proveedor **líder** de **telecomunicaciones** en **Latinoamérica**, gracias a la mayor **cobertura**, la oferta de **servicios** más completa y la más moderna y eficiente **tecnología**.

Ofrecemos servicios de telecomunicaciones en 18 países a través de 7 marcas operadoras, atendiendo a una población total de 800 millones de personas enlazadas en más de 200 países en todo el mundo. Gracias a la más moderna tecnología logramos más de 300 millones de accesos de voz, banda ancha y televisión de paga, así como 58 millones de accesos a líneas telefónicas fijas.



Mensaje del Director General

Fortalecemos nuestra **sustentabilidad** al brindar más y **mejores servicios** a un mayor número de personas en el **menor tiempo** posible.



Para todos los que laboramos en América Móvil, es motivo de gran satisfacción presentar nuestro Informe de Sustentabilidad 2012, un ejercicio de transparencia y responsabilidad ante nuestros grupos de interés, y que muestra una visión integral de nuestra empresa en los ámbitos económico, social y ambiental.

Somos plenamente conscientes de la responsabilidad que conllevan los servicios que ofrecemos, ya que estos son un factor muy importante en el desarrollo económico y social de todos los países donde operamos. Es por ello, que prestamos especial atención a un estricto cumplimiento normativo, y respetamos y fomentamos la libre competencia, la cual genera mejores beneficios para los consumidores y la sociedad en su conjunto.

Una de nuestras metas más importantes como empresa es la reducción de la brecha digital, lo que se traduce en múltiples beneficios para la comunidad: mayor conectividad, comunicación, educación, impulso a la actividad económica y entretenimiento, todo ello bajo la más moderna tecnología. De este modo, se brindan mayores posibilidades de desarrollo a las poblaciones de los países donde tenemos presencia.

En 2012 brindamos servicios a más de 326 millones de clientes gracias a una mayor cobertura, producto de una continua inversión que en los últimos 5 años ha sido superior a los 32 mil millones de dólares. La calidad de nuestros servicios, la más moderna tecnología, precios competitivos y una oferta cada vez más completa de productos y servicios, nos permiten cumplir con nuestra misión de comunicar a América con el mundo.

Hoy más que nunca estamos **comprometidos** con ser una empresa que **impacte** positiva y permanentemente a las **comunidades** que servimos y de las cuales **somos** parte.

Asimismo, nos consolidamos como uno de los mayores empleadores en los países donde operamos. Tan sólo, a fines de 2012, alcanzamos 158,719 colaboradores. A todos ellos ofrecemos un empleo estable, bien remunerado, con prestaciones y constantes oportunidades de desarrollo de acuerdo con las necesidades de cada localidad. Creemos firmemente que toda persona tiene un potencial ilimitado, capacidad y el deseo intrínseco de triunfar, por lo que contamos con una amplia oferta de cursos y talleres de formación continua en el desarrollo de habilidades.

En el ámbito social, además de llevar nuestros servicios a las zonas menos desarrolladas, mantenemos un apoyo permanente a través de diversos programas y fundaciones con el fin de apoyar el desarrollo integral de las comunidades, ya que en América Móvil creemos que una empresa sustentable sólo es posible en sociedades sustentables.

Por otra parte, con el objetivo de que más personas tengan acceso a Internet en todos los países donde operamos, hemos incrementado el número de espacios públicos con Internet gratuito de alta velocidad, así como nuestra disponibilidad de recursos tecnológicos en situaciones de emergencia.

El cuidado y preservación del medio ambiente ha sido siempre una prioridad para América Móvil; por ello, nos enfocamos en la mejora continua de la gestión ambiental de todos nuestros procesos, los cuales van desde la compra de equipos, hasta su operación, reciclaje o confinamiento. Nos centramos en dos vectores de acción principales: el uso eficiente de energía y el reciclaje de equipos de telefonía móvil impulsado a través de campañas permanentes de recolección de teléfonos y accesorios.

Para América Móvil contar con una sólida estructura y prácticas de gobierno corporativo es muy relevante ya que consolida nuestra sustentabilidad al fortalecer la administración, la toma de decisiones y el control de toda nuestra empresa. Por este motivo, en el año 2012 se publicaron las Políticas de Gobierno Corporativo y el Código de Ética, los cuales reflejan nuestro actuar en la administración y toma de decisiones.

Todas las acciones y resultados que hemos logrado no hubieran sido posibles sin la confianza de nuestros clientes, el trabajo profesional y dedicado de nuestros colaboradores, el apoyo de los miembros del Consejo de Administración y nuestros proveedores, y la confianza de la comunidad; para todos ellos nuestro más sincero reconocimiento. Con su apoyo, seguiremos trabajando sobre una base de corresponsabilidad y beneficio mutuo, así como una visión sustentable de largo plazo.

Hoy más que nunca estamos comprometidos con ser una empresa que impacte positiva y permanentemente a las comunidades que servimos y de las cuales somos parte.

Por todo esto, mantenemos una constante inversión enfocada a impulsar un desarrollo sustentable en beneficio de todos nuestros grupos de interés.

Daniel Hajj Aboumrad
Director General de América Móvil

Datos Relevantes

Desempeño Social

158,719
colaboradores

Más de **4 millones** de horas dedicadas a la capacitación

Más de **5 mil** sitios públicos de WiFi en México

Más de **2.8 millones** de personas beneficiadas a través de las **2,500** Bibliotecas Digitales Telmex

Lanzamiento de la Red **4G LTE** en México, Brasil y Puerto Rico

Desempeño Económico

Más de **32 mil millones** de dólares invertidos en los últimos 5 años

Más de **262 millones** de clientes de telefonía celular

Más de **31 millones** de clientes de telefonía fija

17 millones de accesos de Banda Ancha

Más de **16 millones** de suscriptores de televisión de paga

Desempeño Ambiental

Más de **14 mil GJ** consumidos en energía renovable

Recolección de **320,938** equipos celulares para su reciclado

Producción de **1,677,740** plantas en 8 viveros comunitarios de la Reserva de la Mariposa Monarca (México)

Estructura Corporativa

América Móvil S.A.B. de C.V. es una empresa tenedora constituida como una sociedad anónima bursátil de capital variable de acuerdo a la legislación mexicana vigente. Forma parte de Grupo Carso y opera a través de las siguientes compañías:

	País	Marcas	Principales servicios
1	México	Telcel	Servicios Móviles
		Telmex Servicios Fijos	Servicios Fijos
		CMI	Comunicación y publicidad
2	Argentina	Claro	Servicio Fijos y Móviles
3	Brasil	Claro	Servicio Fijos y Móviles
		Embratel	Servicios Fijos, televisión de paga
4	Chile	Net	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
		Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
5	Colombia	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
6	Costa Rica	Claro	Servicios Móviles, televisión de paga
7	República Dominicana	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
8	Ecuador	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
9	El Salvador	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
10	Guatemala	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
11	Honduras	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
12	Nicaragua	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
13	Panamá	Claro	Servicios Móviles, televisión de paga
14	Paraguay	Claro	Servicios Móviles, televisión de paga
15	Perú	Claro	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
16	Puerto Rico	Claro Servicios	Servicios Fijos y Móviles, televisión de paga
17	Uruguay	Claro	Servicios Fijos, televisión de paga
18	Estados Unidos	TracFone	Servicios Móviles
		Simple Mobile	Servicios Móviles

Misión

Nuestra misión es 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.

Visión

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





En **América Móvil** creemos que una **sólida** base de **principios y valores** es indispensable para la **sustentabilidad** de la empresa, por ello mantenemos una constante promoción y comunicación de nuestro **basamento ético** y vigilamos su cumplimiento en todos los países donde operamos.

Valores

Nuestros valores y principios nacen de nuestra filosofía, son parte esencial de nuestra cultura organizacional, y de nuestro quehacer cotidiano, por lo que son el origen de nuestro desarrollo y resultados.

1. **Honestidad.** Ser honestos significa ser congruentes en nuestra forma de pensar y actuar.
2. **Desarrollo Humano y Creatividad Empresarial.** Fomentamos la creatividad empresarial como un medio para dotar a la sociedad de elementos suficientes y así brindar respuestas decididas a los grandes problemas que aquejan a los países en los que participamos.
3. **Productividad.** Nos mantenemos comprometidos con la modernización, crecimiento, calidad, simplificación y optimización de nuestros procesos productivos.
4. **Respeto y Optimismo.** Estamos comprometidos con la creencia de que toda persona tiene un potencial ilimitado y la capacidad y el deseo intrínseco de triunfar.
5. **Legalidad.** Nuestra actividad se rige también por los mandamientos impuestos por la normatividad aplicable tanto a nivel empresa e industria como a nivel personal.
6. **Austeridad.** Nos conducimos de manera sobria y sin alardes.
7. **Responsabilidad social.** Tenemos encomendada la noble tarea de comunicar. Ello nos reclama trabajar siempre en beneficio del desarrollo sustentable de las comunidades a quienes tenemos el honor de servir, incluso en áreas tan diversas como la educación, el medio ambiente, la salud, el deporte, el arte y la cultura. Es así como reafirmamos nuestro compromiso en la procuración del bienestar presente y futuro de las comunidades en donde operamos, conscientes que nuestra misión es eminentemente social.

Principios Carso

Los **10 principios** básicos, que rigen nuestra operación, son parte de la **filosofía de negocios** de nuestro fundador, el Ing. Carlos Slim Helú. En buena medida, explican los **resultados** de nuestra institución y son una importante **guía** para su **futuro**. Estos principios se han extendido a todos nuestros **colaboradores, familiares y equipo de trabajo** y día a día nos **comprometemos** en cumplir con ellos.

1. Simplicidad, flexibilidad, rapidez y pocos niveles jerárquicos
2. Austeridad
3. Modernización, productividad, competitividad y mejora de los procesos productivos
4. Inversión en activos productivos
5. Trabajo en equipo
6. Reinversión de utilidades
7. Creatividad empresarial
8. Optimismo firme y paciente
9. Todos los tiempos son buenos para el que trabajo y tiene con que hacerlo
10. Creación de riqueza



Nuestra Estrategia

Para alcanzar nuestra Misión y Visión, debemos continuar como hasta la fecha con un agresivo programa de inversión con el fin de incrementar nuestra cobertura, incorporar la mejor tecnología, ofrecer nuevos y mejores servicios, ya que estamos convencidos de que nuestro desarrollo dependerá del valor que generemos para nuestros clientes, bajo una visión responsable y sustentable con todos nuestros grupos de interés y el medio ambiente.

Es así como nuestra estrategia privilegia:

- Cercanía con nuestros clientes; ofreciéndoles una mayor variedad de productos y servicios con más y mejores opciones.
- Oferta de servicios convergentes; garantizando la alta calidad en el servicio, atención, innovación, cobertura y la oferta más completa y competitiva, dentro de un entorno socialmente responsable.
- La participación activa en favor del desarrollo de las comunidades en las que operamos.
- Contribución en la reducción de la brecha digital.
- Un crecimiento en armonía con el medio ambiente.
- Un estricto control de gastos.

Modelo de desarrollo sustentable

Nuestro modelo de sustentabilidad constituye el **marco de referencia** de nuestro desarrollo **económico, social y ambiental**. Conjuga los **valores, actividades y expectativas** de nuestros diversos **grupos de interés** y está alineado a la **estrategia general** de nuestro negocio.



Relación con nuestros grupos de interés

Mantenemos una constante comunicación con todos nuestros grupos de interés, a fin de conocer sus expectativas y poder dar una respuesta oportuna y eficiente a las mismas. Promovemos un ambiente de corresponsabilidad, realismo, respeto y confianza para fincar relaciones armónicas de largo plazo y mutuamente beneficiosas que fortalezcan nuestra sustentabilidad.

A continuación resumimos nuestro esquema de comunicación, la periodicidad de contacto, las expectativas de cada grupo de interés y las respuestas a las mismas:

Grupo de interés	Clientes	Colaboradores	Socios / inversionistas	Proveedores	Autoridades	Comunidad	Poderes legislativo y judicial	Medios	Líderes de opinión	Universidades y analistas	Distribuidores
Formas de contacto	Centros de Atención a Clientes (CATs) Atención telefónica Chat en línea Correo electrónico Buzón de sugerencias Encuesta de satisfacción Revistas y publicidad impresa Sitios web Redes sociales Eventos Patrocinios	Medios de comunicación interna Inducción al Código de Ética Encuesta de clima laboral Evaluación de desempeño	Reuniones Informes operativos y financieros	Reuniones Código de Ética	Reuniones Alianzas y convenios	Medios electrónicos Internet Reuniones Alianza WWF	Reuniones	Reuniones	Reuniones	Congresos Reuniones	Conversaciones Líneas telefónicas Web y correos electrónicos Encuesta de satisfacción Revistas y publicidad impresa
Frecuencia de contacto	Diaria / semanal / mensual / anual	Diaria / semanal / mensual / anual	Diaria / semanal / mensual / anual	Diaria / semanal / mensual	Periódicas / Constante	Periódicas	Periódicas	Periódicas	Periódicas	Periódicas	Diaria / semanal / mensual / anual
Expectativas	Integridad, calidad del servicio, buena relación entre el costo y el servicio, innovación, cuidado del medio ambiente	Desarrollo profesional, remuneración y prestaciones, capacitación, equilibrio entre vida personal, laboral y familiar	Liderazgo, rentabilidad, crecimiento, sustentabilidad y transparencia	Desarrollo y comunicación oportuna	Cumplimiento de la ley, inversión constante, programas sustentables, colaboración transparente y estrecha, provisión de información nacional e internacional de la industria	Conectividad, acceso a nuevas tecnologías, apoyo social, competitividad, cuidado del medio ambiente	Información nacional e internacional de la industria y prospectiva de introducción de nuevas tecnologías, tendencias nacionales e internacionales y avances de proyectos, red 4G LTE	Información confiable	Cumplimiento de la ley, inversión, disponibilidad de servicios, desarrollo sustentable	Cumplimiento de la ley, inversión, disponibilidad de servicios, desarrollo sustentable	Desarrollo y comunicación oportuna
Respuesta	Inversión constante, nuevas tecnologías, mayor cobertura del servicio, precios competitivos, procesos que aseguran la calidad en el servicio, vinculación con la comunidad, uso de tecnología verde	Sistema de remuneración, plan de carrera, capacitación	Inversión, productividad y eficiencia, gobierno corporativo, capacitación, comunicación constante	Desarrollo, retroalimentación, relaciones de largo plazo	Cumplimiento de la normatividad aplicable, colaboración transparente y estrecha, provisión de información nacional e internacional de la industria	Inversión tecnológica, disminución de brecha digital, acopio y entrega de recursos, voluntariado, desarrollo de proyectos de vinculación que inciden en el entorno social y ambiental	Cumplimiento de la normatividad aplicable, inversión constante, programas sustentables, colaboración transparente y estrecha, provisión de información nacional e internacional de la industria	Comunicación constante y veraz	Cumplimiento de la ley, inversión constante, programas sustentables, información confiable y veraz	Cumplimiento de la ley, inversión constante, programas sustentables	Desarrollo, retroalimentación, relaciones de largo plazo

Desempeño Social

En 2012 ofrecimos
26 horas
 promedio de formación
 por colaborador

158,719
 colaboradores



En América Móvil creemos firmemente que toda **persona** tiene un **potencial** ilimitado, **capacidad** y el **deseo** intrínseco de triunfar, gracias a lo cual nos hemos **consolidado** como uno de los mayores empleadores en los países donde operamos. A fines de 2012, alcanzamos **158,719** colaboradores, quienes cuentan con un empleo **estable, bien remunerado**, con **prestaciones** y constantes **oportunidades de desarrollo** de acuerdo con las **necesidades** de cada localidad.





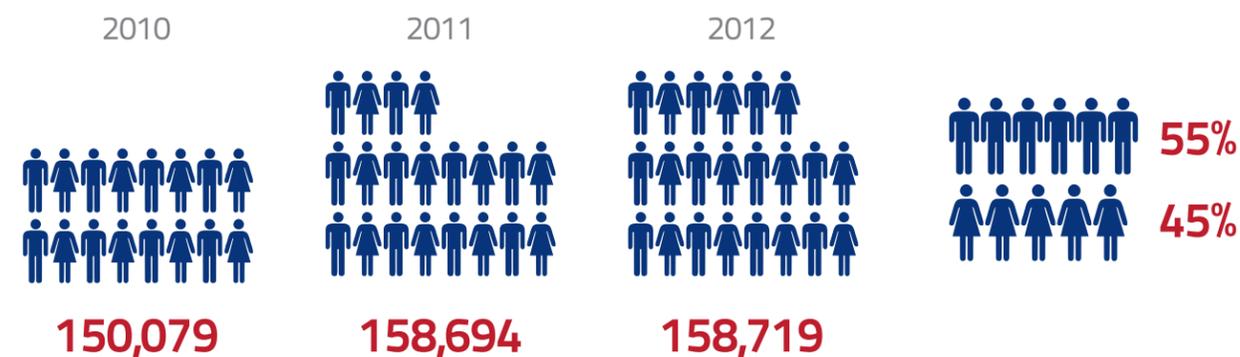
Colaboradores

Nuestro capital humano representa la base de nuestro presente y el potencial del futuro, por lo que buscamos crear un ambiente laboral incluyente, justo, que impulse la creatividad, fomente el trabajo en equipo y propicie el desarrollo integral de todo el personal.

