

# Impulsando desarrollo mediante **inclusión digital**



INFORME DE  
SUSTENTABILIDAD  
**2013**



# Contenido

## 01

Acerca de América Móvil

- Datos relevantes
- Estructura corporativa
- Valores y principios
- Principios
- Nuestra estrategia
- Modelo de sustentabilidad
- Relación con nuestros grupos de interés
- Premios y reconocimientos

## 02

Mensaje del Director General

## 03

Desempeño Social

- Contribución a la reducción de la brecha digital
- Programas sociales vinculados con nuestro sector
- Programas que enriquecen a nuestras comunidades

## 04

Desempeño Ambiental

- Implantación y ampliación de infraestructura
- Energía
- Agua
- Transporte
- Reducción de consumibles
- Reciclaje
- Biodiversidad

## 05

Desempeño Económico

- Inversión
- Valor económico generado, distribuido y retenido
- Cable submarino
- Colaboradores
- Clientes
- Resultados financieros

## 06

Gobierno Corporativo

- Gobierno corporativo
- Código de ética
- Ciudadanía corporativa

## 07

Sobre este Informe



# Acerca de América Móvil



## Somos la empresa global de telecomunicaciones

Gracias a que operamos en 18 países, tenemos la mayor cobertura, y en cuanto al número de usuarios somos el proveedor de servicios de telecomunicaciones inalámbricos más grande de América Latina. Al cierre de 2013 contábamos con 339 millones de accesos a telefonía celular y fija, así como a banda ancha y televisión de paga.

# Datos Relevantes

		UNIDAD	2012	2013
Desempeño Social	Sitios Wi-fi gratuitos	Sitios	5,000	6,700
	Bibliotecas Digitales TELMEX	Bibliotecas	2,500	3,600
	Programa de Educación y Cultura Digital TELMEX	Personas Beneficiadas	2,800,000	3,500,000
Desempeño Ambiental	Consumo de energía renovable	GJ	14,489	16,596
	Recolección de equipos celulares para reciclaje	Equipos	334,169	447,412
	Viveros	Viveros	8	10
Desempeño Económico	Inversión (acumulada últimos 5 años)	Miles de millones de dólares	35.7	39.7
	Número de clientes de telefonía celular	Clientes	262,000,000	270,000,000
	Clientes de telefonía fija	Clientes	31,000,000	31,000,000
	Accesos de banda ancha	Accesos	17,000,000	18,900,000
	Suscriptores de televisión de paga	Suscriptores	16,000,000	18,900,000
	Colaboradores	Personas	158,719	173,174
	Horas de capacitación	Millones de horas	4	5.9

# Estructura Corporativa

Somos una empresa tenedora constituida como una sociedad anónima bursátil de capital variable, de acuerdo a la legislación mexicana vigente. Denominada como América Móvil S.A.B. de C.V., la compañía está conformada por las siguientes filiales:

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	PAÍS	2012 Participación accionaria	2013 Participación accionaria
<b>SUBSIDIARIAS</b>			
AMX Tenedora, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
Carso Telecom B.V. (antes Amov Europa B.V.) <sup>(a)</sup>	Holanda	100.00%	100.00%
AMOV Canadá, S.A. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
Compañía Dominicana de Teléfonos, S.A. (Codetel) <sup>(b)</sup>	República Dominicana	100.00%	100.00%
Sercotel, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. y subsidiarias (Telcel) <sup>(b)</sup>	México	100.00%	100.00%
Telecomunicaciones de Puerto Rico, Inc. <sup>(b)</sup>	Puerto Rico	100.00%	100.00%
Puerto Rico Telephone Company, Inc. <sup>(b)</sup>	Puerto Rico	100.00%	100.00%
Servicios de Comunicaciones de Honduras, S.A. de C.V. (Sercom Honduras) <sup>(b)</sup>	Honduras	100.00%	100.00%
AMX USA Holding, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
TracFone Wireless, Inc. ( TracFone ) <sup>(b)</sup>	Estados Unidos	98.20%	98.20%
AM Telecom Américas, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
Claro Telecom Participações, S.A. <sup>(a)</sup>	Brasil	100.00%	100.00%
Americel, S.A. <sup>(b)</sup>	Brasil	100.00%	100.00%
Claro S.A. (antes BCP, S.A.) <sup>(b)</sup>	Brasil	100.00%	100.00%
América Central Tel, S.A. de C.V. (ACT) <sup>(b)</sup>	México	100.00%	100.00%
Telecomunicaciones de Guatemala, S.A. (Telgua) <sup>(b)</sup>	Guatemala	99.30%	99.30%

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	PAÍS	2012 Participación accionaria	2013 Participación accionaria
Empresa Nicaraguense de Telecomunicaciones, S.A. (Enitel) <sup>(b)</sup>	Nicaragua	99.50%	99.50%
Estesa Holding Corp. <sup>(a)</sup>	Panamá	100.00%	100.00%
Cablenet, S.A. <sup>(b)</sup>	Nicaragua	100.00%	100.00%
Estaciones Terrenas de Satélite, S.A. (Estesa) <sup>(b)</sup>	Nicaragua	100.00%	100.00%
AMX El Salvador, S.A de C.V. <sup>(b)</sup>	México	100.00%	100.00%
Compañía de Telecomunicaciones de El Salvador, S.A. de C.V. (CTE) <sup>(b)</sup>	El Salvador	95.80%	95.80%
Cablenet, S.A. (Cablenet) <sup>(b)</sup>	Guatemala	95.80%	95.80%
Telecomoda, S.A. de C.V. (Telecomoda) <sup>(b)</sup>	El Salvador	95.80%	95.80%
Telecom Publicar Directorios, S.A. de C.V. (Publicom) <sup>(c)</sup>	El Salvador	48.90%	48.90%
CTE Telecom Personal, S.A. de C.V. (Personal) <sup>(b)</sup>	El Salvador	95.80%	95.80%
Comunicación Celular, S.A. (Comcel) <sup>(b)</sup>	Colombia	99.40%	99.40%
Megacanales, S.A. <sup>(1) (b)</sup>	Colombia	99.40%	-
The Now Operation, S.A. <sup>(2) (b)</sup>	Colombia	99.40%	-
Telmex Colombia, S.A. <sup>(b)</sup>	Colombia	99.30%	99.30%
Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones, S.A. (Conecel) <sup>(b)</sup>	Ecuador	100.00%	100.00%
AMX Argentina, S.A. <sup>(b)</sup>	Argentina	100.00%	100.00%
AMX Wellington Gardens, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
Widcombe, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	100.00%	100.00%
AMX Paraguay, S.A. <sup>(b)</sup>	Paraguay	100.00%	100.00%
AM Wireless Uruguay, S.A. <sup>(b)</sup>	Uruguay	100.00%	100.00%
Claro Chile, S.A. <sup>(b)</sup>	Chile	100.00%	100.00%
América Móvil Perú, S.A.C. <sup>(b)</sup>	Perú	100.00%	100.00%
Claro Panamá, S.A. <sup>(b)</sup>	Panamá	100.00%	100.00%

NOMBRE DE LA COMPAÑÍA	PAÍS	2012 Participación accionaria	2013 Participación accionaria
Carso Global Telecom, S.A.B. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	99.90%	99.90%
Empresas y Controles en Comunicaciones, S.A. de C.V. <sup>(a)</sup>	México	99.90%	99.90%
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. <sup>(b)</sup>	México	97.50%	97.70%
Telmex Internacional, S.A. de C.V. <sup>(b)</sup>	México	97.60%	97.70%
Controladora de Servicios de Telecomunicaciones, S.A. de C.V. <sup>(b)</sup>	México	97.60%	97.70%
Telmex Argentina, S.A. <sup>(b)</sup>	Argentina	99.60%	99.60%
Ertach, S.A. <sup>(b)</sup>	Argentina	99.50%	99.50%
Telstar, S.A. <sup>(b)</sup>	Uruguay	99.90%	99.90%
Ecuador Telecom, S.A. <sup>(b)</sup>	Ecuador	97.60%	97.70%
Empresa Brasileira de Telecomunicações, S.A. (Embratel) <sup>(b)</sup>	Brasil	95.40%	95.70%
Páginas Telmex Colombia, S.A. <sup>(c)</sup>	Colombia	97.60%	97.70%
Claro 155, S.A. <sup>(c)</sup>	Chile	97.60%	97.70%
Claro 110, S.A. <sup>(c)</sup>	Chile	99.90%	99.90%
Sección Amarilla USA, LLC. <sup>(c)</sup>	Estados Unidos	97.60%	97.70%
Publicidad y Contenido Editorial, S.A. de C.V. <sup>(c)</sup>	México	97.60%	97.70%
Editorial Contenido, S.A. de C.V. <sup>(c)</sup>	México	97.60%	97.70%
Plaza VIP COM, S.A.P.I. de C.V. <sup>(c)</sup>	México	97.60%	97.70%
Grupo Telvista, S.A. de C.V. <sup>(c)</sup>	México	88.90%	88.90%
Net Serviços de Comunicação, S.A. (NET) <sup>(b)</sup>	Brasil	88.00%	92.20%
<b>ASOCIADAS</b>			
Hildebrando, S.A. de C.V.	México	35.00%	35.00%
Koninklijke KPN B.V. (KPN)	Holanda	29.80%	27.40%
Telecom Austria AG	Austria	23.70%	23.70%

<sup>(a)</sup> Empresas Tenedoras <sup>(b)</sup> Empresas operativas servicios móviles y fijos <sup>(c)</sup> Empresas de publicidad, medios, contenidos y otros negocios  
<sup>(1)</sup> Liquidada con fecha 23 de abril de 2013 <sup>(2)</sup> En 2013, ciertos activos inmobiliarios de Telmex se escindieron en entidades legales separadas.  
Esta escisión no tuvo impacto en los estados consolidados de situación financiera de la Compañía.

# américa móvil



# Valores y principios

**Nuestros valores y principios de conducta son las cualidades que nos distinguen y nos guían. Ellos son cimiento de nuestra cultura empresarial, y los ponemos en práctica a diario como obligaciones inquebrantables, además de difundirlos mediante nuestra imagen.**

Los pilares fundamentales de nuestra cultura corporativa son:

- Honestidad.
- Desarrollo humano y creatividad empresarial.
- Productividad.
- Respeto y optimismo.
- Legalidad.
- Austeridad.
- Responsabilidad social.

## Principios

**Los siguientes diez principios básicos son una importante guía para el desempeño exitoso de nuestra empresa, rigen nuestra operación y se hacen extensivos a nuestros colaboradores, familiares y proveedores, así como a las comunidades en donde operamos.**

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 trabaja y tiene con qué hacerlo.
10. Creación de riqueza.

# Nuestra estrategia

**Tomamos en cuenta nuestros grupos de interés y contribuimos a mejorar las condiciones sociales de la comunidad, al tiempo que crecemos y somos rentables.**

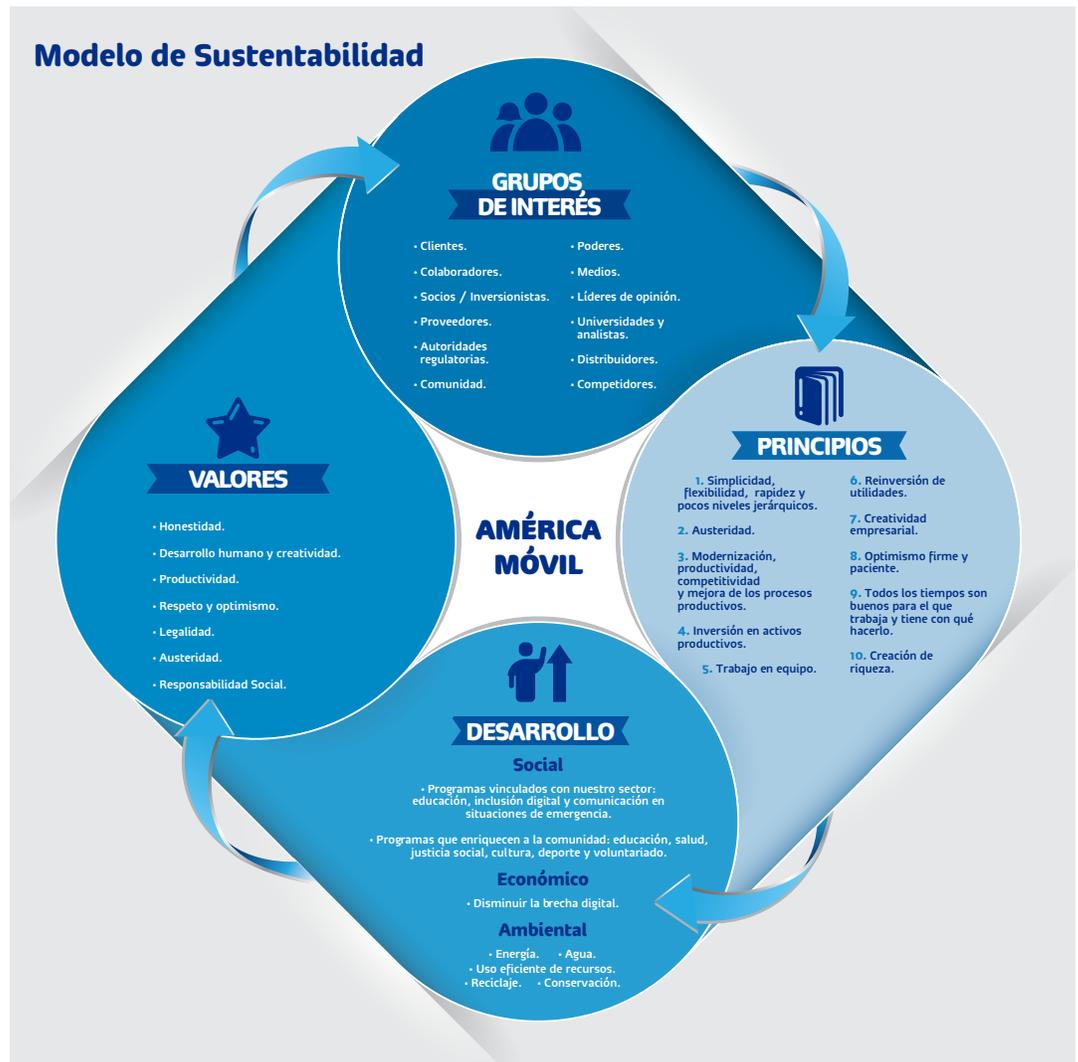
Con una perspectiva de desarrollo integral y sustentable de la sociedad, y con el fin de cumplir con los objetivos corporativos de la empresa, que están en plena concordancia con su Misión y Visión, nuestra estrategia se centra en mejorar el servicio al cliente e impulsar la inclusión a la tecnología digital de la comunidad. Asimismo, buscamos desarrollar aún más nuestras operaciones, aprovechando las oportunidades de crecimiento y ampliando nuestras redes, lo que incrementa la cobertura y brinda más y mejores servicios a través de tecnologías de vanguardia. Nuestra estrategia se sintetiza en cinco puntos fundamentales:

- I. Crecimiento.
- II. Nuevos productos y servicios.
- III. Servicio al cliente.
- IV. Integración.
- V. Optimización.



# Modelo de Sustentabilidad

Nuestro modelo de sustentabilidad está alineado con nuestra estrategia de negocio, y conjuga los principios éticos que rigen la realización de las actividades en favor de nuestros grupos de interés.



# Relación con nuestros grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	FORMAS DE CONTACTO	FRECUENCIA DE CONTACTO	EXPECTATIVAS	RESPUESTA
Clientes	Centros de Atención a Clientes (CATs). Atención telefónica. Chat en línea. Correo electrónico. Buzón de sugerencias. Encuesta de satisfacción. Materiales publicitarios. Sitios web. Redes sociales. Eventos.	Continua	Calidad en el servicio, buena relación costo-servicio, integridad, innovación, cuidado del medio ambiente.	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.
Colaboradores	Programas de inducción. Encuesta de clima laboral. Evaluación de desempeño. Medios de comunicación interna, línea de denuncias.	Continua	Desarrollo profesional, remuneración y prestaciones, capacitación, equilibrio entre vida personal, laboral y familiar.	Sistema de remuneración. Plan de carrera. Capacitación.
Socios / inversionistas	Reuniones. Informes operativos y financieros.	Diaria / semanal / mensual / anual	Liderazgo, rentabilidad, crecimiento, sustentabilidad y transparencia.	Inversión, productividad y eficiencia, gobierno corporativo, capacitación y comunicación constante.
Proveedores	Reuniones. Código de ética.	Continuo	Desarrollo y comunicación oportuna.	Desarrollo, retroalimentación, relaciones de largo plazo.
Autoridades	Reuniones. Alianzas y convenios.	Continuo	Cumplimiento de la normatividad aplicable en cada país de operación.	Cumplimiento de la ley, inversión constante, colaboración transparente y estrecha, provisión de información nacional e internacional de la industria, participación en iniciativas sustentables.
Comunidad	Medios electrónicos. Internet. Reuniones. Alianza WWF-Telcel.	Continuas	Conectividad, acceso a nuevas tecnologías, apoyo social, competitividad cuidado del medio ambiente.	Inversión en tecnología y modernización de la red, acciones para la disminución de brecha digital, acopio y entrega de recursos, participación en programas de voluntariado, vinculación en proyectos sociales y ambientales.

GRUPO DE INTERÉS	FORMAS DE CONTACTO	FRECUENCIA DE CONTACTO	EXPECTATIVAS	RESPUESTA
Poderes Legislativo y Judicial	Reuniones	Continuas	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.	Cumplimiento de la normatividad aplicable, inversión constante, desarrollo y participación en programas de mejora social y ambiental, colaboración transparente y estrecha, provisión de información nacional e internacional de la industria.
Medios	Reuniones	Continuas	Información confiable.	Comunicación constante y veraz.
Líderes de opinión	Reuniones	Continuas	Cumplimiento de la ley, inversión, disponibilidad de servicios, desarrollo sustentable, precios justos.	Información confiable y veraz, cumplimiento de la ley, inversión constante, desarrollo y participación en programas de mejora social y ambiental.
Universidad y analistas	Reuniones	Continuas	Cumplimiento de la ley, inversión, disponibilidad de servicios, desarrollo sustentable.	Cumplimiento de la ley, inversión constante, vinculación para el desarrollo conjunto de programas de mejora social y ambiental.
Distribuidores	Conversaciones. Líneas telefónicas. Web y correos electrónicos. Encuesta de satisfacción. Revistas y publicidad impresa.	Continua	Desarrollo, trato justo y comunicación oportuna.	Desarrollo, retroalimentación, relaciones de largo plazo.
Competidores	Reuniones	Continuas	Desarrollo y comunicación oportuna.	Retroalimentación, relaciones de largo plazo, impulso al desarrollo.



# Premios y Reconocimientos

## Brasil

- El Consejo Regional de Contabilidad de Río de Janeiro (CRC-RJ) certifica al Instituto Embratel como ciudadano corporativo, por tercer año consecutivo.
- El Instituto Embratel fue ganador de la cuarta edición del Premio de Sostenibilidad ACRJ, de la Asociación Comercial de Río de Janeiro, en la categoría de Micro y Pequeñas Empresas.
- El Instituto Embratel se colocó entre las 22 mejores prácticas de la Gestión Ambiental de Brasil, en la edición 2013 del Ranking Benchmarking Ambiental Brasileño, con el caso Área de Investigación y Comunidad conectados (Ecomuseu da Ilha Grande, Angra dos Reis, RJ).
- El proyecto Claro Recicla y el Premio Instituto Claro recibieron el 5 de noviembre de 2013 la certificación como Proveedor Consciente 2013, del Instituto para el Desarrollo del Proveedor de Rio Grande do Sul, en colaboración con Instituto del Cáncer Infantil de Porto Alegre. Claro Recicla -proyecto para fomentar el reciclaje de pilas y aparatos telefónicos celulares viejos- fue certificado en la categoría de Ecología. El Premio Instituto Claro fue reconocido en la categoría de Responsabilidad Social, con énfasis en el apoyo dado al diseño web Eco, desarrollado en la ciudad gaucha de Campo Bom.
- El Gobierno del Estado de São Paulo, a través de la Secretaría de Estado de Departamento de Salud, otorgó al Instituto Claro un certificado de Mérito por la campaña de colaboración para fomentar la donación de sangre.
- WWF-Brasil certificó al Instituto Claro como miembro del Club Empresarial. El Corporate Club es una iniciativa que reúne a las empresas alineadas con el principio de responsabilidad ambiental.

## México

- Por doceavo año consecutivo Telmex recibió el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- Telmex recibió, por doceavo año consecutivo, el reconocimiento como Proveedor Estrella Prosa 2013, en la categoría de Mejor Alianza Estratégica y Mejor soporte a la Operación de Triara, gracias a la calidad y confiabilidad de los servicios que provee.
- Telmex fue galardonada por la revista financiera *World Finance* con cuatro premios: *Best Fixed Line Provider, Latin America - 2013*, *Best Broadband Provider, Latin America - 2013*, *Best Innovation, Latin America - 2013*, y otorgó a su Director General, licenciado. Héctor Slim Seade, el reconocimiento *CEO of the Year, Latin America - 2013*.
- Telcel recibió por cuarta ocasión consecutiva el premio internacional Marcas de Confianza 2013, del Reader's Digest, como la compañía nacional de teléfonos celulares de mayor confiabilidad.
- Telcel obtuvo por cuarto año consecutivo el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).
- Aldea Digital Telcel 4GLTE-Infinitem recibe el Récord Guinness del mayor evento de Inclusión Digital en el mundo, con la participación de más de 154,000 niños, adultos y adultos mayores en actividades digitales, en un solo acontecimiento.

# Mensaje del Director General

A nombre de América Móvil, me es muy satisfactorio presentar nuestro Informe de Sustentabilidad 2013. El cumplimiento de la Misión de nuestra empresa depende en gran medida de la relación que mantenemos con las comunidades donde operamos, así como con nuestros clientes, colaboradores, distribuidores, inversionistas, proveedores, autoridades, universidades y medios de información, entre otros. Es por ello que operamos bajo un modelo de sustentabilidad que impacte positiva y permanentemente a las comunidades a las que servimos y de las cuales formamos parte.

El motor que hace posible una relación de beneficio recíproco con toda la sociedad es la inversión. Por tal motivo somos fieles a la política de fuertes inversiones, que siempre nos ha caracterizado en toda la región.

La inversión para aumentar la cobertura, calidad y velocidad de nuestras redes en los distintos países en los que operamos es estratégica, no sólo para alcanzar nuestros objetivos de negocio sino para seguir reduciendo la brecha digital, de tal manera que todas las personas puedan aprovechar los beneficios de la era digital.

En las sociedades del siglo XXI el acceso a los servicios de telecomunicaciones e Internet abre todo un mundo de posibilidades. Por supuesto que destaca su potencial en los ámbitos laboral, educativo y de salud, pilares del bienestar de los individuos y las comunidades; pero también, y como un valor agregado adicional, la tecnología brinda nuevas opciones de convivencia y entretenimiento, elementos fundamentales para dar calidad de vida a las personas.

El desarrollo y modernización de nuestra infraestructura es una prioridad. Ya sea conectando a poblaciones que estaban aisladas, aumentando la cobertura de nuestras redes 3G, o desplegando redes 4G-LTE de última generación, hemos estado activos a lo largo y ancho de la región. Este desarrollo tecnológico, a la par de la reducción en el precio de las terminales móviles, y la ampliación en nuestra gama de servicios, ha permitido que millones de personas en todo el continente tengan por primera vez acceso a Internet.

Pero nuestro compromiso no se limita al ámbito tecnológico. En América Móvil sabemos la importancia del crecimiento integral de todas las personas, y eso es lo que nos motiva para apoyar a las comunidades donde tenemos presencia, estimulando su desarrollo a través de múltiples programas enfocados a cinco grandes áreas: educación, salud, deporte, apoyo a la cultura y al medio ambiente.

Para fortalecer el vínculo con las comunidades e impulsar su desarrollo, constantemente trabajamos con instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y aliados diversos, apoyando distintas causas sociales.

Como empresa socialmente responsable, también tenemos el compromiso de cuidar el medio ambiente -poniendo énfasis en el entorno donde operamos-, factor clave para el desarrollo sustentable de la región. El cuidado del entorno natural y los recursos renovables y no renovables es responsabilidad de todos, y nuestra premisa es que cualquier acción a favor del medio ambiente ayuda a hacer una diferencia.



En América Móvil estamos convencidos de que la libre competencia, aunada a marcos regulatorios justos y eficientes, promueve el desarrollo del sector de telecomunicaciones. Esto se traduce inevitablemente en la reducción de la brecha digital, impulsa la productividad, el conocimiento, la educación y el entretenimiento; en última instancia, nos permite transformar cada día la calidad de vida de las personas, al brindarles herramientas que favorezcan su progreso y desarrollo.

No hay mejor muestra del compromiso social de una empresa, que la creación de empleos. En ese sentido, vale la pena destacar que somos el cuarto empleador de América Latina. Con operaciones en 18 países de la región, América Móvil es fuente de empleo seguro y bien remunerado para más de 170,000 mujeres y hombres a los que les brindamos prestaciones, capacitación y constantes oportunidades de desarrollo. Esto se suma a otros empleos que se generan en otras regiones de Europa donde también tenemos actividades.

Refrendamos nuestro compromiso con la sustentabilidad y por ello seguiremos implementando acciones para seguir siendo la mejor opción para nuestros clientes, la mejor empresa para trabajar e invertir, y para ser considerados como un apoyo para las comunidades de las cuales formamos parte.

**Daniel Hajj Aboumrad**  
Director General de América Móvil



# Desempeño Social

## **En América Móvil estamos convencidos de que la inclusión digital traerá grandes beneficios para la sociedad.**

**De ahí nuestro empeño por propiciarla en los países donde tenemos presencia y facilitar la comunicación, para impulsar la productividad y dar acceso al conocimiento, la educación y el entretenimiento.**

El crecimiento de la sociedad debe ser un proceso integral. Así, uno de nuestros más importantes objetivos es enfrentar el reto de impulsar el desarrollo en las comunidades donde operamos, a través de diversos programas sociales y de acciones que refrendan nuestra responsabilidad social, más allá de los ámbitos tecnológico y digital. De este modo pretendemos transformar cada día la calidad de vida de las personas brindándoles las herramientas para favorecer su fortalecimiento cultural y desarrollo personal.



## Durante 2013 destacaron los siguientes logros:

Nuestra cobertura se extendió a más de **9,000** localidades adicionales.

Se han otorgado hasta la fecha más de **281,564** becas.

Contamos con **3,600** Aulas Digitales bajo el nombre de Bibliotecas Digitales Telmex.

Más de **23,000** personas fueron beneficiadas por el programa de desarrollo humano ASUME.

Se realizaron más de **23,185** cirugías extramuros.

Más de **4,200** fianzas sociales fueron otorgadas durante 2013.

Se entregaron más de **27,294** bicicletas a niños, para facilitar su llegada a la escuela.

Más de **13,700** equipos y más de **242,000** jugadores participaron en la Copa de Fútbol Telmex.

## Contribución a la reducción de la brecha digital

Más de **9,000** localidades adicionales, tanto urbanas como rurales, fueron cubiertas.

Se instalaron más de **5,400** sitios públicos de WiFi en México.

### Banda ancha como catalizador del desarrollo sustentable

Nuestras principales líneas de acción para impulsar la inclusión digital son las siguientes:

# Cobertura

El incremento en cobertura impulsa el desarrollo social y económico de las comunidades; aumenta su productividad y eficiencia al tiempo que promueve el bienestar social. Las posibilidades que la comunicación y el acceso a la información ofrecen a las personas que por primera vez se pueden conectar a una red de telecomunicaciones son ilimitadas al abrirles la puerta del conocimiento y la tecnología.

Gracias a una relevante inversión, y al seguimiento de una estrategia que privilegia el incremento en la cobertura de nuestros servicios, durante 2013 registramos un avance importante en este rubro: 9,032 localidades adicionales, tanto urbanas como rurales, fueron incorporadas a la cobertura de nuestra red.



## Modernización de la red e innovación tecnológica

La continua modernización e innovación tecnológica son fundamento de la competitividad de nuestros servicios, así como una poderosa herramienta para impulsar la inclusión digital; esto es algo que promovemos en los distintos países donde operamos.

En Ecuador, por ejemplo, en 2010 empezamos a implementar una red HSPA+ para brindar a nuestros clientes mayor velocidad en la transmisión de datos. A través de esa red, para 2013, 36 poblaciones más contaban ya con Internet de banda ancha, lo que ha beneficiado a 350,995 personas. De igual forma, se observó un crecimiento de la cobertura 3.5 G a nivel nacional, lo que permitió que ésta alcanzara a 43 ciudades para fines de 2013. También se amplió la capacidad de nuestra red óptica, para brindar hasta 45 Mbps a la red de transporte en cuatro ciudades más. También se instalaron y pusieron en marcha 200 enrutadores, así como tecnología óptica para facilitar la transmisión hacia las centrales, lo que favoreció a más de 4.8 millones de habitantes.

En Colombia trabajamos en la optimización y crecimiento de las redes 2G y 3G, con el fin de aumentar la capacidad y mejorar la calidad de nuestros servicios móviles de voz y datos. Además, se implementaron 31 nuevas estaciones que facilitaron la cobertura a poblaciones de difícil acceso. Por otro lado, para tener una mejor calidad en telefonía fija, ampliamos la capacidad del cableado troncal. Más de 40 millones de personas, pertenecientes a 1,361 municipios, se han visto beneficiadas por estas acciones.

En Chile, la empresa Claro realizó el despliegue de la red 4G LTE por medio de 758 antenas colocadas a lo largo del país. A finales de 2013 más de 10,000 clientes contaban con planes 4G LTE, y alrededor de 7 millones de habitantes de Santiago de Chile, Viña del Mar, Concepción y Punta Arenas fueron beneficiados con este nuevo servicio.

En México incrementamos la cobertura de la Red Telcel 4G LTE hasta alcanzar a 36 de las principales ciudades del país.

En Brasil hemos puesto en práctica diversas iniciativas para explorar tendencias tecnológicas, con el fin de lanzar nuevos productos y servicios. Asimismo, extendimos nuestra cobertura 4G LTE en 60 municipios, y seguimos reforzando las redes locales con el fin de mejorar nuestra oferta.

En República Dominicana continuamos con la instalación de equipos que han permitido que la red de datos llegue a más personas. Entre los que se han adquirido e instalado se encuentran nuevos controladores de red radioeléctrica y nuevas antenas de alto rendimiento; además, las radiobases que conforman nuestra red fueron remplazadas por tecnología de nueva generación, con lo que se incrementó notablemente nuestra capacidad en cuanto a tráfico de voz y datos.

El cable submarino AMX-1 incrementará la velocidad de transferencia de datos a lo largo de nuestra red troncal internacional con lo que se mejorará la calidad de la comunicación en el continente americano. Esta infraestructura de transporte óptico con 17,800 kilómetros de longitud conectará a Brasil, Colombia, Guatemala, México, Estados Unidos, Puerto Rico y República Dominicana, lo que permitirá satisfacer una mayor demanda de servicios al incrementar nuestra cobertura y de esta forma contribuir en la disminución de la brecha digital.

# Banda ancha

## Velocidad de banda ancha

El crecimiento y modernización de las redes en los países donde operamos ha permitido ofrecer mayor velocidad de Internet a un mayor número de poblaciones, tanto urbanas como rurales, resultando en mejores beneficios para la sociedad en general. Dentro de los esfuerzos realizados en 2013 destacan los siguientes:

En Colombia, buscamos la inclusión de comunidades marginadas mediante la introducción de planes de acceso de alta velocidad a Internet, a través de un programa del Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (MinTic). Este programa, que inició en 2011, ha beneficiado a 2.5 millones de habitantes de 38 poblaciones, y cuenta hoy con 87,000 usuarios.

En República Dominicana construimos y pusimos en marcha una red de acceso por fibra óptica. Gracias a ello contamos con una oferta de servicios *triple play* a mayor velocidad en tres de las principales ciudades del país.

Lanzamos en Brasil el nuevo portafolio NET virtual, que ofrece acceso a Internet a través de tecnología de última generación, colocada sobre la red de cable que distribuye la señal de televisión a los suscriptores de NET.

## Financiamiento de dispositivos móviles y computadoras

**En América Móvil promovemos esquemas de financiamiento que facilitan a las personas -especialmente a aquellas con bajo poder adquisitivo- comprar equipos de cómputo y dispositivos móviles, elemento fundamental para impulsar la inclusión digital de la población.**

Un ejemplo de este esfuerzo es Ecuador, donde en 2012 iniciamos la oferta de computadoras personales y portátiles, así como de tabletas y *notebooks*, con financiamiento directo a clientes; así se disminuye la barrera de entrada para la compra de dispositivos con acceso a Internet.

En República Dominicana realizamos el lanzamiento de nuevos equipos orientados a los segmentos de mercado de Persona, Negocios y Empleados, con programas de financiamiento asequibles para cada fracción de usuarios.



## **Soluciones y servicios convergentes como elemento impulsor de la productividad y el crecimiento a escala local**

**Con el fin de ofrecer a nuestros clientes mejores opciones de entretenimiento y comunicación a un precio más accesible, en México, Brasil, Perú, Puerto Rico y República Dominicana desarrollamos nuevos paquetes que integran acceso de banda ancha, contenidos digitales y, en algunos casos, dispositivos de última generación para optimizar la experiencia de los usuarios.**

Por otra parte, en Ecuador impulsamos también la productividad y el crecimiento local a través de la oferta de paquetes de Megabytes para navegar por Internet, a un precio muy bajo, para así atender a la base de la pirámide, en especial a los clientes de prepago. A la fecha, 1.6 millones de usuarios acceden mensualmente a este servicio.



## Sitios públicos de WiFi

Buscamos brindar a nuestros clientes mayores espacios públicos de acceso a Internet de alta velocidad. Estos son algunos ejemplos:

- En México, el servicio WiFi Móvil en Infnitum cuenta ya con más de 5,400 sitios en el país y 1,300 en Estados Unidos.
- En Chile instalamos 77 puntos *hotspot*: 23 en el metro de Santiago, dos en centros comerciales y 52 en nuestros Centros de Atención a Clientes. Con ello damos servicio a más de 3.5 millones de usuarios a lo largo de 2013.
- En Colombia contamos ya con 700 puntos de acceso, en 15 poblaciones.
- La red de acceso público WiFi en República Dominicana fue lanzada en 2012, y a la fecha cuenta con 1,000 puntos de acceso a nivel nacional.
- En Guatemala continuamos con la instalación de Internet inalámbrico en parques municipales, en 2013 en Barberena -Santa Rosa- y, en Catarina San Marcos, para brindar a nuestros clientes acceso gratuito. Este proyecto concluirá en 2016 y abarca un gran número de municipalidades.
- En El Salvador, el Aeropuerto Internacional en San Salvador, así como el Puerto San Juan y el parque central del municipio de Suchitoto -Cuscatlán- y, el parque de La Palma en Chalatenango ya cuentan con Wi-Fi, beneficiando a sus habitantes y a turistas nacionales y extranjeros.



## Programas sociales vinculados con nuestro sector

En el siglo XXI, el éxito o el fracaso de una sociedad depende, en gran medida, de la calidad de su educación. Si como sociedad logramos un cambio positivo en nuestro modo de aprender y trabajar seremos capaces de incrementar nuestra productividad, y eso permitirá mejorar en forma consistente los estándares de vida de toda la población.

Nuestro reto es hacer accesibles las tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso a la educación y la cultura digital como formas de inclusión y desarrollo social. De esta manera hacemos patente nuestro compromiso de impulsar el bienestar presente y futuro de las comunidades donde brindamos servicios, aportando una visión de desarrollo sustentable a largo plazo.

## Inclusión Digital

Apoyamos a la sociedad del conocimiento del siglo XXI. Para nosotros, la inclusión digital consiste en apoyar proyectos que estimulen a la gente de cualquier edad, en entornos tanto rurales como urbanos, a sumarse a esta tendencia global para que tengan acceso a mejores oportunidades de desarrollo y bienestar.

En este sentido, tenemos como objetivo ayudar a reducir la brecha digital al facilitar herramientas tecnológicas a la población por medio de cuatro programas estratégicos:



## Educación y Cultura Digital México

### El Programa de Educación y Cultura Digital TELMEX

El Programa de Educación y Cultura Digital TELMEX está conformado por diversas iniciativas educativas, de acceso libre y gratuito, que promueven la inclusión digital de niños, jóvenes y adultos, y abren el camino a innovadoras experiencias con el uso de nuevas herramientas de aprendizaje. A través de las siguientes cinco líneas de acción, con este programa queremos contribuir a la formación de nuevas generaciones de mexicanos, capaces de imaginar y crear.

- Detección de necesidades educativas.
- Desarrollo de contenidos.
- Capacitación y acompañamiento a figuras educativas.
- Apoyo en tecnologías de información y comunicación (TIC).
- Evaluación.

**Desde sus inicios el programa ha beneficiado a más de 3.5 millones de personas, de todos los niveles educativos y socioeconómicos, en todas las regiones del país.**

En lo que se refiere a su forma de operar, el Programa de Educación y Cultura Digital Telmex está integrando por una serie de iniciativas que abordan esta misión con distintos alcances y enfoques:

- Bibliotecas Digitales Telmex.
- Académica.
- TelmexHub.
- Inttelmex.
- CTIN.
- Programa de Educación Inicial.



## Biblioteca Digital Telmex

**La Biblioteca Digital TELMEX es un lugar, de acceso libre y gratuito, incluyente, y abierto de forma permanente, donde los asistentes pueden participar en la máxima experiencia digital de manera integral.**

Su oferta educativa abarca una amplia gama de temas y desarrollo de habilidades digitales, y resulta apropiada lo mismo para aquellas personas que nunca han tenido contacto con la computadora que para expertos en tecnologías de información (TI). Esta iniciativa contribuye a abatir la brecha digital y abre oportunidades de desarrollo integral a las comunidades donde se encuentran localizadas las bibliotecas.

La oferta educativa de la Biblioteca abarca distintos ámbitos y niveles de la cultura y la tecnología digital, de acuerdo con el siguiente temario:

- Primer acercamiento a la computadora.
- Navegando en Internet y correo electrónico.
- Redes sociales.
- Khan Academy: Aprendiendo en Internet.
- Estilos de aprendizaje y los cursos en línea.