A fines de 2012 totalizamos 158,719 colaboradores, de los cuáles el 55% son hombres y 45% mujeres, la cifra muestra una mejora en la proporción de nuestros colaboradores por género, muestra de nuestro compromiso por la igualdad. De ellos, el 96% es personal con contrato permanente y el 88% cuentan con un trabajo de tiempo completo. Un promedio del 43% del personal de nuestras operaciones cuenta con convenios colectivos de trabajo. La notificación para la realización de consultas y revisiones respecto a los contratos varía dependiendo del lugar de operación, puede ser entre 30 a 60 días.

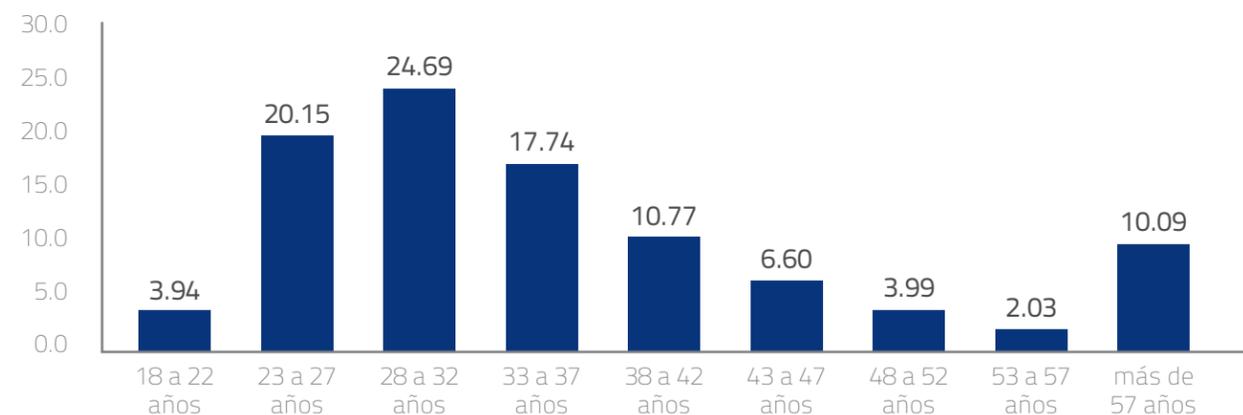
Total de empleados en la empresa

(Colaboradores)



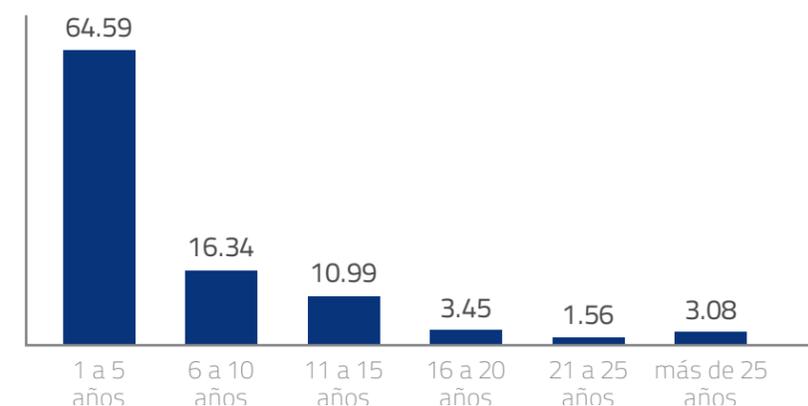
Nuestros colaboradores se encuentran distribuidos de la siguiente manera, de acuerdo con su grupo de edad. El incremento en el número de colaboradores jóvenes confirma que fieles a nuestros principios buscamos generar mayores oportunidades de empleo a nuevos talentos.

Grupos de edad



La siguiente gráfica muestra la distribución de colaboradores por años de antigüedad.

Colaboradores por años de antigüedad



Beneficios y prestaciones

La mejora en la calidad de vida de nuestros colaboradores es una de nuestras principales preocupaciones. Ofrecemos beneficios y/o prestaciones que toman como base la legislación vigente en cada país y en algunos casos éstos se hacen extensivos a familiares.

Entre nuestros beneficios y prestaciones destacan:

- Bonos de Participación o Productividad
- Licencia por matrimonio, nacimiento de hijos, fallecimiento de familiares
- Seguros de vida, médico y accidentes
- Aporte a fondo de pensiones
- Plan complementario de salud
- Préstamo de vehículo
- Subsidio alimenticio
- Beneficios de comunicación: tarifas preferenciales, línea asignada para aspectos laborales
- Vales de transporte y comida
- Jubilación por años de servicio o enfermedad
- Préstamo por adelanto del 25% de las utilidades
- Convenios educativos
- Ayuda por escolaridad
- Primera opción de compra de los autos dados de baja por antigüedad
- Uniformes
- Financiamiento preferencial a empleados por convenio con empresas aliadas
- Transporte de personal
- Fondo de reserva
- Guardería infantil



Capacitación y Desarrollo

Ofrecemos constantes oportunidades de desarrollo de acuerdo con los requerimientos de mercado de cada localidad, con miras a ofrecer un servicio de la más alta calidad a nuestros clientes. Creemos firmemente que toda persona tiene un potencial ilimitado, capacidad y el deseo intrínseco de triunfar, por lo que contamos con una amplia oferta de cursos y talleres de formación continua para el desarrollo de habilidades, así como cursos de liderazgo, habilidades de comunicación efectiva y gestión de proyectos, entre otros. Estos programas están diseñados para colaboradores de todas las categorías profesionales. Contamos también con programas de financiamiento para formación externa. El promedio de horas de capacitación por empleado en los lugares donde tenemos operaciones fue de 26.21 para 2012.

Horas y promedio de capacitación por género

	Hombres	Mujeres	Número de horas dedicadas a la capacitación	Promedio de formación por colaborador
Total	88,417	81,006	4,440,913.92	26.21

Estamos comprometidos con brindar apoyo a los planes de carrera de nuestros colaboradores, por ello damos preferencia a nuestro personal en los programas de promoción disponibles en cada una de nuestras localidades. Esto nos permite tener un bajo índice de rotación, que para 2012 fue de 7.57%.

Anualmente evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores con el fin de buscar alternativas para el desarrollo de sus habilidades, mejorar su rendimiento e impulsar su crecimiento profesional. La retroalimentación que se desprende de estas evaluaciones estimula en nuestros colaboradores el deseo por mejorar. En 2012, 56.12% de mujeres y 68.24% de hombres recibieron retroalimentación respecto a su desempeño laboral.



Derechos Humanos y Discriminación

Las Políticas de Gobierno Corporativo y el Código de Ética de América Móvil consideran el respeto a los derechos humanos de todos los grupos de interés que convergen con nuestra empresa. No existe diferenciación salarial entre hombres y mujeres.

Todos los colaboradores reciben formación en políticas y procedimientos anti-corrupción, además contamos con un programa de difusión constante a través de Intranet, boletines electrónicos, charlas de refuerzo y recordatorios en boletas de pago. De igual manera, como parte de nuestro esquema de prevención, llevamos a cabo evaluaciones sobre los potenciales riesgos de corrupción en la mayoría de los puntos donde operamos.

En todos los países contamos con líneas de denuncia anónimas (correo electrónico, buzón y línea telefónica) para notificar cualquier acto alejado de nuestro código de ética. Todas las denuncias son atendidas y reciben seguimiento hasta su conclusión.

Salud y Seguridad en el Trabajo

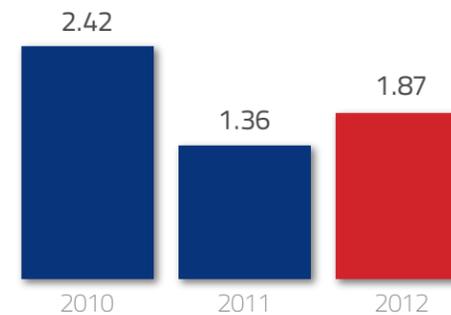
En América Móvil trabajamos por el bienestar de nuestros empleados proporcionando un entorno de trabajo seguro y libre de riesgos. Tal como lo indica el Código de Ética promovemos el cumplimiento de normas y reglamentos de seguridad en el trabajo, es decir el uso y operación adecuada de equipos para el cumplimiento de las tareas asignadas a cada puesto y área de trabajo, con el fin de evitar accidentes que pongan en riesgo la salud e incluso la vida de los involucrados. Además contamos con programas de prevención en temas diversos de salud y capacitación en seguridad.

Contamos con comités de seguridad y salud en el 30% de las filiales donde realizamos operaciones. Todos nuestros comités poseen una estructura de representación conjunta, donde el promedio de participación de nuestros colaboradores es del 10% mostrando un incremento del 3.5% respecto al 2011.

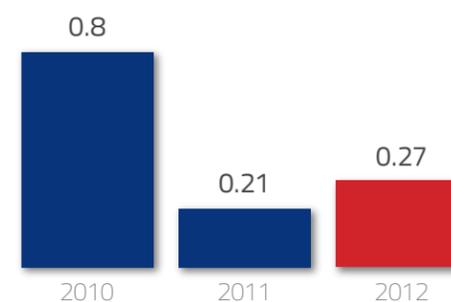
Para el registro y comunicación de accidentes utilizamos diversos sistemas alineados con la regulación de cada país. Un ejemplo es el de República Dominicana, donde la Administración de Riesgos Laborales (ARL) es la institución que monitorea el cumplimiento y cobertura del Seguro de Riesgos Laborales bajo principios éticos, científicos, oportunos y de calidad.

La tasa de accidentes en 2012 fue de 1.87%, mientras que la de enfermedades profesionales fue de 0.27%, de ausentismo 22.345 personas por día y la de días perdidos por región de 35.86%.

Tasa de accidentes (%)



Tasa de enfermedades profesionales (%)





Más de **5,000** sitios públicos de WiFi en México

Implementamos el proyecto de **Conectividad Rural** de Banda Ancha en **República Dominicana**

En **Brasil** lanzamos el proyecto **Internet Popular**

Lanzamiento de la **Red 4G LTE** en México, Brasil y Puerto Rico

América Móvil y la Comunidad

Reducción de Brecha digital

En América Móvil una de nuestras metas principales es contribuir a **disminuir** la **brecha digital** en la región donde operamos, y para lograrlo realizamos una constante **inversión** en **infraestructura** que nos permite contar con la **tecnología** más avanzada, lo que ha facilitado una mayor comunicación entre más poblaciones y un fuerte impulso a la **productividad**, el **conocimiento**, la **educación**, la **reducción** de la **huella ambiental** al disminuir los traslados y el **entretenimiento**, logrando así **transformar** la vida de un número creciente de personas en **búsqueda** de mejores **oportunidades**, desarrollo y calidad de vida.

Con este fin, nuestra labor se ha centrado en:

- Modernización de la red
- Innovación tecnológica
- Velocidad de Banda Ancha
- Financiamiento de dispositivos móviles - computadoras
- Soluciones y servicios convergentes como impulsor de productividad y crecimiento local
- Sitios públicos de Wi-Fi
- Cobertura por unidad de negocio (zonas urbanas-rurales)

En 2012 los esfuerzos se centraron en comunicar nuevas plataformas tecnológicas que brindan un mejor servicio a nuestros clientes como la Red 4G LTE, mayor cobertura, incremento en el ancho de banda, nuevos planes de servicio y contenido para el hogar y empresas en las modalidades de triple play. Algunos de nuestros logros más significativos fueron:

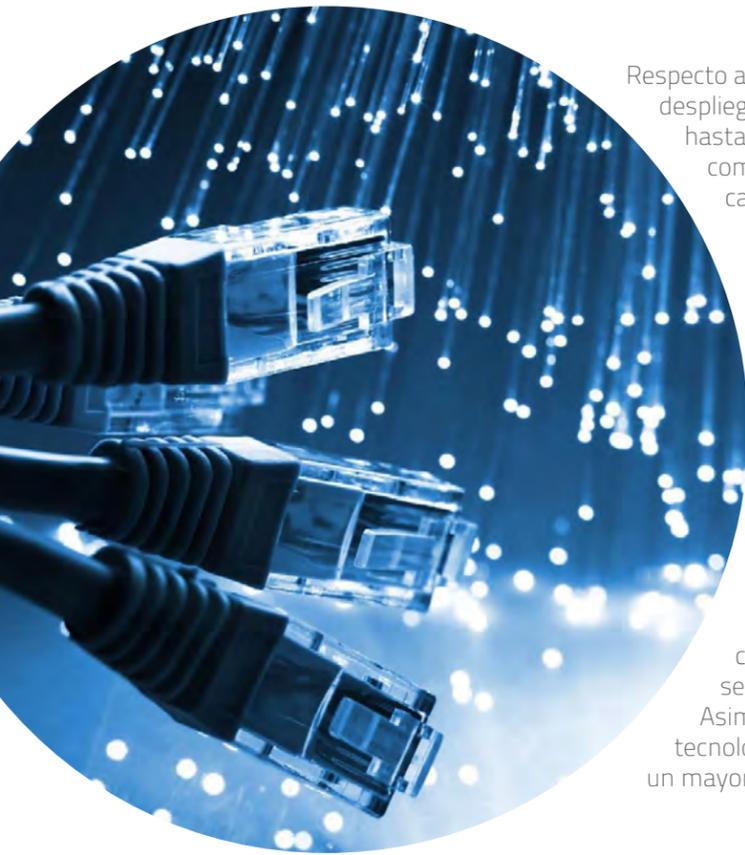
Modernización de la red

Con el propósito de ofrecer mayor velocidad en la transmisión de datos y mejorar la calidad de las redes, de manera continua llevamos a cabo proyectos de modernización. Gracias a ello, a fines de 2012 la línea de negocio de accesos fijos creció 10.8% anual y la de suscriptores móviles 8.2%.

La red de fibra óptica local y de larga distancia de Telmex abarca 167,604 kilómetros y conecta a las ciudades más grandes de México, por medio de cable submarino la red se conecta con 29 países e incluye troncales secundarias y anillos de transmisión adicionales, lo que evita el congestionamiento de las redes. En 2012 Telmex destinó el 75.9% del total de su inversión en el mejoramiento de su red de datos, conectividad y transmisión.

Embratel posee la red de larga distancia más grande de Latinoamérica y la red de transmisión de datos más grande de Brasil. Las redes de fibra óptica digitales abarcan aproximadamente 8,504 kilómetros de cable en las principales ciudades brasileñas. La red de cableado submarino de Embratel llega a todos los continentes a través de 9 sistemas diferentes de cable de los que es copropietaria.

Net Serviços tiene una red avanzada que utiliza tecnologías de cable coaxial y fibra óptica que le permite proporcionar un amplio rango de servicios y productos con capacidades de ancho de banda de 450 MHz, 550 MHz y 750 MHz o más. A finales de 2012, la red de Net Serviços tenía más de 98,000 kilómetros de cable y cubría aproximadamente 16.5 millones de hogares en 141 localidades. Además, en 2012, Net Serviços empezó a operar una red que usa tecnología HFC.



Respecto a telefonía móvil, en Brasil adquirimos banda para el despliegue de la red 4G LTE y ofrecer servicios con velocidad de hasta 100 Mbps. Asimismo, llevamos a cabo el proyecto de comunicación bidireccional que permitió mejorar la velocidad y la capacidad de nuestra red en 210 ciudades.

En Perú llevamos acciones para la modernización de las centrales, y unificamos la red IP que mejorará la transmisión de datos y voz. Iniciamos los trabajos para ofrecer red de fibra óptica en el país. En Ecuador, logramos la implementación HSPA+ en 48 poblaciones, para brindar mayor velocidad a nuestros usuarios.. En Argentina, Uruguay y Paraguay hicimos el despliegue y actualización de la Red 3G. En Puerto Rico construimos la infraestructura FTTC (Fiber To The Curve) para proveer servicios de banda ancha.

Estas acciones trajeron consigo mayor confiabilidad de la red, flexibilidad del tráfico, calidad y seguridad, mayor capacidad de transmisión, disponibilidad para comercializar servicios convergentes y otras mejoras competitivas.

Asimismo, la mejora en la infraestructura posibilita la innovación tecnológica mediante la cual se contribuye a crear condiciones para un mayor desarrollo y bienestar.

Innovación tecnológica

Gracias a la **mejora** de nuestras **redes**, es posible llevar a cabo acciones de **innovación tecnológica**, las cuales se centran en la introducción de **nuevas plataformas** mediante las cuales facilitamos el acceso a **nuevos servicios** y **mayor velocidad** en la transmisión de datos a un mayor número de personas.

Las acciones realizadas en este año incluyen:

Ampliación de la cobertura de la red 3G, que cubrió a fines de 2012 aproximadamente 130,152 localidades en México, incluyendo las principales ciudades del país.