- Aprende a programar.
- Robótica y electrónica: construye tu propio robot.
- Multimedia.
- Un sitio web para ONGs con Drupal.
- Diseño web: Del CSS a Sass y luego a Compass.
- Innovación Urbana e Inteligencia Ciudadana: SmartCitizensMx.
- Microclases de TI.

Un elemento destacado de este proyecto es la alianza que se concretó en 2013 entre Telmex y la Khan Academy. Esta es una iniciativa sin fines de lucro que promueve la educación libre y de clase mundial, con el apoyo de una nueva plataforma digital para la educación en línea llamada Sitio Alfa Khan Academy en español. El objetivo es impulsar la educación en línea, en español y de forma gratuita, ofreciendo más de 2,000 videos de instrucción, miles de ejercicios prácticos, tableros analíticos y herramientas docentes para la educación personalizada de usuarios de todas las edades.

**En las 3,600 Bibliotecas Digitales Telmex se han desarrollado 380 talleres educativos, en los que se ofrecen los cursos anteriormente mencionados.**

## **Académica: Comunidad Digital de Conocimiento**

**Académica es una comunidad digital de conocimiento, que se desarrolla en español y que promueve la participación e interacción de estudiantes, docentes e investigadores de instituciones de educación superior y centros de investigación. Tiene el propósito de crear, intercambiar y compartir conocimiento de acceso libre y abierto.**

Mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, y a través del fomento a la generación e intercambio del conocimiento, Académica participa en el fortalecimiento del sistema de educación superior en México e Iberoamérica, y busca ser la comunidad y red de colaboración de educación superior líder en la región.

El sustento principal de este proyecto es un portal electrónico, con tecnología Web 2.0, que tiene el propósito de crear, intercambiar y compartir conocimiento de manera libre y abierta.

Entre sus objetivos más relevantes se encuentran:

- Apoyar las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior.
- Conformar una red institucional de colaboración digital.
- Fortalecer la capacitación y la formación de docentes e investigadores en entornos digitales.
- Crear y consolidar una red de estudiantes de nivel superior.

## Logros en 2013

TABLA DE RESULTADOS 2013	CANTIDAD
Universitarios y docentes	+ de 5,000 personas capacitadas
Usuarios actuales	+ de 60,000
Visitas mensuales	300,000
Instituciones de educación superior y/o centros de investigación	+ de 400
Contenidos digitales en la plataforma	180,000

## TelmexHub

**TelmexHub es un punto de encuentro que genera conocimiento a partir de la participación activa de la comunidad.**

Se trata de un lugar físico y virtual para jóvenes, en el que la colaboración es el principal valor. Se ofrecen talleres, cursos, pláticas y conferencias que la misma comunidad de TelmexHub promueve, y ahí conviven e interactúan *gamers*, diseñadores, programadores, estudiantes, publicistas, editores, periodistas y medios sociales, que se reúnen para ampliar sus proyectos compartiendo sus conocimientos.

Trabajamos con base en seis ejes rectores:

- Creación de comunidades que compartan sus conocimientos y experiencia en diversos temas.
- Desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles y para web, así como videos y videojuegos.
- Formación de profesionales y asesoría a emprendedores.
- Apoyo a comunidades específicas: estudiantes, *mLearning* y *mHealth*, entre otros.
- Salas de *coworking* y actividades de *networking*.
- Trabajos virtuales en diferentes estados de la República Mexicana, con el apoyo de distintas universidades.

Telmex Hub cuenta con:

- 90 equipos de cómputo: laptops.

- Sistemas operativos: Linux, Windows 7 y Snow Leopard.
- Conectividad: acceso a banda ancha de 10 Gbps vía Ethernet y WiFi.
- Capacidad: 300 usuarios conectados simultáneamente vía Ethernet.

**Durante 2013 hubo 115,000 visitantes presenciales regulares y, en beneficio de todos los usuarios de habla hispana en el mundo, todos los eventos y cursos del Telmex Hub son de acceso libre a través de Internet.**

## INTELMEIX IT

**Con el respaldo de la experiencia de más de 22 años en el campo de la enseñanza en tecnología, Teléfonos de México y el Instituto Tecnológico de Teléfonos de México dan un paso hacia el futuro con la creación de un centro de formación especializada en tecnologías de la información: Inttelmex IT.**

El objetivo central de este instituto es la formación de ejecutivos, profesionales y especialistas, en el área de las tecnologías. Los estudiantes de Inttelmex IT serán capaces de analizar y resolver problemas de forma innovadora y con la aplicación de normas y estándares internacionales, para que puedan desarrollar e incorporar mejores prácticas en empresas e instituciones de todos los sectores productivos.

Asimismo, el Inttelmex ofrece a sus alumnos capacitación de especialistas para su acreditación y certificación por parte de instituciones nacionales e internacionales en TI.

Desde el comienzo de sus operaciones, en mayo de 2010, y hasta el cierre de 2013, se lograron los siguientes resultados:

SECTOR	PARTICIPANTES	EMPRESAS
Financiero	344	76
Gobierno	2,825	184
Industria	880	333
Servicios y Turismo	1,777	580
Público en general	70	29
Grupo TELMEX	540	22
<b>Total</b>	<b>6,436</b>	<b>1,224</b>



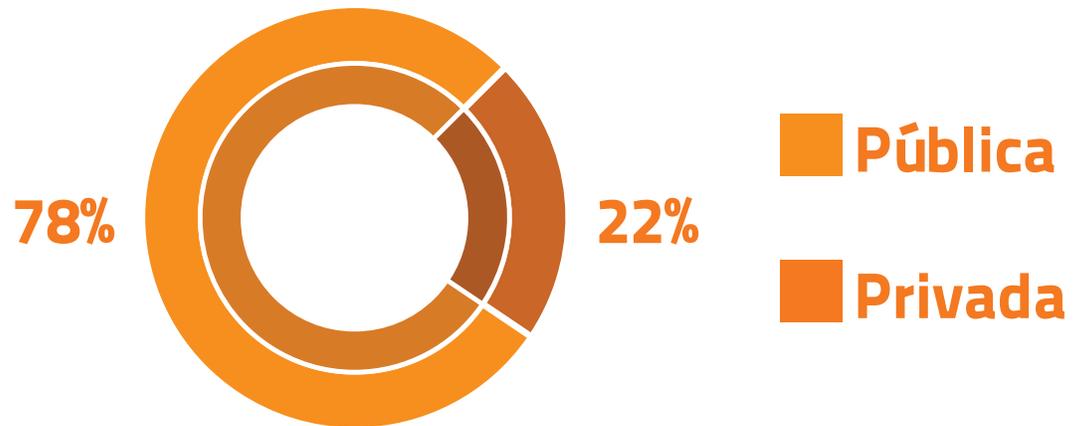
## Centro de Tecnología e Innovación Telmex (CTIN)

**El Centro de Tecnología e Innovación Telmex (CTIN) es un espacio donde los jóvenes encuentran todo lo necesario para pensar y crear proyectos de innovación, y trabajar en un ambiente de alto desempeño.**

El CTIN apoya a los jóvenes con talento que buscan desarrollar ideas innovadoras en beneficio de la sociedad por medio de la tecnología. En un ambiente innovador y de emprendimiento, los participantes conviven, comparten y convierten sus ideas en proyectos reales en un lapso de tres meses, periodo durante el cual también reciben asesoría y apoyo de tutores que los harán mejores líderes.

En 2013 se otorgaron 167 becas, divididas de la siguiente manera:

### Becas por tipo de institución



Durante 2013, en el CTIN se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 13 visitas.
- 8 conferencias.
- 25 cursos y dinámicas.
- 9 visitas de universidades.

### Programa de Educación Inicial

**Los primeros cuatro años en la vida de un niño son fundamentales para su desarrollo. Es por ello que, bajo una visión integral y a través de alianzas, hemos desarrollado programas de capacitación para agentes educativos que atienden al segmento más joven de la población.**

El Programa de Educación Inicial impulsa el desarrollo integral de los niños y niñas, trabajando conjuntamente con sus familiares, con organizaciones educativas y de salud, con las comunidades y con la sociedad en general. A través de este programa, y en alianza con instituciones públicas y privadas, se han diseñado, desarrollado e implementado programas dirigidos a agentes educativos, y de los que se han beneficiado a casi 750,000 personas, a través de capacitación, y a más de 2 millones a través de sus guías prácticas.

**Un dato que ilustra el gran impacto de esta iniciativa es que el Programa Educación Inicial trabaja con las 9,000 estancias infantiles que operan en la República Mexicana.**

En 2013 se amplió su ámbito de acción, mediante la Unidad de Atención a Población Vulnerable, dependiente del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), específicamente en las áreas de Atención a Menores Fronterizos, Centros Asistenciales, Casas Cuna y Centros de Desarrollo Infantil Clave.

## Aldea Digital

**Aldea Digital se ha consolidado como el mayor evento de inclusión digital en el mundo. Recibió en 2013 a más de 154,000 personas, de todas las edades, quienes accedieron, aprendieron y se capacitaron a través de las oportunidades que brinda la sociedad del conocimiento.**

En su edición 2013, Aldea Digital extendió sus objetivos de inclusión digital y se consolidó como un espacio cultural y tecnológico, incluyente y de acceso libre, que permite a todas las personas desarrollar habilidades digitales. Durante 11 días de marzo, en el Zócalo de la Ciudad de México, Aldea Digital registró la participación de más de 154,000 niños, adultos y adultos mayores, por lo que obtuvo el Récord Guinness como el mayor evento de inclusión digital en el mundo.

Al acercar la tecnología a toda la población, Aldea Digital contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

Del total de asistentes, 46% fueron mujeres y 54% hombres, mientras que 12% fueron niños y 7% adultos mayores. Se ofrecieron 28 talleres de inclusión y capacitación: desde cómo encender una computadora y navegar en Internet, hasta el desarrollo de diseño 3D y realidad aumentada, pasando por la creación de negocios en la Red.

El esquema de Aldea Digital 2013 se dividió en tres zonas:

- **Salón del Conocimiento:** destinado a la capacitación y enseñanza de temas relacionados con tecnología, incorporando actividades como la Biblioteca Digital Telmex, entre otras.
- **Zona Telmex Hub:** muy orientada a la innovación y a la convivencia de jóvenes, esta sección del evento está destinada a conservar el espíritu de las LAN parties, encuentros con startups, pláticas, talleres y demás actividades de esta índole.
- **Foro Telcel 4G LTE:** música y conferencias magistrales. Uno de los principales atractivos de la Aldea Digital fue que los participantes pudieron utilizar una conexión de 20 Gbps sobre una red Ethernet, en los más de 5,200 equipos que se prestaron a los asistentes en forma gratuita.





## Brasil

### Claro

**El Instituto Claro es una organización de la sociedad civil, sin fines de lucro. Creado en 2008, e incorporado al Instituto Embratel en 2013, tiene el objetivo de promover el desarrollo social y la mejora de la calidad de vida de la población brasileña, a través de la inclusión digital.**

Los proyectos que realizamos a través del Instituto Claro son:

- El Portal del Instituto Claro. Sus objetivos son difundir las acciones que el Instituto Claro realiza con el gobierno; identificar proyectos clave para la sociedad; fortalecer la relación del Instituto con las partes interesadas, y promover el uso de la tecnología para la educación y el desarrollo social.
- Convocatoria Nuevas ideas para lo que tenemos alrededor. En abril de 2013, el Instituto abrió su primera convocatoria nacional para la selección de proyectos sociales y culturales. El propósito de esta iniciativa es invertir en proyectos que estimulen a los jóvenes de zonas urbanas para que desarrollen acciones de mejora de sus comunidades, usando la tecnología de forma creativa.

- Campus Mobile de Brasil. Este es un programa de capacitación para el desarrollo de aplicaciones y servicios que utilizan la tecnología móvil con miras a encontrar soluciones a problemas de la sociedad. Está dirigido a estudiantes universitarios y dio inicio en 2012. Para finales de 2013 había beneficiado a 100 estudiantes.
- Tecnologías en la Escuela. Este programa busca capacitar a maestros, estudiantes y miembros de las comunidades seleccionadas en la preparación de contenidos (materiales de aprendizaje y aplicaciones) y lograr su integración a las tecnologías de la educación.
- Asume. Este programa surgió en México y fue llevado a Brasil en 2010. Promueve la mejora de la calidad de vida de los colaboradores y de las comunidades con las que el Instituto Claro se relaciona.

Desde 2009, el Portal NET Educação ([www.neteducacao.com.br](http://www.neteducacao.com.br)) ofrece a docentes, comunidades escolares, estudiantes y sus familias, contenido gratuito de interés educativo, tal como documentos educativos, objetos de aprendizaje, videos, juegos, *podcasts*, noticias, entrevistas y reportajes. En 2013, más de 104,000 personas visitaron el portal en 135,643 ocasiones. El tiempo de permanencia promedio fue de 2:20 horas, y se revisaron 299,066 materiales.

## Embratel

### Ponto Comunidade

**Ponto Comunidade es un proyecto de carácter socioeducativo que promueve el acceso a los más modernos medios de comunicación y la cultura digital como una de las formas de inclusión social.**

Entre sus principales acciones se encuentran la democratización del acceso de la información, el apoyo a las actividades escolares y la contribución para la mejora de los servicios de interés comunitario.

Actualmente, el Ponto Comunidade interactúa con las siguientes instituciones: Fundação Xuxa Meneghel, Instituto Bola pra Frente, ONG Amigos do Bem, Fundação Gol de Letra, Brigada Ecológica Mirim Ilha Grande, Fundação Santo Agostinho, Casa Digital Marica, Centro Marista Reflorescer, EcoMuseo Ilha Grande y Tecnología Alternativa Servicio -SERTA/Ibimirim (PE).

- Beneficia a más de 130,000 personas cada año.

### Praça e Naves do Conhecimento

**En asociación con la Secretaría Especial de Ciencia y Tecnología de Río de Janeiro, el Instituto Embratel promueve Plaza y Espacio del Conocimiento, un espacio enfocado a la promoción del aprendizaje y la cultura, el entretenimiento y el arte.**

Con la conexión dedicada a Internet de 34 Mbps, proporcionada por el Instituto Embratel, este proyecto ofrece a jóvenes y adultos opciones laborales en las áreas de comunicación y tecnologías de la información. Las sedes del proyecto se encuentran en Padre Miguel, Santa Cruz, Irajá, Parque Madureira, Penha y Vila Aliança.

- Fueron más de 73,500 las personas beneficiadas en 2013.

## Casa Río Digital

**Gracias a la asociación celebrada entre el Instituto Embratel y la Fundación Xuxa Meneghel, la Secretaría Especial de Ciencia y Tecnología de Río de Janeiro firmó un acuerdo de cooperación técnica con el Instituto para ampliar la atención a las comunidades y empoderar a jóvenes y adultos.**

A través de los cursos ofrecidos por Intel y Cisco, así como de la supervisión del proyecto y la entrega de computadoras, equipo y mobiliario, se busca mejorar la educación de la población de bajos recursos, y preservar así la cultura local, además de fomentar la creación de puestos de trabajo.

- En Caju (Río de Janeiro) se instauró en 2013 la Casa Río Digital, en colaboración con la Fundação Gol de Letra y el Rotary Club SOS-RJ. En 2013 se capacitó ahí a más de 320 jóvenes.

## Taller Digital

Durante cada semestre escolar, el Instituto Embratel recibe una vez por semana a un grupo de ocho estudiantes de escuelas públicas en Santa Tereza, los Complexo do Alemão y Santa Marta, en Río de Janeiro, y les ofrece un taller que tiene como objetivo orientar a los estudiantes en el uso de las computadoras y la navegación por Internet.

- En 2013, más de 300 estudiantes acudieron al taller.

## Gente Capaz

Establecido desde 2006, el Programa de Desarrollo y de Empleo de las Personas con Discapacidad fue diseñado para dar formación y calificación a este sector de la población.

En 2013, en colaboración con el Centro para la Integración Escolar (CIEE), se ofreció el curso de capacitación sobre telecomunicaciones básicas y redes de datos a 316 personas. También en conjunto con el CIEE, el Instituto Embratel mantiene programas de prácticas para estudiantes de educación superior con discapacidad.

## Red + Niños

Como parte de las actividades de Río + 20, y en beneficio de los niños y niñas brasileñas, el Instituto Embratel ofrece banda ancha por satélite a los cuatro sitios que participan en la Red + Niños: Boqueirão das Vieiras, en la ciudad de Codó, Maranhão, Escola Borari, en Alter do Chão, Pará, Escola 29 de outubro, en Pontão, Río Grande do Sul y Quilombo São José da Serra, en Valença, en Río de Janeiro.

# Programa Socio-Tecnológico

Hemos podido potencializar nuestro interés de desarrollar programas de inclusión digital a través de alianzas estratégicas, con lo cual, además, consolidamos nuestra ciudadanía corporativa.

## Brasil

### Proyecto Embratel Educación

El Instituto Embratel, a través del Proyecto Embratel Educación, ha llevado las Tecnologías de información y comunicaciones (TIC) a escuelas rurales y zonas remotas, así como a periféricas de zonas urbanas, donde prevalece un bajo índice de desarrollo humano.

Actualmente, el Instituto está presente en ocho Estados brasileños: Amazonas, Bahía, Goiás, Minas Gerais, Pernambuco, Maranhão, Tocantins y Río de Janeiro. Hasta 2013, fueron beneficiadas más de 60,000 personas, entre las que se encuentran pequeños agricultores, habitantes de los bosques, pueblos indígenas, campesinos sin tierra y pescadores, adscritos a 126 de estas escuelas rurales. Este proyecto se lleva a cabo en alianza con las redes públicas de educación estatal y local, y ha proporcionado oportunidades para el acceso a los servicios públicos y otros bienes sociales básicos para estas comunidades, además del acceso a la información y el conocimiento que la red digital ofrece.

Como parte del Proyecto Embratel Educación, en diciembre de 2012 se firmó un acuerdo de cooperación con Petrobras, la Municipalidad de Bacabeira, la Fundación Maranhão



y Trompowsky, y el ejército brasileño, para implementar programas de inclusión digital y fortalecimiento a la educación, dirigidos a los estudiantes de bajos ingresos y con desfase de edad y grado en las escuelas municipales de Bacabeira.

El proyecto inició en 2013, y ya cuenta con 20 puntos de acceso a Internet vía satélite, en 19 escuelas municipales, y un telecentro. El Instituto Embratel proporcionó la capacitación y las herramientas informáticas, que ofrecieron instructores designados por el sistema de educación municipal.

Como parte de las actividades del Instituto Embratel, en asociación con el Departamento de Educación del Estado de Río de Janeiro y la Fundação Xuxa Meneghel, fue creado el Programa Dupla Escola, y el primer modelo completo e integrado para la formación técnica profesional en telecomunicaciones en el Colegio Estadual Hebe Camargo, que cuenta con laboratorios técnicos en las siguientes áreas:

- Electrónica.
- Telecomunicaciones.
- Fibra óptica.
- Banda ancha y TV.
- Satélite.

## Colombia

### Quando alguien puede ver el mundo de otra manera, se le nota en la mirada

Hogares Digitales es el programa de cobertura de red en el que participan el Ministerio TIC de Colombia, Claro Colombia, y otras empresas, y que hizo posible que 117,000 familias de bajos ingresos, en 77 municipios, cuenten con Internet en sus hogares. Esta iniciativa busca incrementar el uso de Internet y contribuir de esta manera al cumplimiento de algunas de las metas del Plan Vive Digital, impulsado por el gobierno, y que busca pasar de 2.8 a 8.8 millones de conexiones de banda ancha en todo el país.

## Ecuador

En Ecuador, gracias a una alianza con el Ministerio de Telecomunicaciones y en el marco del proyecto Inclusión Digital, implementamos Infocentros en seis comunidades, los cuales incluyen centros de cómputo y capacitación digital. Estos centros comunitarios cuentan con conectividad, equipo de cómputo, proyector, pizarras, espacios para la capacitación e impresoras.

## Honduras

Durante 2013 apoyamos a 90 escuelas rurales en ese país, lo que benefició a 27,000 estudiantes a través de la conexión de datos.



## Aulas Digitales

Las Aulas Digitales son espacios ubicados en el interior de lugares públicos con vocación educativa. Impulsan el aprendizaje y el desarrollo integral de la comunidad escolar: alumnos, maestros, directores y padres de familia.

## México

Al cierre de 2013 en México se contabilizan 3,600 Aulas Digitales, distribuidas en todo el país, denominadas Bibliotecas Digitales Telmex. Cada una ofrece apoyo académico y tecnológico mediante un 'tutor digital', quien brinda acompañamiento para que los alumnos, docentes, directivos y padres de familia tengan experiencias innovadoras de aprendizaje.

## Colombia

Como parte de una estrategia para mejorar la calidad de la educación a través del uso y apropiación de las TIC en las aulas de instituciones educativas públicas, Claro Colombia, en alianza con Computadores para Educar y el Ministerio TIC de Colombia, donó 1,500 tabletas a instituciones educativas de los municipios de Bugalagrande, en Valle, Supia, en Caldas, y Samaniego, en Nariño. Además, estas instituciones cuentan con asistencia técnica y capacitación para el uso y apropiación de las tabletas, en beneficio de las tres poblaciones.

## Guatemala

Se amplió la instalación de Internet en escuelas e institutos públicos –algunos en asentamientos marginales– en 19 departamentos, beneficiando a 29,490 alumnos. Asimismo, se donaron 19 computadoras de escritorio y 11 portátiles a institutos y escuelas públicas en las municipalidades de Barberena; Catarina San Marcos y Mixco.

## Ecuador

Con el apoyo de la Embajada de México, hicimos la donación de computadoras en cuatro comunidades: Pichincha, Napo, Cañar y El Oro, con el fin de impulsar el desarrollo en pequeñas poblaciones. Este donativo traerá beneficios a 1,650 estudiantes.

### Retos 2014

- Incrementar la cobertura geográfica.
- Ampliar la cobertura de la red 4G LTE.

### ¿Cómo dimos respuesta a los retos del ejercicio 2012?

RETOS PLANTEADOS EN 2012	ACCIONES IMPLEMENTADAS EN 2013
Facilitar el acceso a las TIC a un mayor número de personas.	Se amplió el acceso a más de 9,000 poblaciones a las TIC.
Ampliar la cobertura de las redes 2G, 3G, y 4G LTE en poblaciones rurales y alejadas.	El mayor incremento en población cubierta se dio a través de la red 4G LTE.
Impulsar la inclusión de estudiantes, amas de casa y poblaciones rurales por medio de programas de habilidades informativas y de comunicación.	A través de todos los programas de inclusión digital, se estima que más de 960,000 personas sean apoyadas con educación tecnológica y donación de computadoras.

# Programas que enriquecen a nuestras comunidades

Para fortalecer el vínculo con las comunidades e impulsar su desarrollo damos apoyo a distintas causas sociales, trabajando con instancias gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y aliados diversos. A través de programas de voluntariado, donativos en especie o contribuciones monetarias, buscamos mejorar la calidad de vida de comunidades en situación de vulnerabilidad y fortalecer así el tejido social.

## Educación

Apoyamos con decisión a la educación, ya que ésta es una de las herramientas más efectivas para incentivar el cambio, propiciar la inclusión y movilidad social y, en suma, transformar vidas, lo que se traduce en bienestar para la sociedad en su conjunto.

### Becas Telmex

Un requisito fundamental para aprovechar con éxito la globalización e impulsar la movilidad social y el desarrollo es una preparación académica de calidad. Por ello, Fundación Telmex ofrece permanentemente becas a universitarios mexicanos en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado. A la fecha se han otorgado más de 281,564 becas.

### Puerto Rico

En Puerto Rico, el Fondo Dotal de Becas del Sistema Universitario Ana G. Méndez otorga becas a estudiantes de Ingeniería Mecánica y Ciencias de la Computación de la Universidad Interamericana de Puerto Rico.

- En 2013 se destinaron 100,000 dólares a este fondo.

### Ecuador

A través del Programa *Un Gol para Educar*, en Ecuador hacemos entrega de becas por cada gol que anote la Selección Ecuatoriana de Fútbol.

- Durante 2013 se entregaron 200 becas a la Fundación Fe y Alegría. De esta forma contribuimos a la educación de niños de escasos recursos en el país.

### Donación de banda ancha y equipo de cómputo

### Centroamérica

En Guatemala se dotó de Internet de alta velocidad a centros educativos en 18 departamentos: Guatemala, Sacatepéquez, Chimaltenango, Escuintla, Totonicapán, Quetzaltenango, Suchitepéquez, Retalhuleu, San Marcos, Huehuetenango, Quiché, Baja Verapaz, Alta Verapaz, Petén, Izabal,



Zacapa, Chiquimula y Jalapa. Este proyecto concluirá a finales de 2015 y beneficia a 27,490 estudiantes de secundaria, así como a 1,500 alumnos de primaria de los municipios de Villa Nueva y Barberena. De igual forma, continuamos brindando Internet en un instituto experimental en la capital del país, lo que beneficia a 500 estudiantes de alto rendimiento académico pero escasos recursos económicos.

En Nicaragua, a través del proyecto Claronet que inició en 2010, continuamos brindando conectividad de banda ancha en escuelas públicas de zonas de escasos recursos.

- En 2013 alcanzamos la cobertura de banda ancha en 300 escuelas, lo que favorece a 175,000 estudiantes.

## México

### Tour Universitario Móvil Telcel (TUMT)

El TUMT es el más grande encuentro entre la comunidad universitaria y los líderes de la industria móvil en México, y es organizado anualmente por Telcel y UNAM Mobile, el laboratorio de jóvenes estudiantes desarrolladores de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

- En 2013 se contó con 10,700 asistentes del TUMT en sus cuatro sedes.
- Se impartieron 63 conferencias sobre el desarrollo de aplicaciones móviles, innovación, emprendimiento y responsabilidad social.
- Se ofrecieron 23 talleres de desarrollo móvil multiplataforma.

El TUMT tiene como objetivo promover, de forma totalmente gratuita, educación y cultura digital entre jóvenes universitarios, a través de conferencias y talleres que brindan los mismos estudiantes, representantes de empresas fabricantes de equipos móviles, y empresas vinculadas a las plataformas tecnológicas más relevantes del mercado.

El evento se lleva a cabo de forma anual, desde 2011, en la Facultad de Ingeniería de la UNAM. A partir de 2013 amplió su alcance para llegar a otras sedes educativas, además de la UNAM: la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma de Querétaro y la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Asimismo, en 2013 se instauró el premio al concurso de aplicaciones “Apps por México”, un reconocimiento que incentiva la creatividad en beneficio del país.

## Ayúdame a Llegar

A través de este programa entregamos bicicletas a estudiantes de primaria y secundaria que viven en zonas alejadas de sus centros de estudio, para facilitar su asistencia a la escuela y evitar así la deserción escolar y el ausentismo. Este apoyo lo otorga Fundación Telmex, en colaboración con gobiernos estatales y otras instituciones, como los Sistemas DIF en México. El programa se hizo extensivo a Nicaragua.

## ASUME

ASUME es un programa de desarrollo humano, dirigido a todas las personas que deseen superarse, mediante sesiones grupales de apoyo. Nació en México, en 1980, como resultado de la inquietud de un grupo de personas que deseaban contribuir al desarrollo del país.

Su acción consiste en promover los valores necesarios para formar hombres y mujeres responsables y comprometidos con ellos mismos, con su familia, con su trabajo y su país.

El programa se basa en tres puntos:

1. La superación constante.
2. La competencia conmigo mismo.
3. La superación equilibrada en ocho aspectos: físico, afectivo, social, económico, estético, intelectual, moral y espiritual.

ASUME está colaborando con 12 empresas de nuestro grupo, en 10 países de Latinoamérica, y propicia el desarrollo de más 11,000 participantes a través de su programa.

ASUME 2013:	TOTAL DE EVENTOS*	TOTAL DE PARTICIPANTES
15 Empresas del Grupo CARSO México.	653	10,258
13 Empresas en Latinoamérica: CLARO (Colombia, Brasil, El Salvador, Honduras, Argentina, Guatemala, Ecuador, Perú, Nicaragua), EMBRATEL (Brasil), COMCEL (Colombia), SANBORNS (Panamá y El Salvador).	113	1,724
27 Instituciones atendidas.	766	11,982
<b>Total</b>	<b>1,532</b>	<b>23,964</b>

En El Salvador realizamos una alianza con USAID para ofrecer cursos de capacitación a 220 jóvenes de 10 municipios, con el objeto de que pudieran insertarse a la fuerza de ventas de los comercializadores de Claro. Por otro lado, para fomentar el aprendizaje en los niños, apoyamos con la remodelación y renovación de la sala de exhibición de CONECTA-2, en el Museo de los Niños Tin Marín.

En Honduras apoyamos a cinco estudiantes del UNITEC, quienes asistieron a la conferencia Info Global Youth Summit, y contribuimos con Aldeas SOS en la alfabetización de niños y jóvenes de escasos recursos de zonas urbanas y rurales.

En Costa Rica patrocinamos a estudiantes universitarios y técnicos centroamericanos, quienes asistieron a la Cumbre Mundial Juvenil 2013.

## República Dominicana

### Programa Conectando la Educación

A través del programa Conectando la Educación, donamos computadoras portátiles, y ofrecimos el servicio de Internet Móvil (incluyendo el módem USB) de manera gratuita por un año a estudiantes meritorios (becados) de nuevo ingreso a universidades.

- En 2013 se entregaron becas a 340 estudiantes y se renovó el servicio de Internet a los beneficiados en 2011 y 2012.

### Programa Capacitación de Maestros

Con este programa, iniciado en 2011, se ofrece capacitación en el uso de herramientas computacionales básicas, navegación en Internet, y el uso de redes sociales a docentes del área pública, a fin de que puedan aplicar estos conocimientos al proceso educativo.

- 214 docentes recibieron capacitación durante 2013.

Entre otras de nuestras acciones, a través del Programa de Restauración de Escuelas, trabajamos con la Fundación Futuro Posible en la reparación y reemplazo de la planta física de algunas escuelas seleccionadas de San Francisco de Jacagua, Villa Mella y Yamasá, a las que acuden 476 estudiantes. Los fondos fueron recaudados en el Tour de Golf Claro.



## Colombia

Brindamos apoyo económico a las Fundaciones Nueva Granda y Formemos, dedicadas a la educación de jóvenes de escasos recursos.

## Panamá

Con el propósito de que nuestros colaboradores tengan un mejor manejo de sus finanzas personales, se inició el Programa de Salud Financiera, mediante el cual se proporciona asesoría sobre el manejo financiero saludable.

## Perú

El proyecto Educando Claro-Trujillo busca mejorar el nivel educativo y económico de niños, adolescentes y padres de familia de las instituciones educativas. Una Sonrisa de Amor y Corporación de Educación Popular brindan su apoyo a la mejora de la infraestructura de las instituciones, y facilitan oportunidades para el desarrollo de las capacidades personales y la generación de ingresos, al impartir talleres de capacitación.

- 620 estudiantes fueron beneficiados durante 2013.



## Salud y nutrición

A través del apoyo a la salud, participamos en la construcción de una sociedad más próspera, donde las personas, las familias y las comunidades tengan una mejor calidad de vida.

### Cirugía Extramuros

Con este programa se 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.

- Desde su inicio, en 1996, se han realizado más de 1 millón de cirugías.
- El número de cirugías realizadas en 2013 fue de 23,185.

### Donación y Trasplante de Órganos y Tejidos

Por medio de este programa se brinda a personas de bajos recursos la posibilidad de mejorar su calidad de vida realizándoles trasplantes de órganos y tejidos.

- Se han realizado 7,918 trasplantes, desde 2001, lo que representa el 25% de los que en ese periodo han beneficiado a la población sin seguro social en México.

### Dulce Nutritivo

Por medio de este programa, en México donamos mensualmente a niños, niñas, mujeres embarazadas y personas de la tercera edad, en diversas regiones del país, bolsas de caramelo suave de diversos sabores, enriquecido con proteínas, sodio, fibra dietética, contenido energético adecuado, azúcares, hierro y zinc.

- En 2013 entregamos 861,324 bolsas, y desde el inicio del programa hemos donado más de 14.5 millones de bolsas de 1 kg.

DULCE NUTRITIVO		
2012	2013	VAR. %
1,344,000	861,324	-35.9 %

## Sillas de Ruedas

Fundación Telmex dona sillas de ruedas a personas de escasos recursos, con el propósito de mejorar sus condiciones de vida, facilitar su movilidad y así propiciar su inclusión social y productiva.

- 9,151 sillas de ruedas fueron donadas en 2013, para sumar un total de 84,276 desde 2007.

## Amanece

El programa Amanece busca ayudar a disminuir la mortalidad materna y neonatal en México, mediante la detección oportuna de malformaciones o problemas de salud durante la gestación. Esto va en línea con los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU. La iniciativa se basa en alianzas estratégicas con gobiernos estatales, instituciones públicas de salud y el sector privado, y crea redes de atención entre las comunidades y los hospitales de alta especialidad.

Para su operación, Amanece funciona a través de innovadoras herramientas de transmisión remota, como las siguientes:

### AmaneceNET

Aplicación que apoya el trabajo del personal comunitario y de salud para la detección oportuna de riesgos en el embarazo dentro de la propia comunidad.

### Si-Va Amanece

Sistema de valoración a partir de exploraciones físicas y pruebas de laboratorio, historial médico y antecedentes familiares.

Sistema de **Monitoreo Materno Fetal** a distancia

### Mi Bebé®

Innovación mundial, desarrollada en conjunto con el West Health Institute, para el monitoreo de embarazos de alto riesgo. Desde su inicio, en 2001, ha brindado beneficios de las siguientes formas:

- 926,459 mujeres y bebés han sido atendidos.
- 716,549 servicios se han prestado con equipos de alta tecnología donados a centros de salud.
- El programa tiene presencia en 14 estados de la República Mexicana.



- Se cuenta con 90 redes de atención materna.
- En 2013 se contaba con 2,564 equipos de alta especialización para la atención oportuna de los pacientes.

## Iniciativa (RED)

América Móvil y la Fundación Carlos Slim se aliaron en diciembre de 2011 con (RED), programa mundial que combate el VIH en niños recién nacidos. Telcel y Claro han colaborado con esta causa a través de la oferta de productos (Telcel)<sup>RED</sup> y (Claro)<sup>RED</sup>, además de promover actividades que ayudan a crear conciencia sobre este padecimiento mundial. Con el mensaje “Cada día nacen 900 niños con VIH, ayúdanos a que en el 2015 sea cero”, busca generar conciencia en los consumidores, quienes tienen el poder de adquirir productos que contribuyen a una buena causa.

Además, en el Día Mundial de la Lucha contra el SIDA (1 de diciembre) más de 12,000 personas participaron en México en la segunda edición de las carreras (Telcel) RED, que se llevaron a cabo de forma simultánea en el Distrito Federal, Monterrey, Guadalajara, Mérida y Chihuahua. Tan sólo en la ciudad de México, poco más de 5,000 corredores se dieron cita, incluyendo a personalidades del medio artístico y deportivo.

## Chile

Por medio del programa Hora Salud, los habitantes pueden consultar por mensajes de texto los horarios de consulta médica disponibles en los consultorios del Sistema Público de Salud. Esta herramienta ayuda a reducir las congestiones que se ocasionan por las esperas telefónicas y físicas en los lugares de atención.

El programa piloto se realizó en 2013, y se implementará a nivel nacional en 2014 con la integración de Claro y otras dos empresas de telecomunicaciones.

## Centroamérica

En Honduras, apoyamos con los siguientes recursos financieros y materiales:

- La Fundación Amor, que trabaja con niños portadores del VIH, realizó un Maratón de Baile.
- Apoyamos el Festival Gastronómico de la Fundación Abrigo, que brinda asilo a familiares de pacientes de hospitales públicos.
- Dimos respaldo a la caminata Luchemos contra el Cáncer de Mama.

En Nicaragua, continuamos la alianza con Aproquen, asociación que atiende a nivel nacional a pacientes infantiles con secuelas de quemaduras y malformaciones, y a niños con labio leporino y paladar hendido, para lo cual activamos plataformas de apoyo a las campañas informativas, educativas y de recaudación de fondos.

## República Dominicana

Aportamos la instalación de 15 líneas provisionales para la celebración del Radiotón Angeles de FACCI, cuyo objetivo es reunir fondos para apoyar programas en favor de niños con cáncer.

# Apoyo en desastres naturales

## Comunicación en situaciones de emergencia

Apoyamos a las comunidades afectadas por fenómenos meteorológicos y otras situaciones de emergencia, a través de campañas nacionales de cooperación y ayuda humanitaria, así como con el despliegue de infraestructura y equipos.

## Desastres naturales

En 2013 donamos más de 14 millones de minutos de tiempo aire a la Cruz Roja Colombiana, para facilitar la comunicación entre los voluntarios y mejorar las acciones de prevención y atención de desastres.

## Ayuda Humanitaria

En América Móvil siempre hemos sido solidarios cuando alguna comunidad sufre una crisis humanitaria.

En México, nuestras aportaciones a 2013, sumaron:

- 28,980 toneladas de apoyo humanitario.
- 26 millones de litros de agua potabilizada.

Los desastres naturales siempre impactan de forma negativa en la comunidad al producir afectaciones en la infraestructura, los bienes de las familias y, en casos extremos, en la salud y la vida. Cuando esto ocurre apoyamos a las comunidades afectadas de muy diversas formas:

- Brindando infraestructura de comunicaciones de forma gratuita.
- Ofreciendo el abono de tiempo aire y llamadas gratuitas.
- Con alimentos.
- Con agua potable.
- Donando colchonetas.