Lanzamiento de la Red 4G LTE en México, Puerto Rico y Brasil. Esta tecnología permitirá a los usuarios navegar en Internet a una velocidad superior, facilitando el despliegue de aplicaciones y servicios que hacen uso de la banda ancha móvil: banca móvil y machine to machine (M2M), visualizar videos de alta resolución (HD), subir y descargar archivos de la nube, entre otros.

Con el fin de brindar mayor capacidad para la red de conexión en Ecuador, Argentina, Uruguay y Paraguay se implementaron redes de acceso por radio mientras que en Ecuador instalamos además red óptica.

En Perú, modernizamos la plataforma de datos, además de utilizar la plataforma VSAT a nivel nacional y nodos B indoor para la mejora en focos de alto tráfico comercial, flexibilidad del portafolio de prestación de servicios de datos y modernización y flexibilidad de servicios satelitales al área rural. Utilizando tecnología GPON, en Puerto Rico construimos la Red FTTH (Fiber to the Home).

En el caso de República Dominicana, ofrecimos nuevos servicios móviles como Dominicana Claro Messenger, Ideas Musik, Ideas Radio, Plugger. En Brasil, las ofertas de innovación se centraron en satisfacer cada vez más las necesidades de las pequeñas empresas.



Velocidad Banda Ancha

Con el fin de mejorar la oferta de servicios de datos, optimizamos la velocidad de banda ancha incrementando el acceso a la misma a un mayor número de sectores de la población en áreas urbanas y rurales.

El servicio de banda ancha de Telmex, que se ofrece bajo la marca Infitum en México, permite que sus consumidores utilicen sus servicios de conectividad de alta capacidad con aplicaciones como videoconferencias, transferencia de archivos y correo electrónico, lo que contribuye a disminuir costos y a reducir la huella ambiental al evitar desplazamientos. Infitum opera sobre la tecnología de Línea Digital Asimétrica de Suscriptor (ADSL por sus siglas en inglés).

En Ecuador, Perú, Argentina, Uruguay y Paraguay implementamos y mejoramos la Red HSPA+. En Ecuador incrementamos el servicio de ancho de banda mínimo residencial a 1.5 Mbps, a su vez en Perú incrementamos la capacidad de redes dorsales de MW y FO. Gracias al proyecto de FTTH, en Puerto Rico instalamos infraestructura de fibra 'core' a clientes corporativos. Mientras que en República Dominicana, lanzamos nuevos combos que atienden las diferentes necesidades de nuestros clientes.

En Brasil realizamos una asociación con el gobierno para lanzar **Internet Popular** y beneficiar al sector de clase media en 64 ciudades, beneficiando a más de 470 mil personas.

Financiamiento de dispositivos móviles - computadoras

Promovemos esquemas de financiamiento que facilitan que usuarios con bajo poder adquisitivo adquieran equipos de cómputo y dispositivos móviles, lo que les permite un mayor acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y mejor conectividad, contribuyendo así al desarrollo de sus habilidades informáticas a la vez de reducir la brecha digital.

En 2012, nuestros esquemas de financiamiento fueron revisados y adecuados con el propósito de captar nuevos clientes y ofrecer nuevas opciones para nuestros clientes actuales. Un ejemplo es el lanzamiento de una nueva cartera de equipos para PyMES, que se realizó en Puerto Rico.

Soluciones y servicios convergentes como impulsor de productividad y crecimiento local

Con el propósito de ofrecer a nuestros clientes opciones más completas de comunicación y entretenimiento a un precio más accesible, en México, Brasil, Perú, Puerto Rico y República Dominicana desarrollamos nuevos paquetes así como nuevos combos dobles y triples (voz + datos + video), bonos móviles y multiplanes con fibra óptica, lo que significa importantes ahorros para los consumidores.





Sitios públicos de Wi-Fi

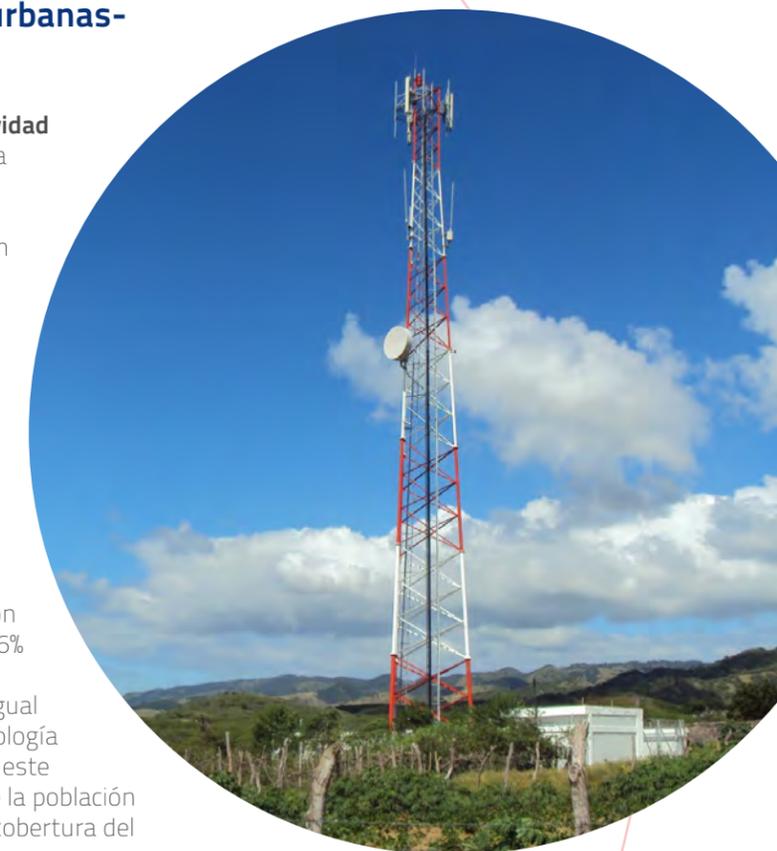
Nuestro objetivo es que nuestros clientes tengan acceso a Internet de alta velocidad en un mayor número de espacios públicos. A través de Telmex, en México se ofrecen espacios de conectividad gratuita Wi-Fi Móvil en Infinitum. A fines de 2012 se contaba con más de 5,000 espacios en la República Mexicana y más de 1,300 en los Estados Unidos.

Hemos trabajado para expandir la cobertura de espacios públicos Wi-Fi en diversos países. En Chile contamos con 63 puntos instalados en estaciones de metro, centros comerciales y Centros de Atención a Clientes (CACs) CLARO, que benefician a 2.5 millones de clientes. Nuestra cobertura en Brasil incluye parques de Sao Paulo, la cual extenderemos a 5 ciudades. El crecimiento de puntos en Puerto Rico nos permite contar hoy en día con 1,000 puntos en la isla. La cobertura en República Dominicana incluye Santo Domingo, Santiago, Bávaro, La Vega, La Romana. En Guatemala se ofrece conectividad gratuita en parques públicos de Villanueva, Palín y Mixco. En el Salvador se ofrece Internet gratuito en la zona turística del Paseo El Carmen-Santa Tecla.

Cobertura por unidad de negocio (zonas urbanas-rurales)

En República Dominicana se lanzó el proyecto de **Conectividad Rural de Banda Ancha**, mediante el cual desarrollaremos la infraestructura necesaria para satisfacer la demanda de Internet, Telefonía Residencial y Centros de Llamadas. El proyecto consiste en identificar e incentivar la participación de pequeños emprendedores locales o de localidades vecinas, para que instalen centros desde los cuales se brinde al público acceso a Internet, así como el servicio de llamadas telefónicas. Otro de los objetivos es ofrecer programas de educación tecnológica que incluyan el uso de computadoras, acceso a Internet, TIC, que faciliten el uso de la información para dar a conocer a los habitantes los beneficios de estas herramientas tanto a nivel personal como laboral.

En Brasil extendimos la cobertura de tecnología 2G a 44 nuevas ciudades. Incrementamos en un 94.82% la población urbana atendida y en un 71.96% la rural, abarcando el 65.26% del total de los municipios del país, contribuyendo así a disminuir la brecha digital en gran parte del territorio. De igual forma, llevamos a cabo una importante inversión en tecnología 3G para ofrecer servicios de datos más eficientes; en 2012 este programa alcanzó a 405 ciudades, atendiendo al 77.88% de la población urbana y 26.74% de la población rural, lo que significa una cobertura del 20.67% de los municipios del país.





41 toneladas de ayuda humanitaria

13,080 becas a estudiantes universitarios

Más de 2.8 millones de personas beneficiadas a través de las **2,500 Bibliotecas Digitales Telmex**

Entrega de **54,413** bicicletas en México y Nicaragua

Apoyo Social

Otra forma de **contribuir** a la **disminución** de la **brecha digital** es el **desarrollo** de programas **educativos** y **sociales** que ayuden a que un mayor número de **personas** cuenten con las **habilidades** y **herramientas** para **mejorar** sus condiciones de vida.

Programas vinculados con nuestro negocio

Los programas vinculados con nuestro negocio se enfocan en el desarrollo de habilidades informativas para un mejor uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC); la generación de espacios que permitan la inclusión digital de un mayor número de personas y el apoyo con recursos tecnológicos en situaciones de emergencia, de esta manera facilitamos el acceso a la tecnología a millones de personas.

Educación

En México los programas se dividen en:

Programa de Educación y Cultura Digital TELMEX

El Programa de Educación y Cultura Digital TELMEX (PECDT) tiene como objetivo acercar a los mexicanos a un mundo educativo incluyente utilizando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como aliadas para contribuir en la formación de personas altamente capacitadas en ciencia y tecnología.

El programa cuenta con 4 iniciativas:

BIBLIOTECA DIGITAL TELMEX

Este programa se encuentra compuesto por:

- Casa TELMEX
- Aula Digital TELMEX
- Biblioteca Digital TELMEX Municipal y en escuelas

En estos espacios ofrecemos préstamos gratuitos de equipos de cómputo para complementar el aprendizaje adquirido. El programa cuenta con más de 2,500 Bibliotecas Digitales Telmex, que benefician a más de 2.8 millones de niños, jóvenes, padres de familia y maestros en todo el país.

Todas las modalidades de la Biblioteca Digital TELMEX son apoyadas, a su vez, por la iniciativa denominada Acompañamiento Educativo, proyecto que promueve la implementación de prácticas pedagógicas para la adopción, transferencia, asimilación y uso de las TIC, así como la formación y capacitación de docentes y directivos en instituciones educativas a través de comunidades virtuales, plataformas educativas, tutorías y mesas de ayuda técnica.



TELMEX HUB



Por medio de Telmex Hub buscamos ofrecer un espacio de convivencia y difusión de conocimientos y proyectos innovadores, único en México y Latinoamérica, donde se brindan las herramientas necesarias para crear, compartir, colaborar, difundir y emprender a través de 5 ejes:

1. Creación de comunidades que comparten sus conocimientos y experiencia en diversos temas.
2. Desarrollo de aplicaciones móviles, web, videos y videojuegos.
3. Apoyo al emprendimiento.
4. Cultura general.
5. Apoyo a comunidades específicas: estudiantes, Learning, autismo, entre otros.

A través de **telmexhub.mx**, los usuarios proponen y autogestionan la calendarización de actividades o encuentros vinculando el talento que existe dentro de la comunidad.

Adicionalmente, el sitio cuenta con un blog en donde los usuarios encuentran noticias sobre tecnología. En este sitio, se da voz a los intereses de una gran diversidad de comunidades tanto tecnológicas como de emprendimiento.

Desde su inicio **Telmex Hub** ha recibido 572,896 visitas a través de Internet y más de 84 mil visitas físicas. A lo largo de su historia ha contado con la participación de 120 comunidades que han autogestionado 549 encuentros.

ACADÉMICA: COMUNIDAD DIGITAL DE CONOCIMIENTO

Académica es una comunidad digital de conocimiento en español con presencia en América Latina, que fomenta la participación e interacción de estudiantes, docentes e investigadores de Instituciones de Educación Superior y Centros de Investigación con el propósito de crear, intercambiar y compartir conocimiento con acceso libre y abierto.

Líneas estratégicas

- Crear y consolidar una red digital de estudiantes de nivel superior.
- Fortalecer la capacitación y formación de docentes e investigadores en entornos digitales.
- Apoyar las funciones sustantivas de las Instituciones de Educación Superior.
- Apoyar el encuentro entre la academia y el sector productivo en cuanto a necesidades educativas y soluciones tecnológicas.



Logros 2012:

- **245** convenios de colaboración firmados y **110** en proceso
- **10,075** usuarios registrados
- **105,773** contenidos publicados en las bibliotecas digitales
- **90** eventos académicos presenciales
- **210** docentes capacitados en línea
- **45,333** visitas promedio mensuales



INTELMEIX IT

El Centro de Formación Especializada en Tecnologías de la Información tiene como objetivo central la formación de ejecutivos profesionales y especialistas en este campo, capaces de analizar y resolver problemas tecnológicos de forma innovadora, con la aplicación de normas y estándares internacionales, para que puedan desarrollar e incorporar mejores prácticas en empresas e instituciones que participan en todos los sectores productivos.

Los asistentes a Inttelmex IT obtienen:

- Certificaciones nacionales e internacionales
- Diplomados
- Cursos
- Seminarios
- Especialidad en Teconologías de la Información
- Maestría en Tecnologías de la Información

Desde su creación en Mayo de 2010, Inttelmex IT ha beneficiado a **3,491 personas.**

CENTRO DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN TELMEX (CTIN)

Este centro es un espacio para jóvenes, donde encuentran todo lo necesario para trabajar, pensar y crear proyectos de innovación en un ambiente de alto desempeño y colaboración apoyados por la más alta tecnología.

El CTIN lleva a cabo las siguientes actividades:

- Dinámicas (integración, desenvolvimiento, pitch, desarrollo)
- Talleres (diseño, programación, electrónica, mecatrónica)
- Cursos (Geobrowsers)
- Focus Groups
- Demo Day
- Visita de Universidades (presentación de proyectos)
- Generación de aplicaciones (IOS, Android, Mozilla) con enfoque social y de negocios.
- Conferencias (WAZE, MIT, KHAN ACADEMY, WIKIMEXICO, KPN)
- Visitas (OCE, CITYVOX, TELMEX IT, PLANET MEDIA, TRANSFER, INVERSIONISTAS TELMEX, CISCO)
- Hack Days (Telmex Hub y ONU)
- Bolsa de trabajo para que puedan incorporarse a la vida laboral dentro de Grupo Carso.
- Sinergias con diferentes instituciones a nivel gubernamental, social y de negocios. (ONU, UNESCO, Instituto Carlos Slim de la Salud, ASUME, Sección Amarilla, CONDUMEX, INTELMEX, INGENET)

Los participantes reciben una beca para el desarrollo de sus proyectos.

Becas otorgadas		
	2011	2012
Mujeres	13	22
Hombres	75	78
Total	88	100

ALDEA DIGITAL

La cuarta edición de Aldea Digital, el encuentro de innovación tecnológica en el que los asistentes pueden compartir sus intereses, conocimientos y gustos de tecnología en sus muy diferentes ramas, tuvo lugar a principios de 2013, los resultados se verán reflejados en el próximo informe.





Inclusión Digital

Buscamos acercar a más personas en el uso de herramientas tecnológicas, para ello contamos con tres programas estratégicos:

Proyectos especiales de cobertura

El Instituto Embratel en Brasil desarrolla diversos proyectos con el propósito de ampliar la cobertura en poblaciones de difícil acceso y comunicación, entre los que destacan:

Projeto Embratel Educação

Realizado a nivel nacional, el objetivo de este proyecto es poner a disposición de escuelas públicas en regiones de difícil acceso las TIC, en beneficio de comunidades con bajo Índice de Desarrollo Humano (IDH) y en posición muy excluida de acuerdo con el ranking del Atlas de Exclusión Social.

A través del sitio del Instituto Embratel ofrecemos cursos en línea y ponemos a disposición de nuestros usuarios los contenidos de TV PontoCom y del acervo de la Biblioteca Digital Multimídia, que actualmente cuenta con 37,000 documentos y videos.

Entre las comunidades atendidas por este proyecto se encuentran comunidades de difícil acceso como las técnico-agrícolas, indígenas, Quilombolas, asentamientos, reservas extractivas y comunidades rurales.

Ponto Comunidade

Este proyecto promueve el acceso a los medios de comunicación y la cultura digital como una de las formas de inclusión social. Entre sus principales acciones están la democratización del acceso a la información, el apoyo a las actividades escolares y la contribución para la mejora de los servicios de interés comunitario. El proyecto Ponto Comunidade cuenta con once puntos distribuidos en los estados de Rio de Janeiro, Minas Gerais, Ceará y Pernambuco, beneficiando a 133,100 personas al año.

GESAC

Mediante un convenio de colaboración con el Ministerio de las Comunicaciones, ofrecemos contenidos socioeducativos en los 10,399 Puntos de Presencia del Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC). Los Puntos de Presencia GESAC cuentan con acceso a Internet de Banda Ancha vía satélite.