Apoyamos a las poblaciones afectadas en México por las tormentas tropicales Ingrid y Manuel de la siguiente forma:

- Telcel abonó más de 100 millones de pesos, en recargas de 75 pesos mexicanos a los usuarios de prepago y de 100 minutos a los usuarios de pospago, en las localidades afectadas en el Estado de Guerrero, para brindarles comunicación.
- Telmex habilitó los teléfonos públicos de Acapulco para que pudieran realizarse llamadas locales gratuitas, así como llamadas a teléfonos de emergencia y números 800.
- Proporcionamos de manera gratuita los servicios de telefonía pública y computadoras con acceso a Internet a los tres albergues habilitados por las autoridades en la ciudad de Acapulco.
- Fueron entregadas 143 toneladas de ayuda humanitaria en municipios de Guerrero, Sinaloa, Oaxaca, Michoacán, Veracruz y Chihuahua. La ayuda consistió en colchonetas, despensas, cobijas, plantas potabilizadoras de agua, envases para agua y dulce nutritivo de Fundación Telmex.
- Pusimos a disposición de la población 14 plantas purificadoras de agua, con capacidad para procesar 9,600 litros cada hora, lo que redujo el riesgo de enfermedades por ingestión de agua contaminada.

En total, en 2013, América Móvil proporcionó en México 160 toneladas de ayuda humanitaria, que Telmex y Telcel hicieron llegar a las poblaciones afectadas en los estados de Guerrero, San Luis Potosí, Oaxaca, Chihuahua, Veracruz, Sinaloa, Michoacán y Baja California Sur.

Como parte del programa SMS en Brasil, iniciativa basada en el envío de mensajes de texto, se llevaron a cabo diversas campañas:

- Campaña de incentivo para la donación de sangre a las víctimas del incendio en Santa María en Rio Grande do Sul.
- Campaña por el Día de las Madres, de la Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD).
- Campaña de apoyo a la organización Kinder.
- Campaña de incentivo para la donación de sangre en el Estado de Sao Paulo.

En Colombia se realizaron campañas de donación, a través de SMS, de colaboradores de Claro y clientes, con las que se apoyó a las siguientes organizaciones:

- Solidaridad por Colombia, para fomentar la educación de jóvenes en condiciones de vulnerabilidad.
- Corporación Matamoros, que trabaja por la reincorporación de militares, policías e infantes de marina heridos en actos del servicio.
- Apoyo en el tratamiento y rehabilitación integral de personas con discapacidad física o motora, para promover la inclusión social de la población más vulnerable.



## Justicia Social

**Contar con una fianza que brinde libertad a personas que hayan cometido delitos menores, puede hacer una gran diferencia en la vida de ellos, de sus familias y de sus comunidades, al evitar la desintegración familiar y otros problemas que impactan en la sociedad.**

El Programa Justicia Social de apoyo en México a personas de bajos recursos otorgando las fianzas que dan derecho a la libertad a personas que han cometido un delito menor. Para recibir una fianza por parte de este programa se deben cumplir dos condiciones: no haber delinquido antes y que el delito cometido sea considerado menor.

Esta labor va más allá de la ayuda a quienes están reclusos, al evitar que permanezcan en un medio que les impide una verdadera readaptación, sino que también está dirigida a prevenir la desintegración familiar y, con ello, problemas de consecuencias aún mayores.

- 100,000 fianzas sociales fueron otorgadas desde que inicio el programa, en 2005.
- 4,261 fianzas fueron otorgadas en 2013.

## Deporte

**El fomento al deporte es una parte importante de nuestro compromiso con la sociedad, ya que además de ser una fuente de salud y bienestar a nivel individual y social, aporta múltiples beneficios para fortalecer la convivencia y el sano esparcimiento.**

Un ejemplo de ello es la Copa Telmex de Fútbol, considerado el torneo de fútbol amateur más grande del mundo que, desde hace 14 años, es una alternativa para muchos jóvenes en el país que disfrutan de la práctica de este deporte.

- En 2013 participaron en dicho torneo 13,743 equipos y 242,031 jugadores.

La liga Telmex Nájera, proyecto del basquetbolista Eduardo Nájera y dirigido a fomentar la práctica del basquetbol infantil, inició hace seis años con el apoyo de Fundación Telmex. La liga tiene como objetivo difundir el basquetbol en México y con ello contribuir a combatir el índice de sobrepeso entre los adolescentes.

- En 2013 participaron 216,526 jugadores.

Por segundo año consecutivo, en 2013 se llevó a cabo la Copa Telmex de Taekwondo, evento que reunió a 6,236 participantes de todas las regiones del país y cuya final tuvo lugar en las instalaciones del EcoCentro de la ciudad de Querétaro.

Otro ejemplo de nuestro compromiso con la difusión de la práctica deportiva es el programa De la Calle a la Cancha con Telmex. Este programa, dirigido a jóvenes en situación de calle, ofrece una oportunidad real de trascender a través del deporte y de sus valores, propiciando la integración de los jóvenes a la sociedad y mejorando su perspectiva de crecimiento y desarrollo.

- En 2013, participaron 65,363 jóvenes.

Por otro lado, en 2009 nació el Equipo de Tenis Telcel, con la finalidad de encontrar nuevas promesas del deporte blanco en México. Su objetivo es apoyar a sus integrantes para que formen parte del *Top 100* de la ATP y WTA, asociaciones que organizan los circuitos principales de tenis masculino y femenino a nivel mundial, conocidos como *ATP World Tour* o *WTA Tour*. Para la creación del Equipo de Tenis Telcel contó con el apoyo de la Federación Mexicana de Tenis. Hasta la fecha cinco jugadores han logrado un desarrollo óptimo, con excelentes resultados en torneos a nivel nacional e internacional.

## Brasil

Embratel patrocinó el primer maratón en las favelas Babilônia y Chapéu Mangueira en Leme, en la Zona Sur de Río de Janeiro. Este maratón fue tipo *cross country* -un recorrido en terrenos accidentados y con obstáculos naturales. Con este proyecto se contribuyó para mejorar la calidad de vida de la población local. Además, Embratel ofreció cursos de capacitación para que los pobladores fungieran como personal del evento y realizó una premiación especial por medio de la donación de zapatos deportivos y bicicletas para los pobladores.

Con el fin de promover hábitos saludables y la práctica del deporte, también se patrocinó un medio maratón en Nova Iguaçu, Petrópolis y Niterói.

El Programa *Bem Estar* está dirigido al personal y atletas del grupo Embratel en las modalidades olímpicas individuales de atletismo, natación, triatlón, ciclismo y judo. El objetivo es incentivar la vocación y el talento de los empleados -atletas no profesionales- en la práctica deportiva regular, facilitando, entre otras cosas, su participación en competencias y apoyándolos en la adquisición de material deportivo.

Otra iniciativa patrocinada por el Instituto es el Torneo de Voley de Playa Profesional, que se realiza en la playa de Ipanema, en Río de Janeiro. Se trata de un torneo abierto a todo público y su acceso es gratuito.

## Colombia

Las Copas Claro de Fútbol y Béisbol en Colombia buscan crear el hábito de la práctica deportiva como estrategia para fomentar los valores, la disciplina, la sana competencia y el respeto. Estos torneos apoyan y fomentan la práctica del fútbol en jóvenes de entre 14 y 18 años y la de béisbol en jóvenes menores de 15 años.

- En 2013 participaron 38,548 jóvenes en 1,881 equipos de fútbol de 31 departamentos, así como 2,500 jóvenes en equipos de béisbol de 12 departamentos.

## Ecuador

En Ecuador otorgamos apoyo para diferentes eventos deportivos:

- Anuario Federación Ecuatoriana de Fútbol.
- Carrera atlética Expreso.
- Ruta nocturna atlética.
- Apoyo a la Gala de Asociación de futbolistas y auspicio a la Selección Ecuatoriana de Fútbol.

## Perú

La Copa Claro fomenta el deporte entre niños y niñas de 12 años mediante la organización de un campeonato interescolar a nivel nacional, en el que participan jugadores de 22 departamentos.

- En 2013 participaron más de 5,000 jóvenes.



Gracias al compromiso asumido por Claro, junto a otras empresas participantes, los deportistas seleccionados por la Asociación de Deportes Olímpicos ADO cuentan con entrenadores de prestigio, concentraciones y entrenamiento a la altura de las competencias internacionales, así como infraestructura e implementación deportiva de primer nivel. Este programa busca impulsar posibilidades reales para la preparación adecuada de deportistas peruanos.

### República Dominicana

Otorgamos aportaciones a la Federación Dominicana de Clubes para la celebración de la XXII Premiación Anual El Clubista del año. También apoyamos a la organización Creando Sueños Olímpicos para el apadrinamiento del programa deportivo y educacional de atletas de alto rendimiento, así como al Círculo Deportivo de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional para el Desarrollo de los XLV Juegos Deportivos.

### Centroamérica

En El Salvador brindamos apoyo, a través del Comité Olímpico de El Salvador, a la delegación de atletas que participaron en los XVII Juegos Bolivarianos realizados en la ciudad de Trujillo, Perú.



## Cultura

**Convencidos de que la cultura es un medio de expresión para mejorar la comunicación y el entendimiento entre las personas, ofrecemos espacios y patrocinamos eventos que estimulan la creatividad de niños, jóvenes y adultos.**

- La cultura propicia la tolerancia y la creatividad.

### Rockcampeonato Telcel

**En los ocho años desde su creación, el Rockcampeonato Telcel se ha consolidado como una importante plataforma de impulso al talento musical y a la proyección artística de jóvenes en México.**

En su primera edición en 2006 el evento tuvo una audiencia de 40,000 personas. En 2013 esa cantidad rebasó los 90,000, sumando en estos ocho años por lo menos 412,000 asistentes a los más de 70 conciertos.

La gira de conciertos de 2013 se llevó a cabo del 7 de septiembre al 11 de noviembre, recorriendo ocho ciudades del país con la presentación de 'Un día de octubre', grupo ganador del Rockcampeonato Telcel 2012. Además de ser beneficiados con la producción profesional de su material discográfico, la banda, procedente de Ciudad Juárez, Chihuahua, tuvo la oportunidad de alternar con grupos nacionales e internacionales como 'El Tri', 'La Gusana Ciega' y 'Moderatto'.

Derivado del éxito alcanzado en México, el concepto se exportó a Colombia en 2012 con el nombre Rockcampeonato Claro. El grupo colombiano 'PacBand', ganador de esa primera edición, recibió la oportunidad de presentarse en el cierre de la gira Rockcampeonato Telcel 2013 en Guadalajara.

## Brasil

### Prêmio Imprensa Embratel

Creado en 1999 como una manera de fomentar el análisis y el debate periodístico, el premio reconoce los mejores artículos y obras fotográficas y cinematográficas en 17 categorías. La 14ª edición del premio fue la primera totalmente sistematizada. El Instituto Embratel preparó y editó el libro Embratel Premio de la Prensa -14ª edición, distribuido de forma gratuita en 500 bibliotecas públicas en el país. La obra también fue implementada para su uso en 200 cursos de comunicación social de diversas universidades.

Adicionalmente, la publicación está disponible en los sitios Prêmio Imprensa Embratel e Instituto Embratel.

## Fiesta Literaria Internacional de Paraty (FLIP)

Embratel patrocina la Fiesta Literaria Internacional de Paraty (FLIP) en Brasil, considerada como uno de los festivales literarios más importantes de América Latina y del mundo. Durante cinco días de celebración la FLIP reúne a autores nacionales e internacionales, tanto nuevos como reconocidos, y a un público cautivo que disfruta la cultura.

Cada año la FLIP dedica algunos de sus eventos para rendir homenaje a un autor brasileño cuya producción es significativa para la cultura nacional. El evento también promueve un programa paralelo, que consiste en estrenos y proyecciones de películas, exposiciones, obras de teatro y debates.

## Turné Tania Libertad

En conjunto con la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y la Embajada de México en Brasil, el Instituto Embratel patrocinó la gira de la cantante mexicana Tania Libertad 'Un rincón para América Latina', con presentaciones en Manaus, Brasilia, São Paulo, Porto Alegre, Río de Janeiro y Niteroi. Tania Libertad obtuvo el Grammy por la gira y fue honrada como embajadora de la UNESCO.

## Festival Vale do Café

Por sexto año consecutivo, Embratel patrocina uno de los eventos más tradicionales en el estado de Río de Janeiro: el Festival del Café Valle. Concebido en 2003, su objetivo es crear un centro turístico-cultural que ayude a acelerar el desarrollo económico de la región del Valle del café, una de las zonas que más requieren de apoyo debido a sus condiciones socioeconómicas. La región está integrada por las ciudades de Vassouras, Valença, Río das Flores, Paty do Alferes, Miguel Pereira, Engenheiro Paulo de Frontin, Paracambi, Mendes, Barra Manda, Barra do Pirai, Pinheiral y Volta Redonda, en el Estado de Río de Janeiro.

## Colombia

En 2013 iniciamos el apoyo a la Fundación Tradicional Vallenata, que promueve la formación básica en cultura musical vallenato entre niños de la ciudad de Valledupar en Cesar. La fundación ofrece una alternativa para el desarrollo social, al mismo tiempo que fomenta la cultura vallenata.



Se otorgaron 100 becas para la formación musical de niños y jóvenes, con la intención de que se alejen de la situación de calle. El sistema propuesto respalda la música tradicional por medio de actividades que promuevan, difundan y divulguen sus valores, además de potenciar las habilidades y destrezas de los jóvenes, con el fin último de mejorar su calidad de vida.

Adicionalmente, realizamos aportaciones para el desarrollo de los siguientes eventos:

- Festival de Cine de Cartagena, para llevar funciones de cine a los habitantes de las zonas deprimidas de Cartagena.
- El Festival de Cartagena, que fomenta la literatura y las letras.
- Fundación Arte para el Desarrollo, en el marco del bicentenario de la capital del Atlántico, para fomentar la cultura barranquillera.
- Apoyo a la Fundación Delirio, para el fomento de la salsa como expresión artística y cultural del sur y occidente del país.

## Perú

Por medio del Festival Claro, que se realiza desde 2008 en 24 departamentos del Perú, buscamos reconocer e impulsar los diferentes géneros de la música peruana.

## Ecuador

A través de los programas “Guayaquil con más Valores” y “Ecuador Triunfador” buscamos rescatar los valores ciudadanos como solidaridad, trabajo tenaz, investigación e innovación en beneficio de la comunidad.

## República Dominicana

Realizamos aportaciones para la celebración de la temporada de la Orquesta Sinfónica Nacional y el 6° Festival de Cine de la Fundación Global Democracia y Desarrollo.

## México

### Pilotos por la Seguridad Vial

Pilotos por la Seguridad Vial es un programa que busca sensibilizar y crear una mayor conciencia entre el público sobre las medidas de seguridad que se deben tomar al conducir. En ella participan la Fundación Carlos Slim, la Federación Internacional de Automovilismo (FIA) México, Escudería TELMEX Telcel, el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Salud y la Cruz Roja Mexicana, así como otras instituciones públicas y privadas.

- A principios de 2013 el presidente de la Cruz Roja informó que la campaña iniciada por Pilotos por la Seguridad Vial fue un factor decisivo para lograr reducir los accidentes viales en 13%, así como las volcaduras y los atropellamientos.



## Voluntariado

El trabajo voluntario enriquece a las personas, promueve la solidaridad y es una forma muy efectiva para llevar a cabo programas sociales y medioambientales en beneficio de la población. Por ello nos sentimos muy orgullosos de nuestros colaboradores y de la red de voluntarios que nos apoyaron en diversas causas durante 2013.

## Red de Voluntarios

### Brasil

En 2013 cerca de 100 voluntarios participaron en diversas campañas nacionales del Grupo Voluntários em Ação (Dia das Crianças e Natal) en Brasil, recolectando víveres, ropa y productos de higiene para ser entregados en instituciones que atienden niños, en asilos y en asociaciones de asistencia familiar entre otros.

### Colombia

Por medio de la Fundación Niños por un Nuevo Planeta, apoyamos a niños víctimas de violencia sexual con un evento recreativo en el Parque Salitre Mágico. Se contó con la participación de 35 voluntarios, que asistieron a 317 niños y niñas de Bogotá.

### Ecuador

En Ecuador logramos contar con el apoyo de 101 voluntarios para realizar diversos proyectos de impacto social que a continuación resumimos:

- Plantaciones de árboles nativos y mangle que contribuyen a disminuir el impacto ambiental.
- Campañas de reciclaje de celulares con estudiantes.
- Jornadas con niños de escasos recursos en días festivos.

## Perú

En Perú se realizaron muy diversas acciones dirigidas a niños de escasos recursos en diversos distritos, tales como las siguientes:

ACTIVIDAD	CANTIDAD DE VOLUNTARIOS	BENEFICIARIOS (SEGMENTO)	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	ALCANCE GEOGRÁFICO
Voluntariado Corporativo: Mejoramiento de infraestructura del PRONOEI "Mi Pequeño Paraíso".	31	Niños de entre 3 y 5 años de escasos recursos.	59	Distrito de San Juan de Lurigancho.
Voluntariado Corporativo: Mejoramiento de infraestructura del IE "Independencia".	48	Niños de entre 6 y 12 años de escasos recursos.	730	Distrito de Independencia.
Voluntariado Siembra un árbol.	40	Niños de entre 6 y 12 años de escasos recursos.	500	Distrito de Pachacamac.

## República Dominicana

Con el apoyo de 435 voluntarios se realizaron acciones en los ámbitos social y ambiental, como las siguientes:

- Jornada de reforestación en Majagua, Villa Altagracia.
- Comunidad Carlos Díaz, Tamboril-Santiago.
- Limpieza de playas.
- Jornada de reforestación Río Verde - La Vega.
- Jornada de restauración de escuelas en la escuela básica Gregorio Luperón de Los Botados-Yamas-Monte Plata.
- Jornada de restauración de escuelas en la escuela Elías Cabral de Jesús de la Victoria, Villa Mella.
- Jornada de restauración en la escuela José Almonte de Jacagua Arriba, Santiago.

## Nicaragua

En Nicaragua a través del voluntariado se apoyó a las siguientes instituciones:

- Hogar Pajarito Azul.
- Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua (Aproquen).

- Mi Matagalpa Rural.
- Hospital La Mascota y Conanca.
- Costa Caribe.
- Norte del País.

En conjunto con la Comisión Nicaragüense de Ayuda al Niño con Cáncer (Conanca) y con la participación de 3,700 personas, se llevan a cabo actividades de voluntariado en apoyo a niños con cáncer, así como para la construcción de casas por medio de la organización Un Techo por mi País.

## Chile

En Chile 80 voluntarios participaron en el evento Navidad con Sentido, visitando a los enfermos en hospitales en Santiago y Chillán.

# Voluntariado Profesional

## Chile

Con el fin de mejorar las actividades de voluntariado, se llevó a cabo el taller “Preparación de Voluntario” con la participación de 60 personas. Este evento fue realizado en la ciudad de Santiago.

## Brasil

Implementado en Brasil por el Instituto Embratel, el programa está presente en las ciudades capitales y algunas ciudades de los estados de Pernambuco, Sergipe, Alagoas, Paraíba, Río Grande do Norte, Ceará, Maranhão, Piauí, Goiás, Amazonas, Bahía, São Paulo, Río de Janeiro y el Distrito Federal.

- ASUME Brasil cuenta con 90 voluntarios.

## Colecta

- Realizamos colectas en beneficio de diversas causas sociales.

## Claro Brasil - Instituto Embratel

- En las oficinas centrales y regionales se realizaron acciones de recolección de alimentos no perecederos, ropa, juguetes y artículos de tocador, entre otros.

## Net Brasil

- Se recolectaron y donaron 85,261 bienes en fechas especiales, como el día de la educación y el día del abuelo.

## Salvador

- Se recaudaron fondos para la visita de 5,600 niños al Museo de los Niños Tin Marín.

## Perú

	ACTIVIDAD	CANTIDAD DE VOLUNTARIOS	BENEFICIARIOS (SEGMENTO)	CANTIDAD DE BENEFICIARIOS	ALCANCE GEOGRÁFICO
Colectas	Campana de Útiles.	939	Niños de entre 3 y 5 años de escasos recursos.	1,486	21 departamentos del país.
	Campana de Frijaje.	1,697	Niños de entre 3 y 5 años de escasos recursos.	2,157	9 departamentos del país.
	Campana de Navidad.	1,252	Niños de entre 3 y 5 años de escasos recursos.	2,784	23 departamentos del país.

## Aliados en el trabajo con la comunidad

### Ecuador

En Ecuador, en alianza con la Fundación Fe y Alegría, realizamos un taller de manualidades con la participación de 60 voluntarios. Además, apoyamos el Teletón y las Aldeas Infantiles del Ecuador, que atienden a pequeños abandonados o víctimas de la violencia. También dimos respaldo a la Fundación “Aprendiendo a Vivir”, dedicada a tratar casos de niños diabéticos, así como al Banco de Alimentos.

### Perú

A través de United Way Perú, se habilitaron juegos y módulos infantiles. United Way Perú es una asociación civil sin fines de lucro, cuyo propósito es mejorar la calidad de la educación de niños y niñas hasta los siete años de edad. Además se contó con el apoyo de 21 empresas líderes en el país, beneficiando a más de 70 niños con la ayuda de Aldeas Infantiles SOS.

Con Enseña Perú se subvencionaron los gastos de selección, preparación y honorarios de 12 jóvenes líderes, con el fin de mejorar su educación.



## Colombia

A través de Fundación Delirio, se promovió la conservación de la salsa como expresión artística y cultural, buscando al mismo tiempo generar oportunidades a jóvenes en condiciones de vulnerabilidad. Adicionalmente se otorgó apoyo al Teletón.

## Puerto Rico

En alianza con la organización Relevo por la Vida, se programaron caminatas con el fin de recaudar fondos para pacientes con cáncer.

## Brasil

En colaboración con la organización Ação Social Pela Música do Brasil, se realizaron prácticas dentro de programas musicales para niños y adolescentes de las comunidades de bajos ingresos en diversas favelas.

En conjunto con la Embajada de México en Brasil y en el marco del 11° Festival Internacional de Literatura de Paraty (FLIP), el Instituto Embratel promovió el lanzamiento de la edición en portugués de 'Las Leyendas de América Latina'.

A través del Instituto Noos, se puso en marcha un canal de comunicación especializado llamado '123 Hola! -La voz de los niños y adolescentes'. Conocido internacionalmente como 'ChildLine' o 'Childhelpline', este proyecto ofrece servicios a niños y adolescentes, garantizando su derecho a la comunicación e información por medio de las TIC.



## Nicaragua

Se apoyó al Teletón con activaciones de plataformas para donaciones vía SMS, líneas telefónicas fijas, Internet y transmisión televisiva. Por medio de una alianza de colaboración con la Policía Nacional, se realizaron campañas de prevención y se proporcionó soporte tecnológico y de telecomunicaciones.

En conjunto con la Red de Mujeres Contra la Violencia, se llevaron a cabo campañas educativas y publicitarias, mientras que con la Comisión Permanente para los Derechos Humanos se realizó un concurso de dibujo y campañas educativas para promover los derechos humanos de los niños.

## México

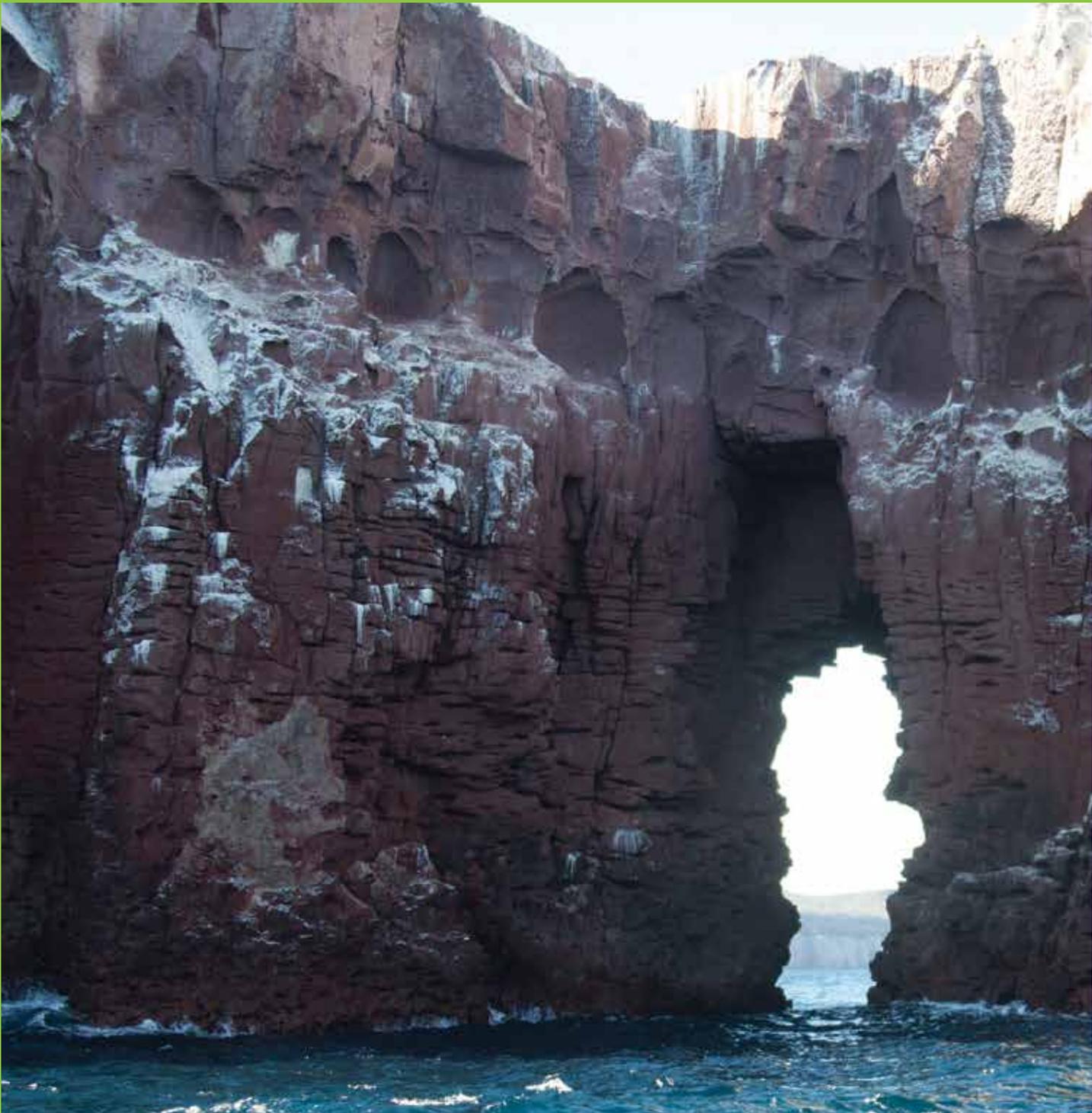
Telcel y Fundación Telmex han sido parte de Teletón México desde su inicio en 1997, con el firme objetivo de apoyar a niños y niñas con discapacidad, autismo y cáncer.

Telcel y Fundación Telmex son patrocinadores oficiales del evento y participan como mecanismos de recaudación para que más personas puedan sumarse a la causa con tan sólo enviar un mensaje de texto desde su celular o realizar una llamada telefónica con cargo a su recibo telefónico. Empleados, socios, proveedores y distribuidores se suman año con año a esta causa con donativos voluntarios.

Los recursos recaudados se utilizan para: proporcionar atención especializada de rehabilitación en los Centros de Rehabilitación Infantil Teletón (CRIT), creados para este fin; apoyar a la Universidad Teletón, que forma a profesionales en terapia física, terapia ocupacional y medicina de rehabilitación pediátrica; y fomentar una cultura de inclusión de las personas con discapacidad, autismo y cáncer.

En 17 centros CRIT hemos instalado Aulas Digitales Telmex equipadas con 280 computadoras, donde 145 docentes capacitados imparten cursos y talleres a más de 14,769 pacientes y familiares. También hemos habilitado para ellos sitios de conexión WiFi Móvil. Los pacientes pasan en promedio tres días a la semana en las Aulas Digitales Telmex para hacer sus tareas o para tomar los cursos que en ellas se imparten.

El potencial de esta iniciativa se ilustra claramente en el CRIT de Quintana Roo, de donde surgieron 6 ganadores del Premio Nacional de Cultura Digital 2013.



# Desempeño Ambiental

**América Móvil es una empresa socialmente responsable, en la que ejercemos una política ambiental consistente en cuanto a optimización de recursos, mitigación de impactos y promoción de una cultura ambiental tanto en el interior de la empresa como fuera de ella.**

Como parte de esta práctica, hemos desarrollado diversas iniciativas y acciones responsables para contribuir con el cuidado del planeta. Éstas van desde las operaciones propias del negocio hasta sinergias con organizaciones, instituciones educativas, autoridades locales y con la comunidad en general.

- Mantenemos nuestro compromiso de cuidar el entorno donde operamos, ya que es un factor clave para el desarrollo sustentable de la región.
- Trabajamos bajo la premisa de que el cuidado del entorno natural y los recursos renovables y no renovables son responsabilidad de todos y que cualquier acción a favor del medio ambiente podrá hacer la diferencia.



El uso de las TIC tiene un impacto muy positivo en cuanto a la protección del medio ambiente, ya que no sólo se disminuyen los traslados de personas y materiales al potencializar la comunicación, sino que se reduce el uso de papel y el consumo de energía, entre otros.

De esta forma, nuestra empresa realiza diversas acciones que promueven las mejores prácticas ambientales, orientadas a proteger tanto el entorno en el que operamos como las especies que habitan en él. Para lograr esto nos apoyamos en el uso de tecnología y sumamos esfuerzos con la cadena de valor, como nuestros socios de negocio y organizaciones expertas en la conservación y el uso sustentable de recursos.

## Algunas acciones realizadas durante 2013 son:

- Recolección de **447,412** equipos celulares de desecho y **1,153,671** accesorios mostrando un incremento de reciclaje de celulares del **29%** en relación con el año anterior.
- Incremento de **14.5%** en el uso de energías renovables en corporativos y Centros de Atención a Clientes.
- Se conformaron Comités de Energía en 14 países para fomentar una cultura de sustentabilidad entre los colaboradores.
- Producción de alrededor de **1.5 millones** de plantas en 10 viveros comunitarios, con el fin de colaborar con la reforestación del hábitat de la mariposa Monarca.

Cinco ejes rectores orientan nuestra política ambiental:

- La mejora de la gestión ambiental en todos los procesos.
- La búsqueda de la eficiencia.
- El uso de energías alternas.
- La promoción de acciones en pro del medio ambiente en la cadena de valor.
- La concientización del personal sobre el uso y aprovechamiento de recursos.

América Móvil, y todos los que operamos en la empresa, estamos comprometidos a trabajar con una vocación responsable, basada en la conciencia de que los avances tecnológicos deben ir en concordancia con el equilibrio natural. Estamos convencidos de que el progreso tecnológico debe ser aprovechado en beneficio del buen uso y cuidado de los recursos naturales.

## Implantación y ampliación de infraestructura

Con el fin de cubrir una mayor área y así lograr que más personas puedan comunicarse, incrementamos y mejoramos nuestra infraestructura, con lo que garantizamos alcanzar a aquellas poblaciones de difícil acceso mediante la instalación de nuevas radiobases. Para ello, realizamos estudios de impacto ambiental con el objetivo de no perturbar el entorno en el que éstas se ubiquen.

Asimismo, tomamos medidas de camuflaje para que nuestra presencia sea discreta y acorde al entorno. Un ejemplo de esto es la implantación en Ecuador, dentro del sistema nacional de áreas protegidas, de 54 estaciones equipadas con un cerramiento que las protege, de manera que no causen impacto ambiental a los terrenos adyacentes.

Para la operación de radiobases en Argentina, usamos energías solar y eólica, ambas renovables. En Guatemala se han instalado 13 celdas solares, entre otras iniciativas.



## Energía

La disminución en el consumo de energía en todas las operaciones no sólo acarrea importantes beneficios al medio ambiente, sino que además se traduce en competitividad al disminuir costos, lo que fortalece nuestra sustentabilidad.

- Utilizamos 16,596 GJ proveniente de energía renovable, **14.5 %** más que en 2012.

Contamos con un Proyecto de Implementación de Administración de Energía, cuyo propósito es que cada filial de América Móvil lleve a cabo iniciativas para un manejo energético eficiente en corporativos y Centros de Atención a Clientes.

Entre las principales iniciativas para reducir el consumo de energía podemos mencionar:

PAÍS	ACCIONES EN PRO DEL MEDIO AMBIENTE
Argentina	Revisión y modificación de la aislación térmica en ductos y tuberías de aire acondicionado para evitar pérdidas térmicas así como el blindaje de las salas.
	Desinstalación de equipo obsoleto o innecesario.
	Instalar detectores de presencia para el control del alumbrado en zonas con circulación de personal intermitente (baños, pasillos, etcétera).
	Instruir al personal de vigilancia para que, mediante rutinas de recorrido, apaguen las luces no necesarias después del horario de trabajo, tanto en sectores internos o externos.
	Reemplazo de sistemas de aire acondicionado de confort por los de precisión en salas de equipos.
	Corregir el factor de potencia al 90% mínimo para evitar multas.
Brasil	Incremento en el número de puntos de instalación de aire acondicionado conjunto.
	Apagado de lámparas en áreas de baja circulación.
	Estudio sobre el uso de equipos de aire acondicionado central más eficiente.

PAÍS	ACCIONES EN PRO DEL MEDIO AMBIENTE
Colombia	Se aprobó un proyecto para el cambio de aires acondicionados.
	Instalación de paneles solares en reemplazo de motogeneradores de diesel en 20 estaciones base (desde 2011).
Guatemala	Rectificadores de apagado de computadoras y otros equipos.
	Reemplazo de motogenerador por trece celdas solares.
	Adecuación de tarifas.  Implementación de trece sitios híbridos de celdas fotovoltaicas y generador, logrando un ahorro de 112,741.2 KW/h.
Nicaragua	Reemplazo de sistemas de aire acondicionado de confort por los de precisión en salas de equipos.
	Instalación de iluminación de alta eficiencia.
México	Reemplazo de sistemas de aire acondicionado de confort por los de precisión en salas de equipos.

Para dar continuidad a los proyectos, se conformaron Comités de Energía en 14 países. Éstos son responsables de supervisar el avance en el cumplimiento de metas, además de contribuir para fomentar una cultura de sustentabilidad entre los colaboradores, con el fin de lograr una mejor gestión de recursos energéticos. Estos comités se rigen por una política que plantea lo siguiente:

**"Hacer un 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".**

La conjunción de estas iniciativas y proyectos reflejaron, para 2013, un incremento de 14.5% en el consumo de energía renovable. Este avance en el uso de energías verdes impacta significativamente el desarrollo de nuestras operaciones.

El consumo de energía registrado en el año fue de:

ENERGÍA CONSUMIDA POR FUENTE <sup>(1)</sup>	2012	2013	VAR. %
Energía renovable (GJ)	14,489	16,596	14.5%
Energía no renovable (GJ)	9,065,886	9,064,512	0.0%
Consumo total en Gigajoules (GJ)	9,080,375	9,081,108	0.0%

<sup>(1)</sup> Considera el consumo de radiobases, oficinas centrales, centros de atención a clientes, data centers y centros de servicio

## Agua

En nuestros edificios corporativos, así como en los Centros de Atención a Clientes, realizamos campañas para reducir el consumo de agua mediante comunicados a nuestros colaboradores, además de otras acciones que ayudan a fomentar una cultura de cuidado del agua.

En 2013 consumimos **5.3** millones de m<sup>3</sup> de agua.

## Reducción de consumibles

Trabajamos con proveedores que cuentan con iniciativas sustentables para que nuestra oferta de productos y servicios cumpla con los estándares de protección del medio ambiente. Nos hemos enfocado en la reducción de empaques de los productos, impulsando el uso de material reciclado y la compra de recargas electrónicas.

Al interior de las oficinas y los Centros de Atención a Clientes realizamos esfuerzos con colaboradores y clientes para reducir la cantidad de material impreso. Promovemos el uso de las TIC para los procesos internos como facturación y sistemas electrónicos en pagos, entre otros.



## Transporte

Contar con un transporte moderno y una logística eficiente es una medida fundamental para reducir nuestra huella ambiental en este rubro. Por ello, invertimos e implementamos diversas acciones de mejoramiento en nuestro parque vehicular.

Entre las acciones más relevantes podemos mencionar:

- Mantenimiento permanente de las unidades vehiculares.
- Utilización de equipo de videoconferencia y videollamada para evitar traslados de personal.
- Optimización de la logística de traslados.
- Utilización de Portapallets manuales dentro de bodegas.
- Selección de proveedores con vehículos en óptimas condiciones.
- Generación de reportes de control para la reducción de combustibles.

## Reciclaje

El reciclaje de materiales electrónicos conlleva múltiples beneficios al medio ambiente: aparte de reducir el consumo de materiales nuevos, evitamos generar una fuente potencial de contaminación y contribuimos a fomentar una industria que genere empleos y desarrollo.

Nuestra campaña permanente de reciclaje de equipos y accesorios se lleva a cabo en los Centros de Atención a Clientes. El proceso está avalado por gestores ambientales certificados en el manejo de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE) y, en algunos casos, también nos hacemos cargo de la recuperación y eliminación de baterías dañadas. Estas acciones promueven una cultura de reciclaje entre nuestros colaboradores y ayudan a que los residuos sean manejados adecuadamente, evitando la contaminación del subsuelo.

### Cifras de reciclaje 2013

PAÍSES	CELULARES		ACCESORIOS	
	2012	2013	2012	2013
Argentina	14,974	0	15,250	12,887
Brasil	14,231	46,168	9,714	25,577
Chile	39,695	39,667	0	35,650
Colombia	35,643	17,445	158,913	144,120
Centroamérica	175,405	116,108	6,920	0
Ecuador	0	40,359	58,556	8,703
México	26,051	173,704	78,936	922,810
Perú	23,832	9,523	0	0
República Dominicana	4,338	4,438	2,578	3,924
<b>Total</b>	<b>334,169</b>	<b>447,412</b>	<b>330,867</b>	<b>1,153,671</b>







## Programa de Conservación de la mariposa Monarca

**En América Móvil sabemos que es importante conservar los bosques mexicanos, ya que cada año albergan la migración de la mariposa Monarca. Por ello, sumamos esfuerzos para proteger el ciclo de vida de la especie.**

Entre los logros más relevantes de este programa podemos destacar:

- Monitoreo del cambio en la cobertura de los bosques de la Reserva Monarca.
- Monitoreo de las colonias de hibernación de las mariposas. En 2013 se registró la superficie forestal más baja en dos décadas, con nueve colonias en 1.19 hectáreas de bosque.
- Diagnóstico de la disponibilidad, uso y calidad del agua en los manantiales de la Reserva y su aporte al Sistema Cutzamala, que abastece al DF y al Estado de México.
- Integración del Plan de América del Norte para la Conservación de la mariposa Monarca, una responsabilidad compartida entre México, Estados Unidos y Canadá.
- Para la temporada de reforestación 2013 se reprodujeron 1.5 millones de plantas en los viveros comunitarios apoyados por la alianza.