Casa Rio Digital

A partir de las alianzas realizadas por el Instituto Embratel con Fundação Xuxa Meneghel y la Secretaría Especial de Ciencia y Tecnología de la Ciudad de Rio de Janeiro, se firmó un Acuerdo de Cooperación Técnica con el Instituto para ampliar la atención a las comunidades y capacitar jóvenes y adultos en cursos ofrecidos por Intel y CISCO, entre otros contenidos multimedia, así como para proveerlos de equipos y mobiliario. Hasta 2012, 341 comunidades han sido atendidas.

Praça e Naves do Conhecimento

En alianza con la Secretaría Especial de Ciencia y Tecnología de la Ciudad de Rio de Janeiro surge Praça e Naves do Conhecimento, un espacio dirigido al aprendizaje que, además, busca promover la cultura, la diversión y el arte. Utilizando una conexión de 34 Mbps de Internet dedicada, el proyecto busca incluir a jóvenes y adultos en el mercado de trabajo de la comunicación y la tecnología de información como forma de rescate de la ciudadanía en desventaja. Este proyecto ha traído beneficios a 35,643 personas.

Proyecto Cobertura Rural

El Proyecto Cobertura Rural busca brindar cobertura en zonas alejadas de las Regiones del Ecuador por medio de proyectos de mejoramiento de la vida social, económica y cultural. Para ello se instalaron entre 2011 y 2012, 57 Radiobases en poblaciones con menos de 3,000 habitantes que darán cobertura 2G.





Programa Socio-Tecnológico

En Ecuador llevamos a cabo la implementación del Proyecto de inclusión digital (Infocentros) del Ministerio de Telecomunicaciones, que ofrece centros comunitarios de cómputo equipados con computadoras, proyectores, pizarras, espacios para capacitación y conectividad en cuatro comunidades del interior del país.

Con el proyecto Educonex@o en Brasil buscamos capacitar a los maestros en el uso de tecnologías digitales para facilitar el proceso de enseñanza y aprendizaje. Hasta este momento, ofrecemos puntos Educonexão e Internet a las escuelas municipales conectadas a la red. En 2012, 94 escuelas recibieron apoyo, capacitamos a 122 profesores y con ello beneficiamos a 1,576 estudiantes.

En el Salvador, Claro se unió a los esfuerzos del Programa de Fortalecimiento y Acción Social, el cual, junto con otras instituciones gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil, inauguró el Centro de Desarrollo Juvenil Casa Maya en Caluco, Sonsonate, brindando equipo de computación para iniciar las labores administrativas y servicios de telecomunicaciones en todo el centro juvenil.

En Nicaragua instalamos el servicio DTH en zonas estratégicas para ofrecer programación educativa, informativa y de entretenimiento en 12 municipios rurales del país. En las comunidades de San Juan Atitán, Huehuetenango y Concepción Tutuapa, Guatemala, instalamos servicios de Internet en distintos centros de salud.

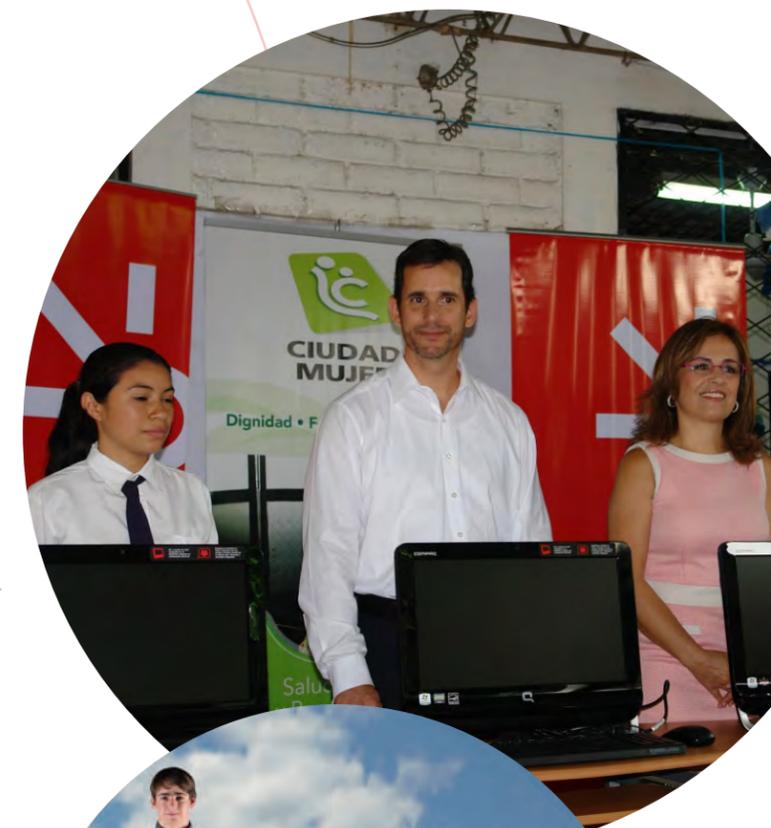
Aulas Digitales

En Guatemala donamos servicios de internet a Institutos Nacionales de Educación Básica y escuelas en comunidades de los departamentos de Guatemala, Huehuetenango y San Marcos. En el Salvador, hicimos entrega de equipos de cómputo a los ganadores del Concurso Estudiantil de Ensayos **Cómo Ciudad Mujer puede ayudar a mi familia**. Algunos de estos equipos fueron entregados a los centros de cómputo de las instituciones participantes.

Por su parte, en Honduras donamos equipos de cómputo a 72 escuelas públicas del país.

Pilotos por la seguridad vial

Esta iniciativa suma los esfuerzos de la Fundación Carlos Slim, la Federación Internacional de Automovilismo (FIA) México, Escudería TELMEX, Gobierno Federal a través de la Secretaría de Salud, Cruz Roja Mexicana, así como de otras instituciones públicas y privadas, y tiene como objetivo crear una cultura vial que permita salvar en México más de 60 mil vidas en lo que resta de la década. Pilotos profesionales de la Escudería TELMEX, participan en el proyecto impartiendo conferencias en preparatorias y universidades.



Comunicación en situaciones de emergencia

Los efectos del cambio climático y la sobreexplotación de los recursos naturales han provocado un incremento de fenómenos naturales que muchas veces traen consigo efectos negativos en las comunidades. Uno de los impactos inmediatos es la falla en las comunicaciones, por ello contamos con programas de atención en los que desplegamos infraestructura operativa de servicios de comunicación gratuita para las poblaciones afectadas. Además, se desarrollan campañas de información sobre temas de interés ciudadano. Estos programas se dividen en dos rubros de acción:

Emergencias

En Brasil, el Programa **SMS Solidario** tiene como objetivo el envío de SMS para informar y sensibilizar a los clientes sobre las campañas del gobierno y la sociedad civil, con estos mensajes se promueve la solidaridad y la participación ciudadana en actividades sociales. En 2012 se apoyaron 4 campañas: 2 para fomentar la donación de sangre y 2 apoyando el combate a la explotación infantil. Se enviaron en total 15,119,689 mensajes.

En Chile, el proyecto SMS 1111 busca entregar información del tiempo estimado de la llegada del autobús a un paradero mediante el envío de un mensaje de texto. Otra iniciativa denominada **Alerta Hogar**, busca disponer de un botón de pánico en el celular con el objetivo de avisar oportunamente a los vecinos ante casos de asaltos o emergencias en el domicilio y reemplazar las alarmas comunitarias.

Desastres naturales

En México, a través de Fundación Telmex, el **Programa de Apoyo en Desastres Naturales** ha hecho entrega de 28,771.84 toneladas de ayuda humanitaria, así como de 25,936,248 litros de agua potabilizada. En 2012, fueron entregadas 10 toneladas de ayuda humanitaria y más de 2 mil galones de agua, a los damnificados de los municipios de Comondú, Mulegé y la Paz, en Baja California Sur, afectados por la tormenta tropical Paul. Asimismo a través de la cruzada **Una gota de Ayuda para Durango**, se entregaron 31 toneladas de paquetes alimentarios a familias que habitan en zonas rurales de ese Estado del país afectadas por la sequía.

El 7 de noviembre de 2012, un terremoto afectó a los departamentos de San Marcos y Retalhuleu en Guatemala, y en apoyo los clientes Claro de Prepago recibieron bonos de tiempo aire y se colocaron 2 plantas fijas con saldo a disposición de la comunidad afectada para realizar llamadas de emergencia.

Durante el paso de las tormentas Isaac y Sandy, en República Dominicana se prestaron al Centro de Operaciones de la Comisión Nacional de Emergencia equipos móviles para operar las acciones de emergencia.

Como parte de los apoyos de Ayuda Humanitaria, la Cruz Roja Colombiana fue beneficiada con tiempo aire gratuito en 93 líneas móviles, lo que ha contribuido a facilitar la realización de sus tareas.



Programas que enriquecen a nuestras comunidades

Para apoyar a las comunidades en situación vulnerable, en América Móvil llevamos a cabo acciones concretas que destinan recursos para ayudar a solventar problemas en cuatro ámbitos: educación, salud, apoyo al deporte y a la cultura.

Educación

Apoyamos con decisión a la educación, ya que ésta es una de las **herramientas** más efectivas para **incentivar el cambio** y **mejorar el bienestar de la sociedad** en su conjunto.

En México, a través de la Fundación Telmex ofrecemos becas a estudiantes universitarios de licenciatura y posgrado, las cuales consisten en un pago económico mensual, equipo de cómputo y conexión gratuita a Internet a través de módem inalámbrico. El total de becas asignadas hasta 2012 fue de 259,445, de éstas, 13,080 se otorgaron durante ese año.

Ayúdame a Llegar es un programa apoyado por Fundación Telmex, que entrega bicicletas a estudiantes de primaria y secundaria que viven en zonas alejadas de sus centros de estudio, facilitando su asistencia a la escuela y evitando así la deserción escolar y el ausentismo. En 2012 el programa se extendió a Nicaragua, en donde la entrega de 5,000 bicicletas incluyó también a personal docente. En 2012 se hizo entrega en ambos países de 52,413 bicicletas contabilizando un total de 345,377.

2011	2012	Var. %
37,470	52,413	40.0



En Brasil, el **Portal de Educación NET**, dirigido a docentes, comunidades escolares y estudiantes, pone a disposición de los beneficiarios contenidos educativos de interés con acceso gratuito.

La Dirección de Recursos Humanos de Embratel, en alianza con el Instituto Embratel, tiene como principal objetivo promover el desarrollo y la empleabilidad de personas con discapacidad con el Programa **Gente Capaz. El Programa de Desarrollo y Empleabilidad para Personas con Discapacidad**, está dirigido a la formación y cualificación profesional de personas con capacidades diferentes. Este programa en alianza con el Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência, forma grupos para el curso de Capacitación Básica en Telecomunicaciones y Redes de Datos.

Desde 2006, el Instituto Embratel desarrolla con el Centro de Integração Empresa Escola CIEE, el Programa de Práctica de nivel superior. Durante 2012, 25 alumnos en Rio de Janeiro recibieron capacitación teórica y contratación. En Campinas, São Paulo, 25 alumnos fueron capacitados por la consultoría especializada en la integración laboral de personas con discapacidad Sem Barreiras, de las cuales 20 fueron contratados.

En Ecuador, el programa **Gol para Educar**, contribuye con el Consulado Americano y el Centro Ecuatoriano Norteamericano ofreciendo becas para jóvenes de escasos recursos. Asimismo, da apoyo a los proyectos **ESPAE** que realizan investigación sobre índices de emprendimiento.

El proyecto **Claronet** en Nicaragua tiene como objetivo suministrar conectividad de banda ancha a más de 410 escuelas públicas de bajos recursos. En 2012, se incorporaron 210 escuelas.



En República Dominicana desarrollamos los siguientes programas:

Programa Conectando la Educación

Por medio de este programa hicimos entrega de computadoras portátiles y servicio de Internet móvil por un año a más de 100 estudiantes universitarios destacados. Asimismo, renovamos por otro año, el servicio de Internet otorgado a estudiantes ejemplares en 2011.

Programa Capacitación de Maestros

Impulsamos el programa de capacitación a docentes en el uso de herramientas computacionales básicas (Office-Excel, Word y PPT y navegación en Internet y redes sociales), lo que se traducirá en una mejor enseñanza, comunicación y empatía con los alumnos.

Asimismo, hicimos entrega de equipos de cómputo en la Junta de Vecinas de Andrés Boca Chica para la impartición de programas de prevención, educación vial y protección ciudadana; brindamos apoyo al Instituto Dominicano de las Comunicaciones (INDOTEL) para la celebración del Día Internacional de las Niñas y las TIC e instalamos 10 líneas provisionales para la realización de un radiotelemaratón de recaudación de fondos para la construcción de una escuela de educación especial.



Salud

Desde 2011, América Móvil a través de sus subsidiarias Claro y Telcel se unieron a la iniciativa del **Fondo Mundial (RED)** para lograr una generación libre del virus VIH/SIDA para el 2015.

Como parte de esta alianza, aportamos 1 millón de dólares cada año para ayudar a financiar las campañas de concientización, que tienen como meta erradicar la transmisión del virus VIH/SIDA de madre a hijo para el 2015. Además llevamos a cabo acciones para que nuestros usuarios se sumen a la campaña. Un ejemplo es la oferta de equipos de telefonía celular con el distintivo de la campaña en todos los países donde tenemos presencia. En México, en los meses de julio y agosto se llevaron a cabo carreras **(Telcel)RED** en cuatro de las principales ciudades del país: México, Puebla, Guadalajara y Monterrey; los fondos reunidos se sumaron al donativo otorgado.

Como apoyo a los programas de salud en México, en 2012 Fundación Telmex otorgó recursos a través de los programas:

Cirugía Extramuros, apoya a personas que no cuentan con acceso a servicios de salud en las especialidades de Ortopedia, Oftalmología, Cirugía Plástica y Reconstructiva, así como Cirugía General. El número de cirugías realizadas en 2012 fue de 235,797, contabilizando un total de 1,029,387 cirugías desde 1996.

2011	2012	Var.%
173,088	235,797	36.2

Mediante el programa de **Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos** se apoya a personas de escasos recursos con cirugía de trasplantes, logrando con ello incrementar su esperanza de vida, así como una sustancial mejora en su bienestar personal y familiar; en 2012, se realizaron 469 cirugías, logrando un total acumulado de 7,580. Este programa busca además, fomentar la cultura de la donación de órganos.

2011	2012	Var.%
402	469	16.6

A través del programa **Dulce Nutritivo** donamos mensualmente bolsas de caramelo suave de diversos sabores enriquecido con proteínas, sodio, fibra dietética, contenido energético, azúcares, hierro y zinc, a niños, niñas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad en diversas regiones del país. En el año hicimos entrega de 1,344,000 bolsas, con un acumulado distribuido hasta 2012 de 13,727,000 bolsas de 1 kilogramo.

2011	2012	Var.%
1,290,000	1,344,000	4.2

Con el propósito de mejorar la calidad de vida y contribuir a su inclusión social, Fundación Telmex dona sillas de ruedas a personas de escasos recursos. En 2012 entregamos 20,000 sillas, que suman un total de 75,125 sillas donadas desde 2007.

El programa **Amanece** busca contribuir en la disminución de la mortalidad materna y neonatal en México, detectando oportunamente malformaciones o problemas de salud durante la gestación. Para fines de 2012, el número de equipos médicos de alta tecnología que facilitan esta labor era de 2,564.

En Brasil, el Comité de los Empleados de Embratel, integrado al **Programa de Acción y Ciudadanía contra el Hambre, Miseria y por la Vida**, realizó una donación para la adaptación e instalación de un gabinete dental en un vehículo de los colaboradores de la empresa.

El Comité, entre otras actividades sociales, presta atención a 19 instituciones/comunidades de escasos recursos situadas en las ciudades de Rio de Janeiro y Baixada Fluminense, mediante una Unidad Móvil Odontológica.



En Nicaragua desarrollamos los siguientes proyectos:

- Mediante la alianza con la Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua (APROQUEN), se da atención a pacientes con secuelas provocadas por quemaduras. En 2012 se atendió a 490 pacientes.
- Aplicaciones móviles para mejorar la salud materno-infantil. Con este proyecto se buscó mejorar la eficiencia en la prestación de servicios de atención a la salud por medio de tecnología electrónica y móvil en comunidades rurales. Para tal efecto se llevaron a cabo diversas actividades entre las que destaca la ampliación de la cobertura de conectividad a través de teléfonos celulares e Internet en 21 comunidades rurales, beneficiando a 12,847 personas.

Mediante el proyecto **Reducción de la Vulnerabilidad y la Transmisión Vertical del VIH/ SIDA en la Mujer Embarazada** del Municipio de Waslala, buscamos mejorar el acceso y la calidad de los servicios de atención primaria a través del uso de telemedicina con teléfonos móviles.

En Honduras patrocinamos el **Festival Musical** que formó parte de la campaña de concientización VIH, al cual asistieron alrededor de 8,000 personas.

Justicia Social

El programa **Justicia Social**, apoya a personas acusadas de la comisión de delitos menores en México, quienes por sus condiciones socioeconómicas, no pueden acceder al beneficio de libertad bajo fianza. Entre los requisitos que deben cumplirse para recibir una fianza se encuentran: no haber cometido algún delito antes y que éste sea considerado menor. Cuando se trata de un joven infractor (de entre 15 y 18 años), el apoyo se canaliza a través de la Comunidad Terapéutica Reeducativa. La labor no se reduce al otorgamiento de fianzas, se busca que los beneficiarios cuenten con oportunidades para su reintegración a la sociedad. En 2012, se otorgaron 4,467 fianzas contabilizando un total de 95,526 desde el inicio del programa en 2005.

Cultura

Buscamos ofrecer **espacios** que **fomenten** las diversas manifestaciones culturales, mediante el **patrocinio** de eventos o la **organización** de actividades que **estimulen** la **creatividad** de niños y jóvenes.

Rockcampeonato Telcel, es un concurso musical que busca descubrir y promocionar a la mejor banda de rock independiente, considerando su talento, cualidades e interpretaciones musicales. Durante 7 años, el concurso se llevó a cabo en diversas ciudades de México, en su octava edición se extendió a Colombia. La asistencia a los conciertos en 2012 fue de 81,600 personas en México y 21,000 en Colombia.

El proyecto **Acción Social por la Música** en Brasil, facilita la realización de programas de práctica musical para niños y adolescentes de comunidades de escasos recursos, principalmente las afectadas por el hambre, la violencia y la exposición al crimen. A través de la creación de núcleos comunitarios en la ciudad de Rio de Janeiro, 800 niños y adolescentes de las comunidades Dona Marta, Babilônia, Pavão-Pavãozinho, Chapéu Mangueira, Complexo do Alemão, Complexo da Penha y Complexo da Tijuca desarrollan actividades musicales de diferentes tipos: clase de teoría y práctica musical, lutería, conocimientos generales, asistencia a ensayos y conciertos de las orquestras sinfónicas de Rio de Janeiro. Además, el programa ofrece: atención psicológica y social; atención a las familias, alimentación y canasta básica.

En Brasil llevamos a cabo los **Talleres Creativos Plaza Víctor Civita**, cuyo objetivo es ofrecer talleres gratuitos en las áreas de educación, cultura y tecnología para estimular la creatividad de los niños y jóvenes.

En Puerto Rico auspiciamos actividades en los museos Arte de Ponce y Museo de Arte de Puerto Rico, mientras que en Nicaragua hemos desarrollado nuevos proyectos culturales que enriquecen la identidad nacional, como el apoyo brindado al Teatro Nacional Rubén Darío.



Deporte

El **apoyo** al deporte es un aspecto destacable ya que, gracias a ello, muchos **niños y jóvenes** encuentran un **espacio** de interacción **sano e incluyente**, que les permite entender sus problemáticas y encontrar **solución** a los problemas que los aquejan.



La Copa Telmex de Fútbol es el torneo de fútbol amateur más grande del mundo. Realizado desde hace más de trece años, ofrece a jóvenes mexicanos una alternativa de desarrollo. En 2012, participaron 13,818 equipos y 250,743 jugadores, cifras que nos llevaron a alcanzar nuestro 6° Récord Guinness.

A través de nuestras empresas Telmex, Telcel, Claro y Embratel patrocinamos a los equipos Escudería Telmex y Equipo Telcel. Ambos equipos tuvieron importantes logros en 2012.

En Ecuador auspiciamos a la Selección Ecuatoriana de Fútbol, la Carrera Atlética en Cuenca y la Copa Panamericana de Triatlón.

En Guatemala, con motivo de los Juegos Olímpicos Londres 2012, a través de la Fundación Olímpica Guatemalteca, Claro realizó una donación de 500 camisetas y 200 cilindros de agua para niños y jóvenes que participaron en el **Proyecto enlace entre barrios Hoodlinks y Juegos Olímpicos**. De igual forma se entregaron equipos celulares a los atletas clasificados a los Juegos Olímpicos.

En Nicaragua, patrocinamos la **Vuelta Ciclista Claro 2012** en colaboración con la Federación Nacional de Ciclismo y NicaSpeed. En este país apoyamos también el **Torneo Fútbol Extremo F6X** que busca ofrecer un espacio de oportunidades a futuras estrellas para que muestren su técnica y experiencia en este deporte. En el torneo pueden participar estudiantes de escuelas secundarias de todo el país.

Claro fue patrocinador y ofreció apoyo económico para el entrenamiento de 1,220 atletas especiales los cuales participaron en las Olimpiadas Especiales de Honduras, cuya organización estuvo a cargo de La Fundación Olimpiadas Especiales.



Voluntariado

El trabajo voluntario es una de las formas más efectivas de **apoyo** y con mayor **impacto social**, ya que **enriquece** a la empresa, al que recibe el **beneficio** por el trabajo social y la **comunidad**, por ello **impulsamos** este tipo de actividades en tres grandes áreas de acción:

Red de Voluntarios

En Brasil los voluntarios dedicaron 36 horas promedio al año, en los programas de recolección de víveres, libros, artículos de higiene, juguetes y ropa, que fueron entregados a comunidades de escasos recursos. Participaron también en la plantación de huertas comunitarias.

Como parte de las acciones realizadas en Perú, 55 voluntarios participaron en el mejoramiento de la infraestructura del **Programa no Especializado de Educación Inicial (PRONOEI) Ángeles del Canadá**, espacio que apoya el desarrollo intelectual y emocional de niños entre 3 y 5 años de edad.

En Ecuador, nuestro voluntariado colaboró con la instalación de lonas publicitarias que son utilizadas para la reconstrucción de hogares afectados por el invierno, la reparación de techos de embarcaciones y la protección de productos de pequeños agricultores.



Voluntariado profesional

Colaboradores de Telmex de varios países, apoyaron las actividades de ASUME A.C., programa de desarrollo humano dirigido a personas que desean superarse. **ASUME** ofrece talleres sobre temas tales como el ideal, la honradez, el amor, la madurez, el diálogo, los valores, el matrimonio y la responsabilidad. El programa se imparte también a personal de empresas.

Colectas

En Guatemala realizamos diversas colectas para hacer entrega de víveres y otros enseres a UNOP (hospital para niños con cáncer), Hogar de Ancianos San José de la Montaña, Hospital San Juan de Dios y Fundal (Fundación para niños sordos y ciegos).

En Nicaragua las colectas llevadas a cabo nos permitieron apoyar a la Comisión Nicaragüense de Ayuda al Niño con Cáncer - **Conanca**, a **Un Techo para mi País** e hicimos entrega de juguetes a diversas instituciones de Managua y Matagalpa:

- Hogar Pajarito Azul
- Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua
- Mi Matagalpa Rural
- Hospital la Mascota
- Conanca

Aliados en el trabajo con la comunidad

El Instituto Embratel participó en la coordinación de la **Semana Nacional de Ciencia y Tecnología de la Zona Oeste (SNCT)**, realizada por el Ministerio de Ciencia y Tecnología e Innovación, en Rio de Janeiro, con el tema: Sustentabilidad, Economía Verde y Erradicación de la Pobreza. El Instituto patrocinó una conferencia sobre energías renovables, una exposición de una turbina de generación de energía eólica y la presentación de la Orquesta Infanto-Juvenil del proyecto **Acción Social por la Música**.

En Guatemala, 50 colaboradores de Claro participaron como voluntarios en la venta de tiempo aire cuyos recursos recaudados se destinaron a que la organización **Un Techo para mi País** construyera 5 casas en una comunidad de escasos recursos.

En apoyo al Teletón, en México, Nicaragua, Colombia, Chile y Uruguay se activaron plataformas para donaciones vía SMS, líneas telefónicas fijas, Internet y fibra óptica para la transmisión televisiva del evento.

En Nicaragua, llevamos a cabo una alianza con la Asociación de Bomberos Voluntarios para la implementación de conectividad y comunicación entre todos los puestos de mando ofreciendo soporte tecnológico y de telecomunicaciones en 4 ciudades: Managua, Masaya, Granada y León. También ofrecimos soporte tecnológico y de telecomunicaciones para la conectividad entre la Policía Nacional y Seguridad Ciudadana, así como apoyo a campañas publicitarias de prevención.

En República Dominicana llevamos a cabo dos jornadas de reforestación en las comunidades de Los Arroyos, Municipio de Gonzalo, Pico Diego de Ocampo y Hato Viejo-Bonao, que beneficiaron a las poblaciones de Monte Plata, Samaná, San José de Altamira, Santiago, Villa González, Bonao y la Vega. En estas jornadas participaron alrededor de 155 voluntarios.

Además, impulsamos el programa de limpieza de playa con la participación de 232 voluntarios y 5 jornadas de restauración de escuelas en:

- Escuela Juan Jiménez en Hato Mayor
- Escuela el Ave María, Casa de Ángeles en Villa Mella
- Escuela Primaria Idalina Payano Reyes en la Noria, Cosón
- Liceo Arroyo Frío, San Juan Bautista en San Víctor, provincia Espaillat
- Escuela Parroquial La Altagracia en Barrio Pueblo Nuevo, Barahona

Por su parte, en Nicaragua llevamos a cabo una Jornada de Reforestación en la Cuenca Sur de Managua que benefició a los municipios de Managua, Ticuantepe, Ciudad Sandino, El Crucero, Tipitapa y Nindirí.



Desempeño Económico

Una parte fundamental de nuestra sustentabilidad se basa en la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de todos nuestros clientes actuales y futuros. Por ello, mantenemos una constante y creciente inversión para satisfacer la creciente demanda de una de las necesidades básicas de los seres humanos: la comunicación. El objetivo de estas inversiones es crecer la cobertura y así proporcionar acceso a las tecnologías de información y comunicación (TIC) a cada vez más poblaciones en el menor tiempo posible, en los países donde operamos, y con ello contribuir a impulsar su desarrollo.



Puntos Sobresalientes

- Operamos en **18 países** del continente americano
- Más de **262 millones de clientes** de telefonía celular
- Más de **31 millones de clientes** de telefonía fija
- **17 millones de accesos** de banda ancha
- Más de **16 millones** de suscriptores de televisión de paga
- Más de **32 mil millones** de dólares invertidos en los últimos 5 años
- **158,719** colaboradores
- Más de **4 millones** de horas dedicadas a la **capacitación**
- **775,070** millones de pesos de ingresos



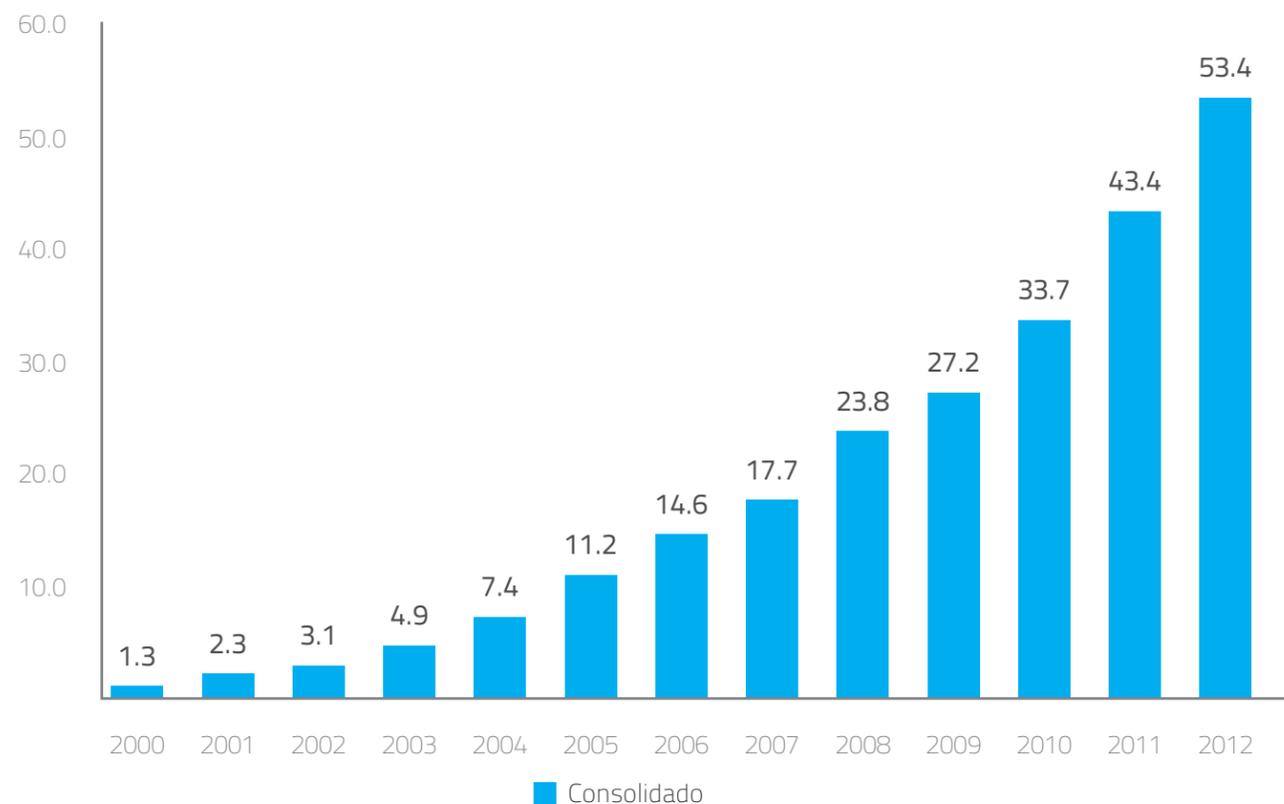
Inversión

Desde nuestros inicios hemos procurado una fuerte y constante expansión de nuestras inversiones como fórmula para alcanzar un crecimiento sostenido. Sólo a través de la inversión es posible contar con la mejor tecnología, personal más capacitado, mayor cobertura y el mejor servicio, aspectos íntimamente ligados a nuestra competitividad y, por ende, a nuestra sustentabilidad económica.

En los últimos cinco años, hemos invertido más de 32 mil millones de dólares, lo que equivale al 44% de la inversión extranjera directa que ha recibido México en el mismo periodo.

Nuestras inversiones se han traducido en un muy positivo impacto económico en todos los países donde prestamos servicios, impactando positivamente en muy diversos sectores, tales como: sistemas, tecnología, construcción, infraestructura y publicidad. Esto se traduce en mayor empleo, capacitación, inversión, pago de impuestos y demás aspectos económicos que impactan positivamente a la población de los países donde operamos.

Inversión Acumulada (Miles de millones de dólares)



Cable Submarino AMX-1

- 7 Países y 11 sitios
 - USA (Jacksonville, Miami)
 - Brasil (Fortaleza, Rio Janeiro, Salvador de Bahia)
 - Colombia (Barranquilla, Cartagena)
 - Puerto Rico (San Juan)
 - Dominicana (Puerto Plata)
 - Guatemala (Puerto Barrios)
 - México (Cancún)
- Cable total : 17,200 Kms
- Sistema con Tecnología de Repetición

Esta es la inversión más relevante en su tipo realizada por América Móvil en la región, la cual se traducirá en una importante mejora en la calidad de la comunicación del continente americano: incrementando la velocidad en la transferencia de datos y mejorando en consecuencia el servicio ofrecido; permitirá además satisfacer una mayor demanda de servicios al incrementar nuestra cobertura y de esta forma contribuir en la disminución de la brecha digital.

Este proyecto se concluirá en el tercer trimestre de 2014 y se consolidará como un gran adelanto tecnológico ya que aunque en su inicio tendrá una solución en capacidades de 40Gbps⁽¹⁾, cuando la tecnología esté disponible comercialmente se podrá evolucionar a 100Gbps, soportando 10Tbps⁽²⁾ por par de fibra.

(1)Gigabites por segundo

(2)Tbps por segundo



Nuestros **clientes** son nuestra razón de ser, de ellos depende nuestra **sustentabilidad** y hacia ellos están dirigidos nuestro **trabajo, inversión y continua evolución**

Clientes

Mantenemos una constante comunicación con nuestros clientes con el fin de conocer sus necesidades y expectativas y, así, responder con eficiencia a sus legítimos requerimientos.

Satisfacción del cliente

Realizamos un monitoreo constante respecto al grado de satisfacción de nuestros clientes, lo que nos permite detectar de manera puntual áreas de oportunidad, conocer necesidades y expectativas e implementar acciones en todos los países donde operamos. Esto lo realizamos a través de encuestas telefónicas, chat en línea, correo electrónico y redes sociales, entre otros. Este continuo ejercicio, constituye una parte muy relevante de nuestra sustentabilidad.

Los índices de satisfacción de los diversos servicios que prestamos han observado una mejora en los últimos años, a pesar de la diversificación y el gran dinamismo que experimentan. No obstante lo anterior, estamos conscientes que el satisfacer las expectativas de nuestros clientes es un reto permanente, por lo que mantenemos una innovación constante en todas las áreas de la compañía, con el fin de ser una empresa cada día más competitiva y sustentable.