## VI Foro Regional mariposa Monarca

El 8 de marzo de 2013 se llevó a cabo el VI Foro Regional mariposa Monarca. En este evento se fortaleció el trabajo conjunto de las alianzas WWF-Telcel y WWF-Fundación Carlos Slim con las autoridades, ejidos, comunidades, organizaciones, sociedad civil y sector empresarial. Además, se reiteró el compromiso para la conservación de la mariposa Monarca y sus bosques de hibernación en el Estado de México y Michoacán.

## Programa de Conservación del Jaguar

**La protección del Jaguar, el felino emblemático de la cultura mesoamericana, conlleva una gran importancia para la preservación de hábitats sanos y constituye una salvaguarda histórica.**

En el marco del Programa Jaguar, la Alianza WWF-Telcel apoyó el Censo Nacional del Jaguar y sus presas en México, junto con la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas y 25 especialistas de 12 instituciones, encabezados por el Instituto de Ecología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Sus resultados muestran una población aproximada de 4,000 jaguares en el país e identifican a la Península de Yucatán como el área con la población más grande del felino.

La Alianza también ha colaborado en la realización de ocho simposios “El Jaguar Mexicano en el Siglo XXI”, en los que han colaborado más de 50 especialistas involucrados en el desarrollo de la Estrategia Nacional de Conservación del Jaguar. Dicha estrategia comprende acciones y metas a corto, mediano y largo plazo, así como los mecanismos para llevarlas a cabo.

**A través del pago por servicios ambientales, se protegen 19,600 hectáreas de bosque tropical en Campeche, hábitat clave para la conservación del Jaguar, con un esquema que beneficia a más de 300 familias.**

## Programa Integral de Protección de Especies Marinas Prioritarias del Mar de Cortés

**El Mar de Cortés constituye uno de los espacios de mayor riqueza y biodiversidad marina en el planeta. Por ello es de suma importancia proteger este hábitat, ya que, además de albergar especies endémicas, es un lugar privilegiado para la reproducción de especies en peligro.**

Con numerosos investigadores y estudiantes, la Alianza monitorea el estado de las poblaciones de especies prioritarias en el Mar de Cortés, usando para ello nuevas tecnologías, como marcas satelitales y acústicas. Junto con expertos de la Universidad Autónoma de Baja California Sur, se estableció el primer laboratorio en campo para estudiar a la ballena gris en Laguna San Ignacio, Baja California Sur. Además, se analizan los contenidos de metales pesados en ácidos grasos de ballenas azules y ballenas de aleta. La Alianza cuenta con catálogos y han logrado identificar a 7,000 ballenas grises, 3,500 ballenas jorobadas y 250 orcas.

## Otros programas

En Perú hemos avanzado en la identificación de especies amenazadas que forman parte del hábitat en los principales Parques Nacionales, con el fin de realizar acciones para su protección.

A woman with a friendly expression is pointing her right index finger towards a series of semi-transparent digital icons. The icons include a cluster of speech bubbles, a globe, a smartphone, and a camera. The background is a blurred office setting. A dark green horizontal bar is positioned at the bottom of the image, containing the text 'Desempeño Económico' in white.

# Desempeño Económico

**Con la visión a largo plazo que nos caracteriza y de acuerdo con los cambios vertiginosos del sector que nos ocupa, en América Móvil estamos comprometidos para la construcción de una plataforma sustentable que propicie el desarrollo económico, no sólo de la empresa, sino también de las sociedades donde operamos y que requieren de nuevos servicios.**

Creemos firmemente que el fortalecimiento del desempeño económico redundará en más y mejores servicios, asegurando su calidad y optimizando la atención y el cuidado de nuestros clientes.

Nuestras constantes inversiones se traducen en el desarrollo de una amplia gama de productos y servicios, impulsando con ello la inclusión digital para que la sociedad en general tenga acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC).

- Estamos comprometidos con cimentar una plataforma que contribuya al desarrollo de las sociedades donde operamos, enfocando nuestros esfuerzos en satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes actuales y futuros.
- Trabajamos con fuertes inversiones para conectar a las generaciones que marcan el futuro de la comunicación global.

En 2013 alcanzamos 339 millones de accesos, compuestos por 270 millones de suscriptores móviles y 69 millones de Unidades Generadoras de Ingresos (UGIs.) De estas últimas, 45% fueron líneas fijas en dieciocho países.

## Puntos Sobresalientes

Más de **39,000** millones de dólares invertidos en los últimos cinco años.

**270** millones de clientes de telefonía celular.

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

**18.9** millones de accesos de banda ancha.

Más de **18.9** millones de suscriptores de televisión de paga.

**173,174** colaboradores.

Más de **5.9** millones de horas dedicadas a la capacitación.

**786,101** millones de pesos en ingresos.

## Inversión

Con el fin de ser más competitivos y ofrecer un mejor servicio a la sociedad, mantenemos una fuerte inversión para brindar la más avanzada tecnología, incrementar nuestra cobertura y otorgar una amplia gama de productos y servicios a un número mayor de clientes cada día. Además, la inversión permanente se traduce en una importante demanda de bienes y servicios a diversos sectores económicos.

Derivado de nuestra actividad se impacta positivamente a muy diversos sectores en todos los países donde operamos, como son las comunicaciones, el transporte, la construcción, los sistemas de informática, entre muchos otros. Todo ello estimula el empleo y la inversión y por ende el crecimiento.



## Valor económico generado, distribuido y retenido

En América Móvil invertimos y trabajamos en potenciar eficazmente las capacidades de nuestros colaboradores. Operamos bajo la premisa de que toda persona que ingresa a nuestra empresa tiene un potencial ilimitado, además de la capacidad y el deseo intrínseco de triunfar. Con ello en mente, impulsamos permanentemente la capacitación, con la prioridad de mantener un ambiente laboral participativo, incluyente y justo, propicio para el desarrollo integral de todos.

	2011	2012	2013
Número de empleados	160,647	169,143	173,174

### Somos el cuarto mayor empleador de América Latina

Un factor fundamental de nuestra sustentabilidad es la calidad del capital humano que labora en América Móvil. Gracias a ello, hemos mantenido un constante crecimiento y hemos ampliado y diversificado nuestra oferta de valor, mejorando los estándares de servicio.

Es importante mencionar que América Móvil es el cuarto mayor empleador de América Latina. Durante 2013 ofrecimos una fuente de empleo segura y bien remunerada a 173,174 personas, de las que 41% son mujeres y 59% restante son hombres.

98.1% de nuestros colaboradores tiene un contrato permanente, mientras que 95.3% cuenta con un trabajo de tiempo completo.

En promedio, 44% del personal de las operaciones reportadas cuenta con convenios colectivos de trabajo. La notificación para la realización de consultas y revisiones respecto a los contratos varía de entre 30 a 60 días, dependiendo del lugar de operación.





—  
CABLE INSTALADO

## Cable Submarino AMX-1

**El Cable Submarino AMX-1 es una infraestructura de Transporte Óptico de última generación de 17 mil 800 kilómetros que une Norte, Centro y Sudamérica (llega hasta la Patagonia pasando por distintos países de Centroamérica y Sur América). El proyecto, conectará a Brasil, Colombia, Estados Unidos, Guatemala, México, Puerto Rico y República Dominicana.**

- Con esta importante inversión, América Móvil garantiza la capacidad de tráfico y redundancia para voz, datos y video, tanto para México como para América Latina por los próximos 20 años, complementando su actual red de salidas internacionales.
- Se atenderá la creciente demanda de conexión rápida y de intensivo tráfico de voz, datos y video, incrementando la velocidad en la transferencia de datos. (En América Latina, la demanda de capacidad ha tenido un crecimiento de al menos 60% anual, impulsado principalmente por la demanda de tráfico de Internet).
- El Cable Submarino AMX-1 dará un impulso decisivo a la Inclusión digital al fortalecer los servicios en la nube e impulsar los servicios de voz fija y banda ancha.
- Alcance: 7 Países y 11 puntos de atraque.
  - Estados Unidos (Jacksonville, Miami).
  - Brasil (Fortaleza, Río de Janeiro, Salvador de Bahía).
  - Colombia (Barranquilla, Cartagena).
  - Puerto Rico (San Juan).
  - República Dominicana (Puerto Plata).
  - Guatemala (Puerto Barrios).
  - México (Cancún).
- Longitud: 17,800 km.
- Sistema con Tecnología de Repetición.

### Avances:

- Se ha completado el 97% de la instalación marina.
- Se contará con una capacidad de más de 85 terabits por segundo (equivalente a descargar 2.2 millones de canciones por segundo y transportar más de 53 millones de imágenes).

## Beneficios y prestaciones

El aportar beneficios y prestaciones justas, que retribuyan e impulsen a las personas, es un factor relevante para contar con colaboradores motivados, comprometidos y enfocados en su trabajo y, por lo tanto, estables.

Es así como en América Móvil mantenemos nuestra atención en ofrecer condiciones competitivas en este ámbito. Procuramos conocer las distintas necesidades de nuestros colaboradores a través de diversos medios, como estudios de clima laboral, encuestas y estadísticas, entre otros. Asimismo, somos cuidadosos en el cumplimiento de las diversas legislaturas laborales de los distintos países donde operamos.

Cabe destacar que muchos de los beneficios y prestaciones que otorgamos incluyen a las familias de todo el personal, lo que significa un gran apoyo para su calidad de vida.

Gracias a que brindamos prestaciones superiores a las que marca la ley, mantenemos bajos índices de rotación en nuestras oficinas.

## Capacitación y Desarrollo

**El contar con personal calificado y altamente capacitado se traduce en competitividad, un factor fundamental para asegurar nuestra sustentabilidad frente a una realidad de acelerado cambio tecnológico y mercados fuertemente competidos. Por ello, incluimos programas de capacitación eficientes, orientados al desarrollo de la calidad y aprendizaje continuos, porque entendemos que es un factor clave en la generación de valor de América Móvil.**

Durante 2013 continuamos trabajando en desarrollar habilidades en función de las necesidades de cada departamento y país donde operamos. Esto se logra a través de una amplia gama de cursos que consideran formación técnica, gerencial y de desarrollo humano, en los que se abordan tópicos como alta dirección, gestión de tiempo, inteligencia emocional y código de conducta.

Los medios a través de los cuales se imparte la capacitación son muy variados, ya que abarcan cursos presenciales, *e-learning* y tutoriales, entre otros. Además, en algunos casos, se conceden periodos de excedencia por concepto de capacitación, garantizando el regreso al empleo.



## Horas y promedio de capacitación

HORAS TOTALES Y PROMEDIO DE CAPACITACIÓN POR COLABORADOR					
2013	DIRECTIVOS	CON MANDO	SIN MANDO	NÚMERO DE HORAS DEDICADAS A LA CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE FORMACIÓN POR COLABORADOR
Total	9,460	440,883	5,512,112	5,962,455.35	34.43

El promedio de tiempo de capacitación durante 2012 fue de 26 horas, mientras que en 2013 fue de 34 horas, lo que muestra un incremento de 30%.

Contamos con planes de carrera para los colaboradores y favorecemos al personal en caso de promociones y puestos de nueva creación.

Estamos convencidos de que toda capacitación genera un cambio. En nuestro caso buscamos perfeccionar el trabajo del colaborador por medio de procesos estructurados con metas bien definidas.

Entre las diversas temáticas de formación, la atención al cliente ha recibido especial énfasis. Trabajamos constantemente en el desarrollo de competencias óptimas para mejorar nuestros estándares de calidad en el servicio y para fomentar el compromiso de cada colaborador, de manera que su trato y actitud proyecten entusiasmo y excelencia.

Las evaluaciones de desempeño de los colaboradores se realizan anualmente, con el fin de enriquecer su desempeño y determinar áreas de mejora y, así, plantear programas de capacitación y *coaching*. Todo ello con el objeto de impulsar su desarrollo profesional.

## Desarrollo integral

Con el fin de apoyar el desarrollo integral de nuestro personal, en América Móvil contamos con un Programa de Bienestar Social que abarca tres grandes áreas:

- Cultura y recreación.
- Salud.
- Formación.

A través de actividades como talleres, conferencias, eventos deportivos, recorridos culturales, fomento de valores, promoción de tradiciones y costumbres, concientización sobre la salud preventiva y cuidado del medio ambiente, entre otros, buscamos apoyar a nuestro personal hacia una superación constante.

**Todos nuestros esfuerzos están enfocados en brindar la mejor experiencia de conectividad en cualquier momento y lugar a todas las personas, garantizando innovación en entretenimiento y productividad y manteniendo altos estándares de calidad y atención al cliente.**

## Satisfacción del cliente

Ante un mercado altamente competido, es de suma importancia conocer las expectativas y el grado de satisfacción de nuestros clientes. Por ello, realizamos continuamente estudios de opinión y satisfacción y mantenemos una permanente comunicación con los clientes. El objetivo es conocer sus expectativas y requerimientos para satisfacer sus necesidades y brindarles un mejor servicio.

Los estudios de opinión y satisfacción de clientes se realizan a través de diferentes metodologías y herramientas, como encuestas de campo y telefónicas, correo electrónico, redes sociales, *chat* en línea y estudios específicos de satisfacción.

De los resultados arrojados en los estudios de satisfacción del cliente, se realizan acciones específicas para mejorar su percepción, tales como:

- Mejoramiento de los Sistemas *Customer Relationship Management* (CRM).
- Talleres de actitud de servicio.
- Evolución del modelo de atención.
- Sucursales virtuales.
- Certificaciones de *Call Centers*.
- Sensibilización de áreas internas de la organización sin contacto directo con los usuarios.
- Difusión de las políticas de atención al usuario y las premisas regulatorias para atención de peticiones y quejas.

Gracias al continuo monitoreo de la satisfacción del cliente y, sobre todo, a las acciones implementadas con este fin, hemos observado una constante mejora en los índices de satisfacción en los últimos años. Sin embargo, estamos conscientes de que debemos trabajar e invertir constantemente para alcanzar niveles de excelencia en la calidad del servicio al cliente, lo que se traduce en una mayor competitividad y en una base más sólida para nuestra sustentabilidad económica.

Un ejemplo es el caso de Colombia, donde se ha alcanzado un promedio del 95% de satisfacción en los Centros de Atención a Clientes. Esto se deriva, entre otros factores, de la pronta atención a sus requerimientos o dudas -72 horas posteriores a la visita del cliente. En este seguimiento se les pregunta puntualmente sobre su experiencia con el asesor de servicio: cortesía, comunicación, conocimiento, solución del requerimiento, calidad del servicio, rapidez y tiempo de espera. De las 430,000 visitas mensuales promedio, se encuesta cada mes a 9,000 clientes aproximadamente.

Otro ejemplo es Perú, donde se realizó durante 2013 una reingeniería de procesos en el área de atención y solución de las dudas o requerimientos del cliente. Esta reingeniería se concentró en:

- La implementación del rol del personal encargado de recibir los requerimientos del cliente.
- El contar con un único contacto para el cliente.
- La automatización de la funcionalidad en el proceso de cambio de planes de servicio o migraciones de celulares.

Todas estas acciones incrementaron el grado de satisfacción del cliente, al disminuir su necesidad de contactarse de nuevo y al mejorar los tiempos de atención.

### ¿Cómo dimos respuesta a los retos del ejercicio 2012?

RETOS PLANTEADOS EN 2012	ACCIONES IMPLEMENTADAS EN 2013
Modernización de la red	Se incrementó la cobertura 4G LTE en países como Brasil, Costa Rica, Chile y Puerto Rico.
Mayor velocidad de ancho de banda	Con la implementación de la Red 4G LTE se incrementó la velocidad beneficiando a más de 45.3 millones de personas en países como Brasil, Costa Rica, Chile y Puerto Rico.
Incremento de cobertura	Se amplió el acceso a más de 60 millones de personas a las TIC.
Mayor capacidad de atención de tráfico	Además del crecimiento de la cobertura de 4G LTE, se finalizó 97% de la obra del cable submarino, lo que incrementará de forma sustancial la capacidad de tráfico.
Satisfacción del cliente	Además de las mejoras en cobertura, ancho de banda y una mayor capacidad de red, se implementaron mejoras en los sistemas de Customer Relationship Management (CRM), y se redujeron los tiempos de respuesta a dudas y aclaraciones.

## Retos 2014

- Incrementar cobertura.
- Aumentar la velocidad de banda ancha.
- Ampliar el contenido en TV.
- Estandarizar todos los servicios con base en la más moderna tecnología.
- Mejorar el grado de satisfacción del cliente.

## Atención a clientes

Nos hemos enfocado a mejorar la atención y servicio de nuestros clientes a través de diversas acciones:

- Se han reducido los tiempos de respuesta respecto a dudas y aclaraciones al cliente.
- La evolución del modelo de atención busca mejorar la calidad, eficiencia y el grado de resolución de dudas y reclamaciones de clientes por medio del cambio de la herramienta de CRM, la implementación del sistema de evaluación de satisfacción y la creación de sucursales virtuales para brindar atención a través de la web.
- Se implementó el Taller Actitud de Servicio para mejorar la contratación de asesores de los Centros de Atención a Clientes.
- Se fortaleció la operación y la herramienta de *Webcenter* para el manejo de redes sociales y correos electrónicos, mejorando los tiempos de respuesta y el monitoreo a comentarios y tendencias.
- Se desarrolló el Programa Hospitalidad, que potencializa las habilidades de atención al cliente de los asesores en los Centros de Atención a Clientes.
- Se implementó un programa de *coaching* para desarrollar las habilidades de los jefes de los Centros de Atención a Clientes, con el fin de mejorar la administración de su equipo de trabajo e incrementar su rendimiento.
- Se realizó la Liga de Campeones, competencia entre Centros de Atención a Clientes, con el fin de mejorar resultados de forma sostenida en los principales indicadores de gestión.
- Se lanzó nuevamente el programa de Mejora Continua, a través del que se identifican las oportunidades de mejora en los procesos de atención, con aportación de ideas de todos los colaboradores.
- Se creó el Comité de Calidad de Servicio, cuyo objetivo es identificar y desarrollar mejoras que apoyen la cultura de servicio.



## Acuerdo para Inhibir el Robo de Celulares

Dentro del marco del “Memorando de Entendimiento sobre el intercambio de datos de dispositivos móviles robados,” que firmamos en 2012 con la Asociación GSM a nivel regional, continuamos desarrollando esfuerzos para proteger los intereses y la información de nuestros clientes. Esta medida contribuye a desalentar el robo y la comercialización de equipos de procedencia ilícita.

Para ello hemos realizado inversiones en tecnología de punta que permite robustecer la integración y actualización de la base de datos de los números de Identidad Internacional de Equipo Móvil (IMEI, por sus siglas en inglés) a nivel mundial. De esta manera evitamos que los teléfonos robados sean activados en cualquier otro país.