Retos

- Modernización de la red
- Mayor velocidad de banda ancha
- Incrementar la cobertura
- Mayor capacidad de atención de tráfico
- Satisfacción del cliente

Acciones a favor del cliente

Con el fin de combatir diversos actos delictivos los cuales tienen un impacto negativo en nuestros clientes y en la sociedad en su conjunto, como son el comercio de equipos de procedencia ilícita y el uso que muchas veces se hace de dichos equipos para cometer delitos, hemos concretado convenios con diversos operadores en los países donde operamos con el fin de intercambiar información, para detectar equipos robados y así impedir su activación y por lo tanto su uso.

En julio de 2012, América Móvil firmó con la Asociación GSM, el **Acuerdo para Evitar el Robo de Celulares** a nivel regional. Mediante este convenio las empresas telefónicas participantes nos comprometimos a intercambiar voluntariamente los números de Identidad Internacional de Equipo Móvil (IMEI, por sus siglas en inglés) de los equipos robados, con el objetivo de reducir el delito asociado al robo de celulares que azota la región y dificultar su tráfico entre países. En México, el acuerdo fue firmado por Telcel, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, la Procuraduría General de la República y otros dos operadores, con el fin de bloquear los teléfonos celulares que hayan sido reportados como robados.

Con el **Acuerdo para Evitar el Robo de Celulares** apoyamos el combate a la delincuencia y demostramos que empresas, organizaciones de la sociedad civil y gobierno podemos trabajar en pro del bien común.

De acuerdo con nuestras **Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética** la privacidad de la información de nuestros clientes es una prioridad para América Móvil, por ello mantenemos un estricto control de sus datos e información, para lo cual nos apegamos a escrupulosas medidas de seguridad internas; al cumplimiento normativo de cada país donde operamos; así como a la puesta en marcha de las mejores prácticas en la materia. De esta forma los datos de clientes se encuentran resguardados bajo sistemas de última tecnología, con sofisticados procesos de seguridad y una constante capacitación del personal que administra toda esta información e infraestructura.

Está estrictamente prohibido el proporcionar datos de nuestros clientes, salvo previa autorización de los mismos o por pedimento judicial.

Derivado de todo lo anterior, la empresa no recibió multas significativas producto del manejo de información de clientes en todas sus operaciones.

En México, desde hace 10 años Telcel y Telmex han sido certificadas con ISO 9001; en 2013 se incluirá al corporativo de América Móvil y se iniciarán los procesos para la certificación de Telcel en ISO 20000 y 27000. Estas normas se refieren a la certificación en la entrega efectiva de los servicios de tecnología de información y mejores prácticas en seguridad de información.

Retos

- Realizar más convenios con gobiernos locales, Organizaciones de la Sociedad Civil (OSCs), y empresas para combatir la activación de celulares robados
- Agilizar aún más el envío/recepción de bases de datos de terminales de procedencia ilícita

Comunicación y mercadotecnia responsable

Mantenemos una constante comunicación con todos nuestros grupos de interés, basada en nuestros principios y valores, bajo una base de corresponsabilidad, con estricto apego a las diversas leyes y reglamentos en materia de publicidad y mercadotecnia que nos aplican.

Somos muy cuidadosos de la imagen de todas nuestras marcas y los diversos servicios con los que contamos, los cuales se encuentran en constante evolución, como resultado de las cambiantes necesidades de los clientes, la competencia y los avances tecnológicos.

Nuestra publicidad está enfocada a brindar una información clara y precisa sobre nuestros productos y servicios, para que de esta forma el consumidor pueda elegir el servicio que más convenga a sus necesidades. De igual forma, como empresa multi regional, valoramos y promovemos la cultura y el orgullo de los diferentes países donde operamos, desde una perspectiva que enaltece, dignifica y es respetuosa de los derechos del ser humano.

En términos mercadológicos, los esfuerzos se enfocaron en comunicar las ventajas de las nuevas plataformas tecnológicas como la red 4G LTE, el crecimiento en cobertura, en ancho de banda, así como la variedad de nuevos planes de servicio y contenido para el hogar y empresas en las modalidades de triple play.

Telcel fue por tercer año consecutivo, la única marca mexicana que se situó entre las 100 más valiosas del mundo de acuerdo al **Ranking Brandz 2012** de la firma Millward Brown Group (MBG) y se ubicó como la marca más valiosa en este ranking a nivel latinoamericano, destacándose por su valor económico, la generación de tendencias globales y por crear actividades innovadoras en su sector.

Asimismo, Telcel recibió este año por tercera ocasión, el premio internacional **Marcas de Confianza 2012**, en el rubro de compañía de teléfonos celulares de mayor confianza en México, elaborado por Reader's Digest y que es respaldado por estudios de la reconocida compañía de investigación de mercados, Ipsos.

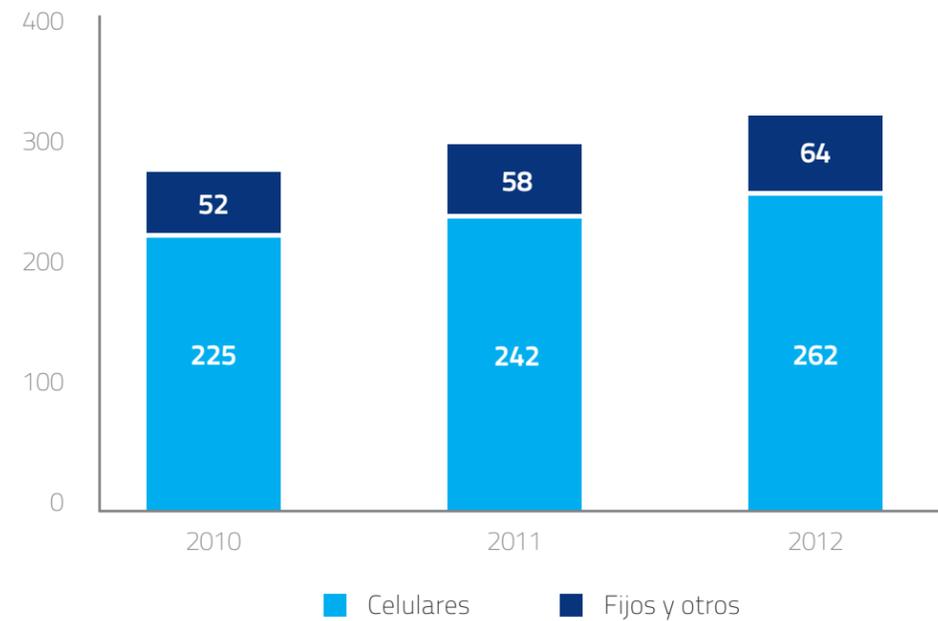


Reduciendo la brecha digital

Gracias a una **mayor cobertura**, a la **calidad de nuestro servicio** y a exitosas **estrategias promocionales y comerciales**, en 2012 el número de **accesos totales** alcanzó los **325.7 millones**, observando un crecimiento de **8.7%** respecto al año anterior.

Los accesos totales incluyen **261.6 millones de suscriptores móviles** (8.2% más que en 2011), **30.5 millones de líneas fijas** (3.8% más que el año anterior), **17.2 millones de accesos de banda ancha** (crecimiento del 14.4%) y **16.4 millones de clientes de televisión de paga** (22% más que a finales de 2011).

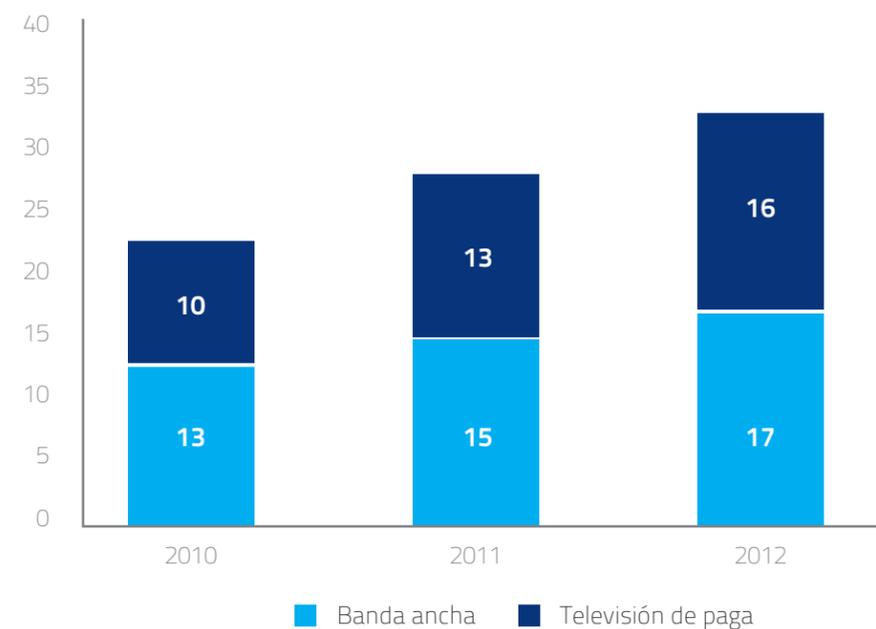
Total de Suscriptores (millones)



Suscriptores celulares al 31 de diciembre de 2012 (Miles)

Pais	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012	Var. % 2012/2011
Cono Sur	24,508	26,281	27,432	4.4%
Brasil	51,638	60,380	65,239	8.0%
Centroamérica y el Caribe	17,418	18,524	21,119	14.0%
Colombia	29,264	28,819	30,371	5.4%
Region Andina	20,310	22,311	24,638	10.4%
Estados Unidos	17,749	19,762	22,392	13.3%
México	64,138	65,678	70,366	7.1%
Total Líneas Celulares	225,025	241,755	261,557	8.2%

Total de Suscriptores de Banda Ancha y Televisión de Paga (millones)



Acceso a Líneas Fijas al 31 de diciembre de 2012 (Miles)

Pais	Dic. 2010	Dic. 2011	Dic. 2012	Var. % 2012/2011
Cono Sur	1,067	1,336	1,508	12.9%
Brasil	18,606	23,589	28,586	21.2%
Centroamérica y el Caribe	5,375	5,781	6,061	4.8%
Colombia	2,988	3,548	4,195	18.2%
Region Andina	544	863	1,120	29.8%
México	22,950	22,766	22,669	-0.4%
Total Líneas Fijas	51,530	57,883	64,139	10.8%

Suscriptores de Banda Ancha (miles)

Pais	2010	2011	2012	Var. % 2012/2011
Mexico	7,359	7,952	8,445	6.20%
Brasil	3,770	4,661	5,752	23.41%
Colombia	614	875	1,190	36.00%
Cono Sur	217	312	381	22.12%
Región Andina	124	188	264	40.43%
Centroamerica	376	474	566	19.41%
Caribe	559	590	628	6.44%
TOTAL	13,019	15,052	17,226	14.44%

Suscriptores de Televisión de Paga (miles)

Pais	2010	2011	2012	Var. % 2012/2011
Brasil	6,901	9,770	12,554	28.50%
Colombia	1,802	1,899	2,019	6.32%
Cono Sur	496	597	649	8.71%
Región Andina	249	326	272	-16.56%
Centroamerica	550	707	736	4.10%
Caribe	102	143	172	20.28%
TOTAL	10,100	13,442	16,402	22.02%

Retos

- Facilitar el acceso a las tecnologías de información a un mayor número de personas
- Ampliar la cobertura de las redes 2G, 3G y 4G LTE en poblaciones rurales y lejanas
- Impulsar la inclusión de estudiantes, amas de casa y poblaciones rurales por medio de programas de desarrollo de habilidades informativas y de comunicación

La generación de **empleo estable**, bien remunerado y con **prestaciones sociales** es una de las variables con mayor incidencia en el bienestar económico de una sociedad. Somos uno de los más importantes empleadores en todos los países donde operamos.



Empleo

A fines de 2012 nuestra plantilla laboral ascendió a 158,719 colaboradores, los cuales cuentan con un empleo estable, bien remunerado, con planes de carrera, beneficios superiores a los establecidos por la ley en la mayoría de los países donde operamos, programas de salud y seguridad social. Para conocer más acerca de este tema consulte el apartado 'Desempeño Social' de este reporte.

Desempeño Ambiental

En América Móvil creemos que el cuidado de nuestro entorno natural es responsabilidad de todos los que formamos parte de la empresa, ya que toda aportación —por pequeña que parezca— es capaz de hacer una gran diferencia.

Más de
14,000 GJ
consumidos en energía
renovable



- Recolección de **320,938** equipos celulares
- Producción de **1,677,740 plantas** en **8 viveros** comunitarios de la Reserva de la **Mariposa Monarca**

Por ello, nuestra política se enfoca en la **mejora** de la **gestión ambiental**, tanto en nuestros **procesos internos** como en las **operaciones** que realizamos hacia el **exterior**. Continuamente buscamos una **mayor eficiencia** en nuestros procesos operativos; optamos por **energías alternas**, desarrollamos campañas de **ahorro de energía** y promovemos **acciones** con clientes, proveedores, competidores e instancias gubernamentales que **favorezcan** una mejor relación con el **medio ambiente**, siempre apegados a las regulaciones nacionales e internacionales en todos los lugares donde operamos.





Implantación y ampliación de infraestructura

Nuestra contribución en la reducción de la brecha digital es posible gracias a la constante inversión que en América Móvil realizamos año con año, para ofrecer cobertura y acceso a las tecnologías de la información a un mayor número de poblaciones. Construimos nuevas Radiobases en lugares estratégicos que ofrecen servicios a poblaciones lejanas de difícil acceso y el uso de tecnología móvil nos obliga a ampliar la infraestructura para evitar la saturación de nuestras redes. Por ello, en todo este proceso nos aseguramos en dar cumplimiento a los más altos estándares nacionales e internacionales y cuidamos la arquitectura del paisaje, tomando medidas de camuflaje para tener una presencia amable, discreta y uniforme con el entorno y ocasionar el menor impacto posible, principalmente en las zonas de alta diversidad de especies.

Un ejemplo de ello fue la construcción de un sitio de celda en la región de Izabal en el Petén, Guatemala, la cual cuenta con 120 áreas protegidas con una alta concentración de especies de acuerdo con el Consejo Nacional de Áreas Protegidas (CONAP). El cuidado puesto para la máxima reducción del impacto negativo durante la instalación, trajo consigo importantes beneficios, como el uso de pararrayos que atraen las descargas atmosféricas, y el filtrado de agua de lluvia a través del piedrín que se utiliza como aislante, alimentando los mantos freáticos y coadyuvando al mejoramiento del sistema de tierras.

Para la implantación de bases en Perú, hemos creado la Jefatura de Implantación de Sites, que es la instancia responsable del diálogo permanente con el Instituto Nacional de Cultura (INC), las municipalidades e instancias ambientales para garantizar la inocuidad del impacto de la infraestructura.

Los estudios realizados en los países donde operamos, nos permiten concluir que los impactos generados en la implantación son indirectos y se refieren al impacto visual, radiaciones no ionizantes y el uso de combustibles. Para minimizar este impacto, en la mayoría de los lugares donde tenemos operaciones contamos con soluciones alternativas de suministro de energía: solar, de hidrógeno y eólica.

Para mitigar el consumo de combustibles utilizamos sistemas de baterías y rectificadores de alta eficiencia y construimos diques para la contención de potenciales derrames de combustible.



Energía

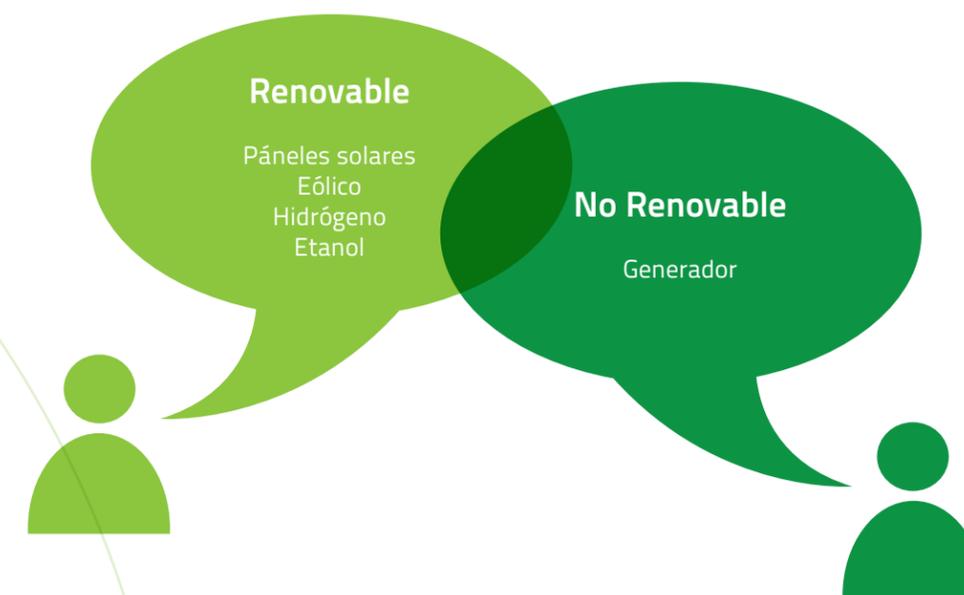
Como parte de los esfuerzos que realizamos a favor del medio ambiente, se encuentran las iniciativas para disminuir el consumo de energía en nuestras Centrales, Radiobases, Edificios Corporativos y Centros de Atención a Clientes (CACs) en los países donde operamos, buscando la sustentabilidad de los operadores.

Dentro de las iniciativas más relevantes se encuentran:

- La implementación de sistemas de ventilación por medio de flujo natural de aire
- La homologación de sistemas de generación híbridos solar eólico
- La eliminación de las plantas diésel de uso continuo por medio de tecnologías verdes
- Verificación y ajuste de aires acondicionados
- Uso de lámparas de mayor eficiencia y menor potencia
- Desconexión y desinstalación de equipos de tecnologías obsoletas
- Análisis de los consumos y demanda contratada con la empresa generadora de energía
- Cambio de tarifa contratada
- Análisis de excedentes
- Ajuste Set Point de temperatura
- Automatización de iluminación en oficinas y CACs
- Detectores de presencia para el control del alumbrado en zonas con circulación intermitente
- La búsqueda de la implementación de un sistema de gestión de la energía
- La propuesta de certificaciones ambientales
- La posibilidad de compra de energía renovable
- Campaña de concientización sobre el ahorro de recursos



De igual forma, día a día incorporamos el uso de fuentes alternas de energía.



Una de nuestras principales iniciativas es la sustitución de motogeneradores por sistemas de paneles solares y próximamente eólicos, iniciativa que hemos ampliado a un mayor número de países y cuyos resultados son hoy en día medibles. Un ejemplo de ello fue la conclusión del proyecto de instalación de paneles solares en la troncal telecomunicación al norte de Taltal en Chile, con lo que se beneficiará a las comunidades de Arica, Iquique y Antofagasta.

El uso de estas alternativas reportó para 2012 un incremento del 44% en el uso de energía renovable, lo cual constituye un importante avance en el uso de energías verdes en el desarrollo de nuestras operaciones.

	2011	2012	Var. %
Consumo total (GJ) gigajoules	9,118,580.75	17,040,733.62	87%
Consumo energía renovable (GJ)	10,033.12	14,489.03	44%
Consumo energía no renovable (GJ)	95,556.18	795,711.41	732.7%

El desarrollo de proyectos que han propiciado un importante ahorro en el consumo de energía, a la vez de promover el uso de energías verdes, hizo que en 2012 se conformaran Comités de Energía en 14 de los países donde tenemos operaciones encabezados por el de México. El objetivo de los Comités es dar seguimiento a los proyectos llevados a cabo a fin de cumplir con las metas acordadas y fomentar una cultura sustentable entre los participantes, así como una cultura de cuidado de recursos entre el personal. Los Comités se rigen por la siguiente Política **Hacer uso eficiente de la energía a través de la implementación de una cultura basada en las mejores prácticas y tecnologías verdes, apoyados en el Sistema de Calidad.**



Agua

El consumo de agua reportado en 2012 fue de 4,557,063 m³, lo que representa un incremento del 8% en comparación con 2011. Iniciamos ya con acciones que fomenten una cultura de ahorro de agua cuyos resultados y alcances reportaremos en 2013.

Reducción de consumibles

Ofrecemos alternativas para reducir el uso de materiales en nuestra oferta de productos y servicios, así como en las operaciones cotidianas de nuestras oficinas y CAC's. Algunas de estas alternativas son:

- Reducción del tamaño y uso de material reciclado en cajas de cartón para empaques de celulares
- Reducción de tarjetas raspables incentivando la compra de recargas electrónicas
- Sustitución de baterías y equipos celulares más eficientes
- Elección de proveedores con compromiso ecológico
- Reducción de impresiones en papel
- Uso de sistemas de comunicación y tecnología de información

En la comunicación con nuestros clientes, favorecemos la facturación electrónica y el uso de sistemas electrónicos para recarga y pagos, lo que se traduce en eficiencia, ahorro de energía y costos. Gracias a ello, hemos logrado hacer partícipes de nuestra cultura de cuidado del medio ambiente a clientes y proveedores.



Transporte

Otra forma de contribuir al cuidado del medio ambiente es a través del control de nuestro parque vehicular, el cual es utilizado para ampliar infraestructura, dar atención técnica a clientes y distribuir equipos en todos los lugares donde realizamos operaciones. Algunas acciones que se llevan a cabo para reducir el uso de combustible y hacer un uso más eficiente del transporte son:

- Utilización de vehículos más pequeños con motores diesel
- Mantenimiento preventivo de los vehículos para optimizar su rendimiento
- Utilización de medios electrónicos (teléfono, correo electrónico, videoconferencia, videollamada) para evitar el traslado de personal
- Selección de proveedores con vehículos en óptimas condiciones
- Optimización de la logística en el traslado de productos, a manera de minimizar la cantidad de movimientos de las unidades vehiculares

Asimismo, buscamos reducir el consumo de combustible mediante reportes de control del desempeño de nuestra flota, utilizando de manera racional el combustible en montacargas y usando elevadores manuales para manejo de materiales livianos. En algunas locaciones las llantas que ya no se utilizan son almacenadas adecuadamente para su posterior venta y reciclaje. Tenemos la convicción de que estas acciones contribuirán de manera positiva en el medio ambiente, por ello en el corto plazo iniciaremos la medición de dichos impactos.



Reciclaje

El reciclaje de equipos de telefonía móvil es una contribución importante al medio ambiente, ya que evita una fuente potencial de contaminación, a la vez que permite reutilizar algunos metales y, con ello, evitar la extracción de metales nuevos.

Para favorecer una cultura de reciclaje entre nuestros suscriptores de telefonía celular, nuestras filiales realizan campañas permanentes para la recolección de teléfonos y accesorios, instalando contenedores de acopio en nuestros CACs. Los contenedores se ubican en zonas estratégicas, lo cual facilita la recolección de los equipos. Las piezas en buenas condiciones son reutilizadas y el resto del material se entrega a compañías certificadas para su reciclaje.

Esta campaña se refuerza por medio de carteles y otros materiales gráficos que invitan a los usuarios a participar.



Equipos y accesorios acopiados

	2011	2012	Var. %
Celulares	274,008	320,938	17.1%
Accesorios	338,073	321,153	-5.0%

Acopio en unidades

País	Acopio en unidades	
	Celulares	Accesorios
	2012	
Argentina	14,974	15,250
Chile	39,695	0
Colombia	35,643	158,913
Centroamérica	176,405	6,920
Ecuador	0	58,556
México	26,051	78,936
Perú	23,832	0
República Dominicana	4,338	2,578
Total	320,938	321,153

En las oficinas y bodegas reutilizamos y/o reciclamos otros materiales como papel, cartón, plástico, latas de aluminio y madera.



Alianza WWF-Telcel

En el 2003, Telcel estableció una alianza estratégica con la sección México del Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF por sus siglas en inglés), la cual tiene el objetivo de **cuidar, proteger y conservar** el medio ambiente.

Durante estos diez años, el trabajo realizado en colaboración con instituciones educativas y de investigación, gobiernos municipales y estatales, organizaciones de la sociedad civil y comunidades, ha logrado importantes beneficios para estas especies, los ecosistemas y para las comunidades cercanas a los sitios de conservación. Dentro de los logros más relevantes realizados en 2012 podemos mencionar:

Programa de Conservación de la Mariposa Monarca

Dentro de los avances en reforestación, logramos la producción y mantenimiento de 545,000 plantas de ciclo y medio para el programa Cutzamala y 800,000 plantas de un ciclo en nueve viveros. Asimismo, concluimos el ciclo 2011-2012 con la producción de 1,677,740 plantas en 8 viveros comunitarios de la Reserva de la Biósfera de la Mariposa Monarca. En coordinación con la Comisión Nacional Forestal (Conafor), el Ayuntamiento de Zitácuaro, los núcleos agrarios de la Reserva y algunos pequeños propietarios, reforestamos 1,459 hectáreas con 1,459,000 plantas.

Para impulsar el desarrollo de las comunidades aledañas, se dio apoyo a un grupo de 10 mujeres artesanas, brindándoles materiales para la elaboración de artesanías de madera que son vendidas en la zona comercial de los paradores turísticos de El Rosario y El Asoleadero.

Seis integrantes de la mesa directiva de Bienes Comunes de la localidad de Crescencio Morales, recibieron formación por medio de cuatro cursos de capacitación para empresarios forestales en el Centro de Negocios Forestales (Cenefor) perteneciente a la a la Conafor.

Participamos en la conformación del Consejo Estatal Forestal 2012-2015, de la Comisión Forestal de Michoacán (COFOM). El **Programa Mariposa Monarca** fue designado consejero suplente para colaborar en la conformación de los planes de conservación y manejo de los recursos forestales en Michoacán. Este Consejo quedó integrado por 36 representantes de los sectores académico, agrario, industrial, medio ambiente, pequeños propietarios, profesionistas, unidades de manejo y los tres niveles de gobierno.



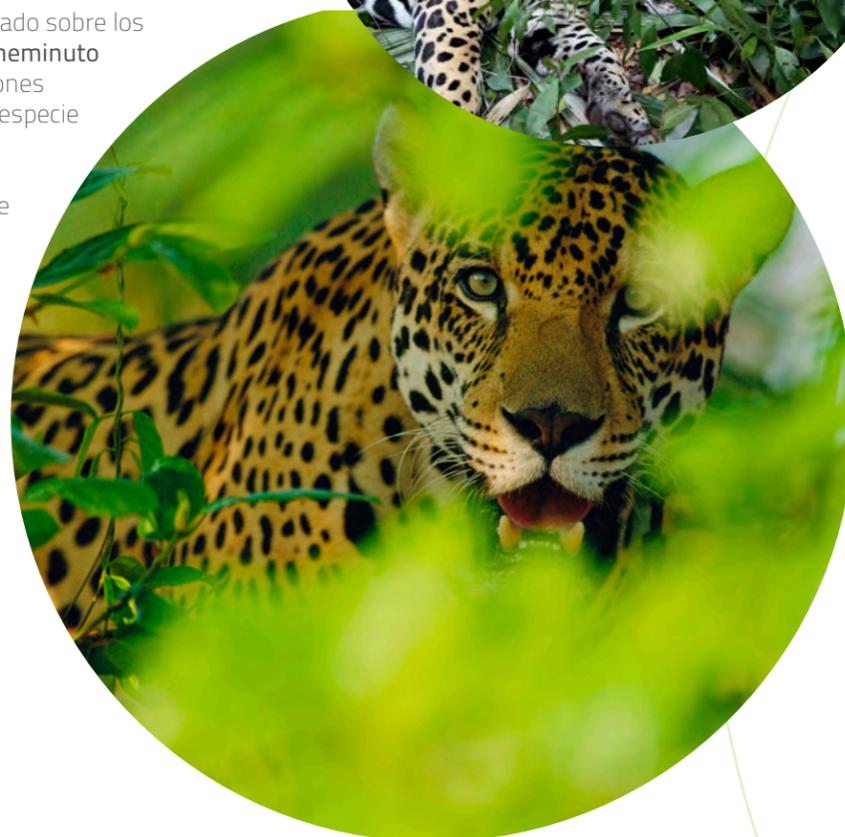
Programa de Conservación del Jaguar

Protegemos al Jaguar, especie de gran significado cultural e histórico para México y Centro América y el felino más grande de América.

A través del pago por servicios ambientales, en 2012 protegimos 19,600 hectáreas de selva tropical, hábitat clave para la conservación del jaguar, beneficiando a más de 40 familias mayas en extrema pobreza en el estado de Campeche. Con la participación de otros ejidos dentro del mismo esquema de conservación, se beneficia anualmente a más de 300 familias.

Llevamos a cabo el VIII Simposio **El Jaguar Mexicano en el Siglo XXI**, donde se planteó y analizó la Estrategia Nacional de Conservación del Jaguar, la cual sintetiza las acciones que permitirán reducir el impacto de las amenazas sobre las poblaciones de jaguar en las zonas protegidas. De igual manera, se concluyó la edición del **Manual de Fototrampeo para estudios de Fauna Silvestre. El jaguar como estudio de caso**, próximo a publicarse.

Con el fin de mantener al público informado sobre los trabajos del programa, producimos el **cineminuto** sobre el jaguar, que documenta las acciones realizadas para la conservación de esta especie en el sur de la Península de Yucatán. Su estreno fue en agosto de 2012 y se transmitió en más de 4,000 salas de cine durante un mes.



Programa Integral de Protección de Especies Marinas en el Mar de Cortés

En este año se firmó el acuerdo para el desarrollo del **Plan Estratégico para la Conservación de la Tortuga Amarilla en el Golfo de Ulloa**, realizado con instancias de gobierno, instituciones académicas, pescadores y organizaciones locales.

Apoyamos la realización de la XIV Reunión del Grupo Tortuguero de las Californias, en la que participaron 200 personas de 40 comunidades del noroeste de México. Entre las actividades que se reportaron se encuentran la protección de 100,000 nidos y la liberación de 5 millones de crías de cuatro especies de tortugas marinas. Se dio también apoyo al Grupo de Conservación de Tiburones EIMANYA en la realización de su 5ta. reunión anual, la cual contó con la asistencia de 72 pescadores de 13 comunidades de la Península de Baja California y Sinaloa.

Dentro de las actividades educativas realizadas destaca la presentación de diversas ponencias y carteles en la reunión bianual de la Sociedad Mexicana de Mastozoología Marina AC; la presentación de la primer Guía de Mamíferos Marinos en español; la impartición de pláticas sobre el tiburón blanco a 250 estudiantes de educación básica y superior; el otorgamiento de becas a cinco niños de Los Cabos para asistir al **Encuentro de la Niñez para la Conservación de las Tortugas Marinas** en Mazatlán y la celebración del tercer **Día Internacional de Tiburón Ballena** en La Paz, Baja California, al cual asistieron 350 niños y jóvenes.

Para dar continuidad al monitoreo de especies por medio de telemetría, en 2012 se marcó a cinco tiburones y se identificaron 23 tiburones blancos y cuatro hembras preñadas de tiburón ballena. Estas acciones permiten conocer y monitorear sus rutas migratorias y zona de alumbramiento y ruta migratoria. Instalamos cuatro nuevos receptores ultrasónicos que ayudaran al monitoreo de la vaquita marina.

Utilizamos la más moderna **tecnología** y nuestra **infraestructura** para **monitorear** y **estudiar** a especies en **peligro de extinción**.

Gobierno Corporativo y Ética

Vivimos en una época de grandes y vertiginosos **cambios** para nuestra industria, a los cuales debemos **adaptarnos** con rapidez. Sin embargo, en América Móvil creemos en la importancia de **preservar** nuestros **principios y valores éticos** como **base** de nuestra **sustentabilidad**.

Nuestra identidad como empresa es el resultado de nuestra conducta, por ello estamos convencidos de que el estricto cumplimiento de las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética es un factor indispensable para nuestro desarrollo y la sustentabilidad de nuestra empresa.

Todos nuestros colaboradores, directivos, consejeros, contratistas independientes y demás personas con quienes mantenemos relaciones de negocios deben apegarse a las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética, así como cumplir en todo momento con las leyes y reglamentos aplicables.



Contamos con **sólidas** prácticas de **gobierno corporativo**, lo que se traduce en **mayor control, transparencia, eficiencia y eficacia** en la toma de decisiones.

Gobierno Corporativo

Las prácticas de gobierno corporativo se rigen por nuestros estatutos sociales, la Ley del Mercado de Valores y las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). De igual forma cumplimos con el Código de Mejores Prácticas Corporativas, creado en 2001 por un grupo mexicano de líderes de negocios y aprobado por la CNBV y por la Bolsa Mexicana de Valores (BMV).

El máximo órgano de gobierno en América Móvil lo constituye la Asamblea de Accionistas, la cual nombra al Consejo de Administración, que está compuesto por 17 miembros propietarios, de los cuales el 53% son consejeros independientes.

El Consejo de Administración está compuesto por personas con una amplia y reconocida trayectoria en muy diversos ámbitos, tales como; negocios, comunicaciones, tecnología, comercio, finanzas, industria, servicios y banca, entre otros. Además El Consejo de Administración es apoyado en sus labores por tres comités:

- **Comité Ejecutivo**
- **Comité de Auditoría y Prácticas Societarias**
- **Comité de Operaciones en Puerto Rico y los Estados Unidos de América**



Comité Ejecutivo

Las tareas principales del Comité Ejecutivo radican en dar opinión al Consejo de Administración respecto a muy diversos temas, así como ejercer las facultades del Consejo de Administración, con ciertas excepciones. Además, el Consejo de Administración está obligado a consultar al Comité Ejecutivo antes de decidir sobre ciertos asuntos establecidos en los estatutos sociales.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

La obligación del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias es la de apoyar a nuestro Consejo de Administración en la supervisión de nuestras operaciones, en el establecimiento y monitoreo de procesos y controles a fin de asegurar que la información financiera que distribuimos sea útil, apropiada y confiable, y que refleje de manera precisa nuestra posición financiera.