## Privacidad de la información

La protección estricta de la información de nuestros clientes es primordial para América Móvil. Para su correcto manejo contamos con sofisticados sistemas y procesos de seguridad, personal capacitado y un fuerte compromiso de nuestros colaboradores con el Código de Ética de la institución.

Estamos comprometidos con mantener las medidas de seguridad técnicas, administrativas y físicas que garantizan el cumplimiento de las leyes aplicables en cuanto a privacidad y confidencialidad de la información, en cada país donde operamos.

Desde hace más de 11 años, Telcel y Telmex tienen certificación en ISO 9001. También se han iniciado procesos para la certificación de Telcel en ISO 20000 y 27000. Todas estas normas garantizan la efectiva entrega de los servicios convergentes de telecomunicaciones y de tecnología de información, así como las mejores prácticas en seguridad de información.

## Comunicación y mercadotecnia responsable

Frente un mercado altamente competido y en constante evolución, América Móvil mantiene una comunicación constante, en especial con los clientes. Éste es un aspecto clave de nuestra sustentabilidad. Con este fin, contamos con muy diversos canales de comunicación, manejados

en estricto apego a nuestro Código de Ética y en total concordancia con las leyes y reglamentos de todos los países donde operamos, sobre todo en el ámbito publicitario y comercial.

Permanecemos vigilantes de las nuevas demandas, tendencias, gustos y preferencias de nuestros clientes, por lo que los productos y servicios que ofrecemos son acompañados de información y publicidad que brindan al consumidor todas las herramientas de decisión necesarias para cumplir con sus requerimientos.

Los países donde operamos son un mosaico de ricas y diversas culturas. Esto representa un gran valor para América Móvil, por lo que ponemos especial énfasis en el respeto, la promoción y la protección de ese acervo cultural en todas nuestras comunicaciones y publicidad.

Nuestra comunicación comercial se centra en las ventajas del uso de la mejor tecnología, la mayor cobertura, la creciente variedad de productos y servicios y la rapidez del ancho de banda, además del mayor contenido en TV y la conveniencia de las modalidades del *triple play*.

Cuidamos celosamente la imagen de nuestras marcas, ya que éstas representan lo que somos y el vínculo que nos une con nuestros clientes. En 2013 Telcel y Claro se ubicaron entre las diez marcas más valiosas en Latinoamérica, según el estudio de BrandZ *Top 50 Most Valuable Latin American Brands 2013*.

Por cuarto año consecutivo, Telcel obtuvo el premio internacional Marcas de Confianza 2013, elaborado por Reader's Digest, en el rubro de compañía de teléfonos celulares de mayor confianza en México. El premio está respaldado por estudios de la reconocida compañía de investigación de mercados Ipsos.

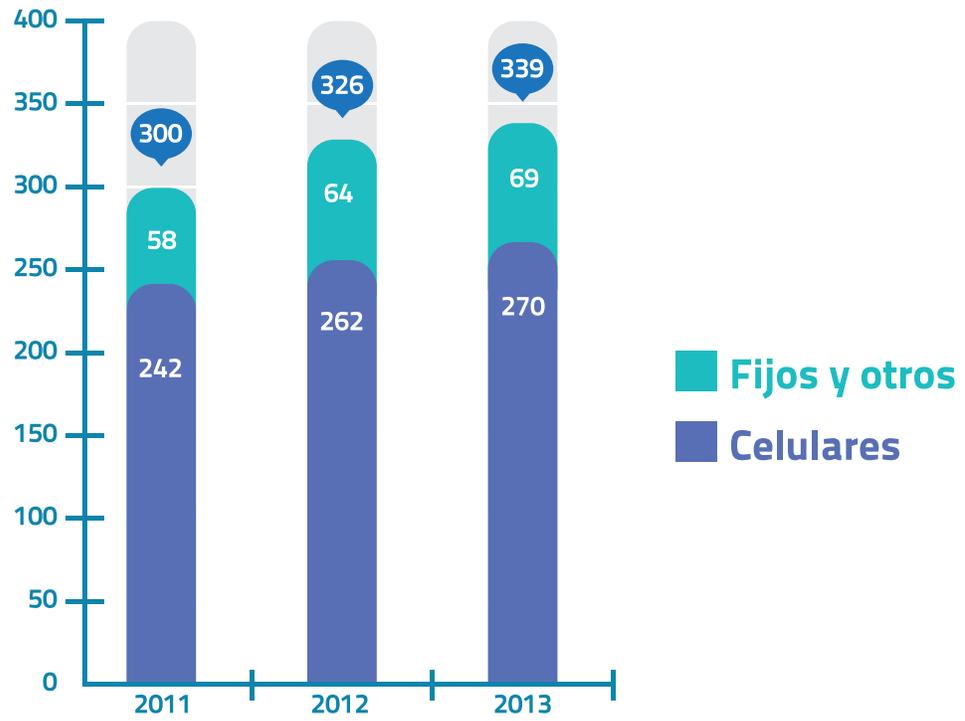
## Cobertura

Gracias a una mayor cobertura, a la calidad de nuestro servicio y a las exitosas estrategias promocionales y comerciales, el número de accesos totales en 2013 alcanzó los 339.3 millones, observando un crecimiento de 4.2% respecto al año anterior.

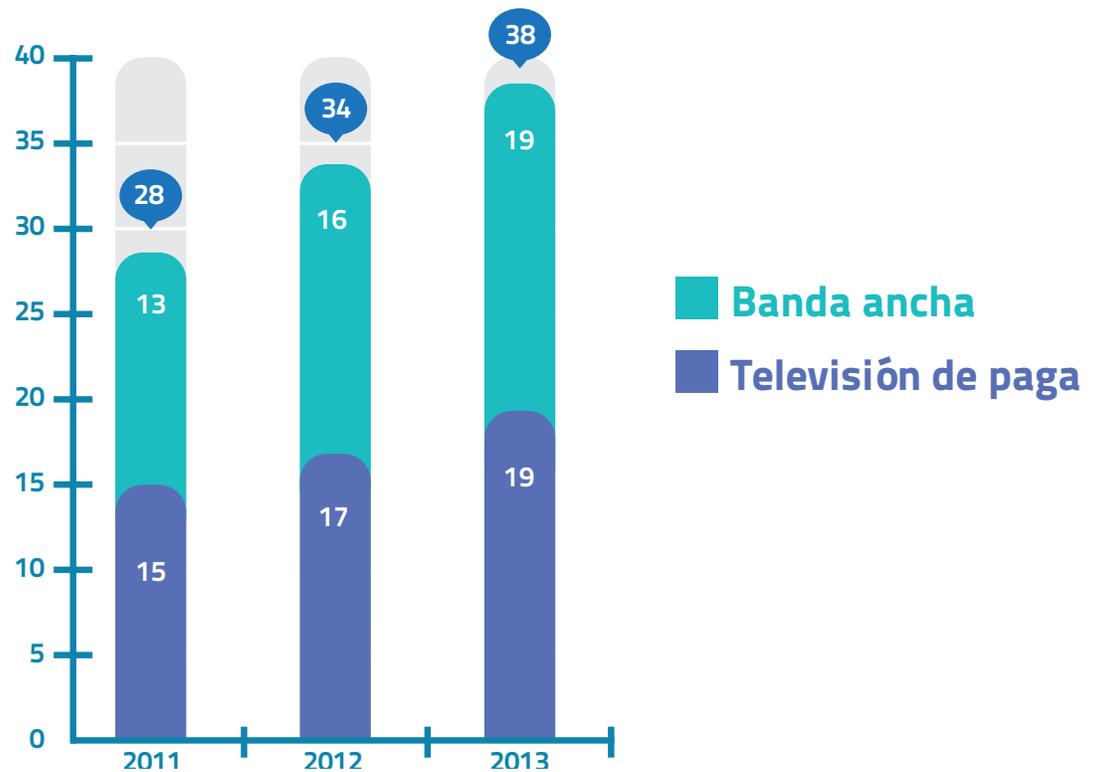
Los accesos totales incluyen 270 millones de suscriptores móviles, 2.8% más que en 2012, y 69.4 millones de accesos de líneas fijas, 8.2% más que el año anterior.



### Total de suscriptores (Millones)



### Total de suscriptores (Millones)



# Resultados financieros

## SUSCRIPTORES CELULARES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 (CIFRAS EN MILES)

PAÍS	DIC 11	DIC 12	DIC 13	VAR. % 13/12
Cono Sur	26,281	27,432	28,167	2.7%
Brasil	60,380	65,239	68,704	5.3%
Centroamérica y el Caribe	18,524	21,119	22,985	8.8%
Colombia	28,819	30,371	28,977	-4.6%
Región Andina	22,311	24,638	23,886	-3.1%
Estados Unidos	19,762	22,392	23,659	5.7%
México	65,678	70,366	73,505	4.5%
<b>Total Líneas Celulares</b>	<b>241,755</b>	<b>261,557</b>	<b>269,883</b>	<b>3.2%</b>

## ACCESO A LÍNEAS FIJAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013

PAÍS	DIC 11	DIC 12	DIC 13	VAR. % 13/12
Cono Sur	1,336	1,508	1,714	13.7 %
Brasil	23,589	28,586	32,683	14.3 %
Centroamérica y el Caribe	5,781	6,061	6,504	7.3 %
Colombia	3,548	4,195	4,749	13.2 %
Región Andina	863	1,120	1,343	19.9 %
México	22,766	22,669	22,452	-1.0 %
<b>Total Líneas Fijas</b>	<b>57,883</b>	<b>64,139</b>	<b>69,445</b>	<b>8.3 %</b>

**SUSCRIPTORES DE BANDA ANCHA (MILES)**

PAÍS	DIC 11	DIC 12	DIC 13	VAR. % 13/12
México	7,952	8,497	8,908	4.8%
Brasil	4,661	5,752	6,689	16.3%
Colombia	875	1,190	1,449	21.8%
Cono Sur	312	381	410	7.6%
Región Andina	188	264	345	30.7%
Centroamérica	474	566	631	11.5%
Caribe	590	628	668	6.4%
<b>Total</b>	<b>15,052</b>	<b>17,278</b>	<b>19,100</b>	<b>10.5%</b>

**SUSCRIPTORES DE TELEVISIÓN DE PAGA (MILES)**

PAÍS	DIC 11	DIC 12	DIC 13	VAR. % 13/12
Brasil	9,770	12,554	14,806	17.9%
Colombia	1,899	2,019	2,093	3.7%
Cono Sur	597	649	805	24.0%
Región Andina	326	272	312	14.7%
Centroamérica	707	736	863	17.3%
Caribe	143	172	217	26.2%
<b>Total</b>	<b>13,442</b>	<b>16,402</b>	<b>19,096</b>	<b>16.4%</b>



# Gobierno Corporativo y Ética



**Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo sobrepasan los estándares previstos en la legislación aplicable**

## Gobierno Corporativo

Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo se rigen con base en los estatutos sociales corporativos, la Ley del Mercado de Valores y las regulaciones emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. De igual forma, cumplimos satisfactoriamente con el Código de Mejores Prácticas Corporativas de la Bolsa Mexicana de Valores.

A través de nuestro Gobierno Corporativo, reafirmamos constantemente la filosofía, valores y principios fundamentales que nos han permitido continuar nuestro proyecto de crecimiento y consolidación.

El máximo órgano de gobierno lo constituye la Asamblea de Accionistas, que es nombrada por el Consejo de Administración. Éste, a su vez, está compuesto por diecisiete miembros con sus respectivos suplentes. De ellos, 47% son consejeros independientes.

Nuestro Consejo de Administración está integrado por un mínimo de cinco y un máximo de veintiún consejeros propietarios, con igual número de suplentes. Los profesionistas que lo integran son personas con una amplia y reconocida trayectoria en diversos ámbitos, tales como negocios, comunicaciones, tecnología, comercio, finanzas, industria, servicios y banca, entre otros.

Para poder cumplir sus labores plenamente, el Consejo de Administración es apoyado por tres comités:

### Comité Ejecutivo

El Comité Ejecutivo se dedica principalmente a brindar su opinión al Consejo de Administración sobre distintos temas, así como ejercer las facultades del Consejo de Administración, con ciertas excepciones. A su vez, éste 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 apoyar al Consejo de Administración en la supervisión de nuestras operaciones y establecer y monitorear procesos y controles. El objetivo es 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, encargada de coordinar los trabajos alrededor de las siguientes actividades:



- Auditoría de riesgos: entre sus actividades destaca la revisión de los diferentes procesos operativos de cada empresa, la integridad de las operaciones y su funcionamiento.
- Auditoría SOX: audita los requerimientos de la Ley Sarbanes Oxley con el objetivo de asegurar, mediante controles estrictos, que la información financiera pública sea 100% veraz.
- Auditorías especiales: su principal objetivo es brindar apoyo a las distintas áreas de la empresa para revisiones específicas de algún proceso o actividad en curso.

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

La responsabilidad de este comité es actuar en nombre y representación del Consejo de Administración de la compañía con respecto a la subsidiaria y/o afiliada en donde participe o pueda participar AT&T, Inc., directamente o a través de sus subsidiarias, en los Estados Unidos de América y Puerto Rico.



## Código de Ética

Contamos con un Código de Ética en línea con nuestra filosofía, valores y principios de conducta empresarial. Todos nuestros directores y funcionarios ejecutivos, así como otros miembros del personal, lo han aceptado y adoptado. Nuestro Código de Ética está apegado a la normatividad nacional e internacional en los ámbitos de combate a las prácticas de corrupción y soborno.

La aplicación de dicho código, así como las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, ha permitido que nuestros accionistas depositen su confianza en nosotros, obteniendo rendimientos atractivos.

# Ciudadanía Corporativa

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

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

El 4 de diciembre de 2013 participamos en el 11° Simposio Mundial de Indicadores de Telecomunicaciones (WITS por sus siglas en inglés). El simposio fue organizado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones en la Ciudad de México, de la que el Ing. Carlos Slim Helú es Copresidente de la Comisión de Banda Ancha.



<b>ASOCIACIONES</b>	
<b>4G Américas</b>	
<b>ADOMTEL</b>	<b>Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones.</b>
<b>AEPROVI</b>	<b>Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información (Ecuador).</b>
<b>AIRD</b>	<b>Asociación de Industrias de la República Dominicana.</b>
<b>AMIPCI</b>	<b>Asociación Mexicana de Internet.</b>
<b>ANATEL</b>	<b>Asociación Nacional de Telecomunicaciones (México).</b>
<b>ASETEL</b>	<b>Asociación de Empresas de Telecomunicaciones (Ecuador).</b>
<b>AFIN</b>	<b>Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.</b>
<b>COMECUAMEX</b>	<b>Cámara Binacional de Comercio Ecuador-México.</b>
<b>CITEL</b>	<b>Comisión Interamericana de Telecomunicaciones.</b>
<b>CONEP</b>	<b>Consejo Nacional de la Empresa Privada (Panamá).</b>
<b>FEBRATEL</b>	<b>Federación Brasileña de Telecomunicaciones.</b>
<b>GSMA</b>	<b>Groupe Speciale Mobile Association.</b>
<b>ICC</b>	<b>International Chamber of Commerce.</b>
<b>TELEBRASIL</b>	<b>Asociación Brasileña de Telecomunicaciones.</b>
<b>TELCOMP</b>	<b>Asociación Brasileña de de Prestadores de Servicios de Telecomunicación.</b>
<b>SINDITELEBRASIL</b>	<b>Sindicato Nacional de Empresas de Telefonía y de Servicio de móvil celular y personal (Brasil).</b>
<b>UIT</b>	<b>Unión Internacional de Telecomunicaciones.</b>
<b>FTC</b>	<b>US Federal Trade Commission.</b>

# Sobre este informe

Como todos los años, ofrecemos nuestro Informe de Sustentabilidad. El Informe de Sustentabilidad 2013 de América Móvil muestra los resultados de actividades realizadas del 1 de enero al 31 de diciembre del 2013, a través de las filiales Telcel, Telmex, Claro, Embratel, Net y Tracfone, en los 18 países donde operamos. Éste es el tercer informe que realizamos bajo los lineamientos de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G3.1 del *Global Reporting Initiative*.

La recolección de la información en los países se llevó a cabo a través del sistema especializado Optimum CSR. Dicha información se complementó con entrevistas personales y con información obtenida de distintos materiales internos de la empresa. Este informe es autodeclarado y corresponde a un nivel de aplicación B.

Datos de contacto para asuntos relacionados con este informe [contacto-rse@americamovil.com](mailto:contacto-rse@americamovil.com)



# Índice GRI

Indicador	Descripción del Indicador	Información	Respuesta
<b>1. Estrategia y análisis</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización a largo plan.	Completo	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	
<b>2. Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización.	Completo	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	
2.3	Estructura operativa de la organización.	Completo	
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	
2.5	Número de estados en los que opera la organización.	Completo	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	
2.7	Mercados servidos.	Completo	
2.8	Dimensiones de la organización.	Completo	<a href="http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf">http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf</a>
2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	
2.10	Premios y distinciones recibidos.	Completo	
<b>3. Parámetros de la memoria</b>			
<b>Perfil de la memoria</b>			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Completo	
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	Completo	
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Completo	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	

## Alcance y cobertura de la memoria

3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	
3.6	Cobertura de la memoria.	Completo	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas.	Completo	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Completo	
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores.	Completo	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	

## Índice del contenido del GRI

3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Completo	
------	---	----------	--

## 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	
4.2	Ocupación de cargo ejecutivo por parte del presidente del máximo órgano de gobierno.	Completo	<a href="http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf">http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf</a>
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos.	Completo	<a href="http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf">http://www.americamovil.com/amx/cm/filings/Form_20-F.pdf</a>
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Completo	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes.	Completo	
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión.	Completo	
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	Completo	

### Compromisos con iniciativas externas

4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	
------	---	----------	--

4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Completo	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	Completo	

### Participación de los grupos de interés

4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Completo	
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	

### ASPECTO: Desempeño económico

EC1	Valor económico directo, generado y distribuido.	No material	Información no considerada en la materialidad.
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	
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares operaciones significativas.	No material	Información no considerada en la materialidad.
EC7	Procedimientos para la contratación local de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	

### ASPECTO: Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	Completo	
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	
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	

EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	
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	
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo	

#### ASPECTO: Agua

EN8	Extracción total de agua por fuentes.	Parcial	
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	
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Completo	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción.	Completo	

#### 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	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Completo	

**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	
------	--	----------	--

**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	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Parcial	
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	

**ASPECTO: Relaciones empresa/trabajadores**

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

**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	
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Parcial	
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	
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	
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	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	

#### 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	
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Parcial	
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	
-----	---	----------	--

#### 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	
-----	---	----------	--

**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	
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	

**ASPECTO: Política pública**

S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Completo	
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 2013 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	<a href="http://www.americamovil.com/amx/es/cm/reports/Y/Responsabilidad2012.pdf">http://www.americamovil.com/amx/es/cm/reports/Y/Responsabilidad2012.pdf</a>
-----	--	----------	---

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	Información no considerada en la materialidad
-----	---	-------------	---

#### 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	Información no considerada en la materialidad.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	

#### 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	Información no considerada en la materialidad.
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 2013 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.
-----	--	-------------	--





américa   
móvil