Además, el Comité cuenta con un área de Auditoría Interna que es la encargada de coordinar los trabajos alrededor de las siguientes actividades:

Auditoría de riesgos

Revisión de los diferentes procesos operativos de cada empresa, la integridad de las operaciones y su funcionamiento. Evalúa los Riesgos de Negocios anualmente a nivel local y corporativo para determinar las áreas que se van a auditar a través del año calendario. Dichas auditorías están enfocadas principalmente a las áreas de Operaciones, Servicio al Cliente, Recursos Humanos, Ingeniería e Implantación.

Auditoría SOX

Audita los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley, para asegurar, mediante estrictos controles, que la información financiera pública sea veraz. Dicho proceso se realiza obligatoriamente tanto por el área de Auditoría Interna como a través de auditores externos. La metodología para estas revisiones es desarrollada por el área de Auditoría Corporativa y se replica en todas las operaciones de la compañía.

Auditorías Especiales

Su finalidad es apoyar a las distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de algún proceso o actividad. También se incluyen aquellas en las que es necesario determinar algún quebranto patrimonial por fraude. Se aplican técnicas de auditoría forense para determinar el grado de implicación de la(s) persona(s) y/o empleados en actividades fraudulentas. Se trabaja en coordinación con las áreas de Jurídico y Recursos Humanos.



Comité de Operaciones en Puerto Rico y los Estados Unidos de América

La responsabilidad de este Comité consiste en resolver y aprobar en nombre y representación del Consejo de Administración de la Compañía cualesquiera actos y/o decisiones de negocios a ser adoptadas por la Sociedad en relación con la supervisión y vigilancia de sus intereses en (i) sus subsidiarias puertorriqueñas; (ii) sus subsidiarias estadounidenses; y (iii) cualquier otra subsidiaria y/o afiliada que la Sociedad llegare a adquirir en el futuro que participe directamente y/o a través de sus subsidiarias y/o afiliadas en los mismos mercados en los que actualmente participa AT&T Inc., en los Estados Unidos de América y Puerto Rico.

Código de Ética

Contamos con un Código de Ética de observancia general alineado con nuestra filosofía y valores corporativos. Nuestro código se apega a la normatividad nacional e internacional en los ámbitos de combate a la corrupción y anti-soborno. Las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética es conocido por todos nuestros colaboradores gracias a campañas de concientización y comunicación que se llevan a cabo en todos los niveles de la empresa.

A continuación presentamos un resumen de los principales lineamientos de las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética, el cual tiene una visión integral y avanzada que incluye temas medioambientales, así como canales de denuncia anónima:



Para mayor información consulte:

http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Corporate_Governance_Policies_and_Code_of_Ethics_English.pdf

Otras prácticas de Gobierno Interno y normatividades

Ya que las acciones de América Móvil cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, así como en el New York Stock Exchange (NYSE), estamos obligados a cumplir con la normatividad de la CNBV, la BMV, la US Security Exchange Commission, el NYSE y la Ley Sarbanes Oxley.

Conflicto de Intereses

De acuerdo con las leyes mexicanas, un comité de auditoría independiente debe dar una opinión al Consejo de Administración sobre cualquier transacción con una parte relacionada que esté fuera del curso ordinario de negocios, la cual debe ser aprobada por el Consejo de Administración. De acuerdo con la Ley del Mercado de Valores, nuestro Consejo de Administración establecerá ciertos lineamientos con respecto a las transacciones de la parte relacionada que no requieran de la aprobación específica del consejo.

Impulsamos el desarrollo de nuestro sector mediante una continua **comunicación, colaboración y buenas prácticas** con autoridades, competidores, organizaciones de la sociedad civil (OSC) y demás entidades con las que mantenemos contacto.

Ciudadanía Corporativa

Participamos activamente en foros, convenciones, encuentros y en diversas asociaciones con el fin de impulsar y defender el sano desarrollo de nuestras actividades en los diferentes países donde participamos. Buscamos compartir experiencias, buenas prácticas y análisis, entre otros aspectos.

En 2012 participamos en dos eventos internacionales. En el primero, el Simposio Global para Reguladores, organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) llevado a cabo en Sri Lanka en octubre, contribuimos aportando la visión de la industria mexicana en temas de regulación internacional. La reunión buscaba recabar recomendaciones de los gobiernos que redunden en mejores prácticas sobre temas como la neutralidad de la red, el **cloud computing** y el crecimiento sustentable.

En diciembre tuvimos una importante participación en la Conferencia Mundial de Telecomunicaciones realizada en Dubai, en la cual se revisó el Reglamento de las Telecomunicaciones Internacionales (RTI), tratado mundial que busca facilitar la interconexión e interoperabilidad de los servicios de información y comunicación, así como garantizar su eficiencia, utilidad y disponibilidad. América Móvil fungió como asesor del gobierno mexicano en la discusión sobre algunos aspectos relevantes del tratado, buscando obtener beneficios en la mejora de servicios de telecomunicaciones para un mayor número de poblaciones.

A continuación se nombran algunas de las asociaciones en las que participamos:

ASOCIACIONES

4G Americas

Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones (ADOMTEL)

Asociación de Industrias de la República Dominicana (AIRD)

Agencia Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios (ANJE)

Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (ASETEL)

Asociación de empresas proveedoras de servicios de internet, valor agregado, portadores y tecnologías de la información (AEPROVI)

Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional -AFIN

Cámara Binacional de Comercio Ecuador-México

Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL)

Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP)

Federação Brasileira de Telecomunicações (FEBRATEL)

Asociación para el Sistema Global para las Comunicaciones Móviles (GSMA)

International Chamber of Commerce (ICC)

Asociación Brasileña de Telecomunicaciones (TELEBRASIL)

Asociación Brasileña de Prestadoras de Servicios de Telecomunicaciones Competitivas (TELCOMP)

Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel (SINDITELEBRASIL)

US Federal Trade Commission(FTC)

Premios y Reconocimientos

Certificación ISO 14001-2004

8°. puesto entre las mejores prácticas de Gestión Socio-ambiental Brasileña de la década.

Instituto Embratel
(Brasil)

Premio **Los legítimos de la Sustentabilidad** en las categorías Ranking benchmarking Brasil de la Década por el proyecto **Tecnología a Servicio de la Educación y del Desarrollo Sustentable** y Ranking Benchmarking Brasil 2012 por el proyecto **Tecnología a Servicio de la Educación y del Desarrollo Sustentable** Isla de Marchantaria.

Premio ACRJ de Sustentabilidad 2012 de la Associação Comercial do Rio de Janeiro (ACRJ) en la categoría Micro/pequeña Empresa.

Certificado Empresa Ciudadana, por segundo año consecutivo otorgado por el Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro (CRC-RJ)

El Instituto Embratel es asociado del Centro de Informação das Nações Unidas no Brasil (UNIC-Rio).

Distintivo **Empresa Socialmente Responsable** que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por décimo primer año consecutivo.

Proveedor Estrella Prosa 2011 en las categorías de Mejor Red de Transporte y Mejor Alianza Estratégica, por décimo año consecutivo.

Telmex
(México)

First Annual Syndication 2012 Performer of the Year Award otorgado por Microsoft Corporation por ser uno de los principales impulsores mundiales de la adopción de tecnología en la nube entre las Pequeñas y Medianas Empresas.

Reconocimiento como el **Mejor Operador de Telecomunicaciones en América Latina** por la revista londinense **World Finance**.

Premio Internacional otorgado a TRIARA Querétaro como el **Mejor Data Center 2012** por parte del International Computer Room Expert Association (ICREA).

Reconocimiento de la Unión Nicaragüense para la Responsabilidad Social Empresarial (Unirse) por el apoyo otorgado en el Premio al Periodismo Socialmente Responsable.

Nicaragua

Reconocimiento por el apoyo a la niñez con quemaduras y sus secuelas entregado por la Asociación Proniños Quemados de Nicaragua (Aproquen)

Reconocimiento entregado por e-sports Intertiment por el apoyo continuo al rescate y promoción de valores en la juventud nicaragüense, a través del deporte.

Reconocimiento entregado por la Feria Nacional de la Tierra por su contribución al medio ambiente.

Telcel
(México)

Distintivo **Empresa Socialmente Responsable** que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por tercer año consecutivo.

Única marca mexicana situada entre las 100 más valiosas del mundo de acuerdo al Ranking Brandz 2012 de la firma Millward Brown Group (MBG) y la marca más valiosa en este ranking a nivel latinoamericano

Premio internacional Marcas de Confianza 2012 por tercer año consecutivo en el rubro de compañía de teléfonos celulares de mayor confianza en México, elaborado por Reader's Digest.

Acercas de este Informe

Este informe presenta los resultados de las acciones realizadas por América Móvil a través de sus filiales Telcel, Telmex, Claro, Embratel, Net y Tracfone en los 18 países donde realiza operaciones. El informe cubre las acciones realizadas entre el 1° de enero al 31 diciembre 2012. Es el tercer informe de responsabilidad social y segundo en realizarse acorde a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 del Global Reporting Initiative.

Para la definición de la materialidad se llevó a cabo un análisis considerando los asuntos públicos de mayor relevancia para la empresa, la opinión de los grupos de interés y las acciones prioritarias a comunicar. La recolección de información en los países se llevó a cabo mediante el sistema OptimumCSR. Dicha información se complementó con entrevistas a personal directivo del corporativo y la revisión de materiales internos de la empresa.

Este informe es autodeclarado y corresponde a un nivel de aplicación B.

Glosario de términos

ADSL: Línea Digital Asimétrica de Suscriptor. Transmisión analógica de datos digitales

Brecha digital: Separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas.

FTTC: Fiber-to-the-cabinet o fiber-to the-curb. Cabina de acceso de banda ancha sobre fibra óptica, a menos de 300 metros del usuario final.

FTTH: Fiber to the home. Fibra óptica y sistemas de distribución ópticos para la distribución de servicios avanzados, como el triple play: telefonía, internet de banda ancha y televisión en hogares y empresas.

HSPA: High Speed Packet Access. Tecnología empleada en las conexiones de internet móvil

Machine to machine: Tecnologías que se utilizan en el proceso de intercambio de información entre dos máquinas remotas, ya sea mediante redes fijas o móviles, y sin intervención humana.

Tecnología de Información y Comunicación: Tecnologías que facilitan la gestión y transformación de la información y muy en particular el uso de computadoras y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información. Habilitan la capacidad universal de acceder y contribuir a la información, las ideas y el conocimiento.

VSAT Very Small Aperture Terminal: Antena de comunicación satelital para intercambio de información punto-punto, punto-multipunto (broadcasting) o interactiva.

Índice GRI

Indicador	Descripción del Indicador	Información	Página & Respuesta
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización a largo plazo	Completo	4
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	4
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	Completo	8
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	8
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	8
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	3era de forros
2.5	Número de estados en los que opera la organización	Completo	8
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	8
2.7	Mercados servidos	Completo	8
2.8	Dimensiones de la organización	Completo	55, http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	8
2.10	Premios y distinciones recibidos	Completo	89
3. Parámetros de la memoria			
Perfil de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Completo	90
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	90
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Completo	90
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	90
Alcance y cobertura de la memoria			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Completo	90
3.6	Cobertura de la memoria	Completo	90
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	90
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas	Completo	90
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Completo	90
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores	Completo	90
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Completo	90
Índice del contenido del GRI			
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Completo	92-97
Verificación			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Completo	El informe es autodeclarado

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Gobierno			
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Completo	81
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno	Completo	http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	81
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	82
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	Completo	http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	82
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Completo	82
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes	Completo	9
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión	Completo	82
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	Completo	82
Compromisos con iniciativas externas			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	8
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Completo	25 a 53, 70 a 79
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca	Completo	88
Participación de los grupos de interés			
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	13
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	14-15
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Completo	14-15
4.17	Principales preocupaciones y aspectos surgidos a través de la participación de los grupos de interés y forma en la que ha respondido la organización	Completo	14-15
ASPECTO: Desempeño económico			
EC1	Valor económico directo, generado y distribuido	No material	-
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No material	Información no considerada en la materialidad
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	No material	Información no considerada en la materialidad
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: Presencia en el mercado			
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	El promedio entre el salario inicial estándar y el salario mínimo es de 65.3%
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas	No material	-
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	El 75% de los directivos proceden de las comunidades locales de operación
ASPECTO: Impactos económicos indirectos			
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público	Completo	56-57
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No material	Información no considerada en la materialidad

Indicadores del desempeño ambiental**ASPECTO: Materiales**

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	No material	Información no considerada en la materialidad
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No material	Información no considerada en la materialidad

ASPECTO: Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	71
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	71
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Completo	71
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	71
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	71

ASPECTO: Agua

EN8	Extracción total de agua por fuentes	Parcial	72
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	No material	Información no considerada en la materialidad
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No material	Información no considerada en la materialidad

ASPECTO: Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	68-69
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	68-69
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	76-79
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	68-69
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción	Completo	76-79

ASPECTO: Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No material	Información no considerada en la materialidad
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No material	Información no considerada en la materialidad
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	No material	Información no considerada en la materialidad
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No material	Información no considerada en la materialidad
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No material	Información no considerada en la materialidad
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No material	Información no considerada en la materialidad
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	No material	Información no considerada en la materialidad
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No material	Información no considerada en la materialidad
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	No material	Información no considerada en la materialidad
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No material	Información no considerada en la materialidad

ASPECTO: Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo	73
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Completo	75

ASPECTO: Cumplimiento normativo

EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	
------	---	----------	--

ASPECTO: Transporte

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Completo	74
------	---	----------	----

ASPECTO: General

EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No material	Información no considerada en la materialidad
------	---	-------------	---

Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo**ASPECTO: Empleo**

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Parcial	19
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcial	19
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Parcial	20

ASPECTO: Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	18
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	18

ASPECTO: Salud y seguridad en el trabajo

LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados	Completo	23
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	Parcial	23
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	23
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No material	Información no considerada en la materialidad

ASPECTO: Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	21
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Completo	21
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	Completo	21

ASPECTO: Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcial	18
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Parcial	22
LA15	Tasas de reincorporación al trabajo y retención después de licencias por maternidad/paternidad, por género	No material	Información no considerada en la materialidad

Indicadores del desempeño de derechos humanos**ASPECTO: Prácticas de inversión y abastecimiento**

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No material	Información no considerada en la materialidad
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	No material	Información no considerada en la materialidad
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades	No material	Información no considerada en la materialidad



ASPECTO: No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	22
ASPECTO: Libertad de asociación y convenios colectivos			
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos	Completo	América Móvil respeta el derecho de sus colaboradores a la libertad de asociación y acogerse a convenios colectivos
ASPECTO: Explotación infantil			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	América Móvil no contrata menores de edad
ASPECTO: Trabajos forzados			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido	Completo	América Móvil se rige bajo contratos de trabajo que especifican horarios y funciones
ASPECTO: Prácticas de seguridad			
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: Derechos de los indígenas			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No material	Información no considerada en la materialidad
ASPECTO: Valoración			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisión de derechos humanos y/o a evaluaciones de impacto	No material	Información no considerada en la materialidad
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos, presentadas, abordadas y resueltas a través de mecanismos formales	No material	Información no considerada en la materialidad
Indicadores del desempeño de sociedad			
ASPECTO: Comunidad			
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Completo	24 a 52
ASPECTO: Corrupción			
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	No material	Información no considerada en la materialidad
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	22
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	22
ASPECTO: Política pública			
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying	Completo	87
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas	Completo	América Móvil no realiza aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas
ASPECTO: Comportamiento de competencia desleal			
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	Se da seguimiento a las acciones relacionadas con dichas causas en espera de la resolución
ASPECTO: Cumplimiento normativo			
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	En 2012 no se reportan sanciones ni multas significativas
S09	Operaciones con potencial significativo o con impactos negativos en comunidades locales	No material	Información no considerada en la materialidad
S010	Medida de prevención y mitigación implementadas en operaciones con potencial significativo o impactos negativos en comunidades locales	No material	Información no considerada en la materialidad

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

ASPECTO: Salud y seguridad del cliente			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	Completo	http://www.americamovil.com/amx/es/cm/reports/Y/Responsabilidad2011.pdf
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad.	No material	-
ASPECTO: Etiquetado de productos y servicios			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Completo	La información sobre los productos y servicios que América Móvil ofrece esta regulada por la normatividad de los países en donde opera
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	No material	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	58-59
ASPECTO: Comunicaciones de marketing			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Completo	En todos los lugares donde tenemos operaciones cumplimos estrictamente con todos los lineamientos estipulados en la regulación correspondiente.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	No material	-
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	En 2012 no se registraron reclamaciones en relación a la privacidad y fuga de datos personales de clientes
ASPECTO: Cumplimiento normativo			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	No material	Información no considerada en la materialidad

Para mayores informes con respecto a este Informe o a las actividades de Responsabilidad Social de América Móvil, favor de contactarnos en el siguiente correo electrónico: contacto-rse@americamovil.com



Lago Zurich 245, Plaza Carso, Ciudad de México, México.
www.americamovil.com