

construimos

# cercanía

informe anual de sustentabilidad 2014

américa   
móvil

construimos  
cercanía

informe anual de sustentabilidad 2014

Muy pocas industrias han tenido un impacto en la sociedad y la vida de las personas equiparable al que han significado las telecomunicaciones.

américa   
móvil



construimos  
cercanía

informe anual de sustentabilidad 2014

Hemos contribuido a integrar sociedades que ahora están permanentemente conectadas y a transformar formas de vida de manera inimaginable hasta hace poco tiempo, impulsando la productividad, el conocimiento y la educación.

américa   
móvil



construimos  
cercanía

informe anual de sustentabilidad 2014

Somos el principal medio para acercar las nuevas tecnologías de comunicación a las regiones donde tenemos presencia y así poner en contacto a personas, empresas y comunidades con el resto del mundo.

américa   
móvil

## Índice

<b>Mensaje del Director General</b>	6
<b>Datos Relevantes</b>	8
<b>Perfil de América Móvil</b>	9
Servicios y Cobertura	9
Implantación e Infraestructura	11
Estructura Corporativa	13
Gobierno Corporativo	15
Estrategia de Sustentabilidad	18
<b>Ética y Valores</b>	26
Valores y Principios	26
Aplicación de las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética	28
Derechos Humanos	30
<b>Desempeño Económico</b>	32
Clientes	34
Satisfacción del Cliente	34
Comunicación y Mercadotecnia Responsable	36
<b>Desempeño Social</b>	38
Colaboradores	38
Capacitación y Desarrollo	40
Salud y Seguridad en el Trabajo	45
Comunidad	46
Fundación Carlos Slim	46
Educación	47
Salud	50
Justicia Social	50
Apoyo en Desastres Naturales	51
Programas de Responsabilidad Social	51
Medio Ambiente	51
Desarrollo de la Sociedad	54
Apoyo a Organizaciones	54
Apoyo Cultural	55
Iniciativas de Nuestras Subsidiarias	55
<b>Desempeño Ambiental</b>	60
Energía	60
Agua	66
Biodiversidad	66
Residuos y Reciclaje	66
<b>Premios y Reconocimientos</b>	71
<b>Cobertura del Informe</b>	72
<b>Materialidad</b>	73
<b>Índice GRI</b>	74
<b>Información y contacto</b>	81



**Daniel Hajj Aboumradi**

Director General de América Móvil

## ← Mensaje del Director General

G4-1, G4-13, G4-28

### Estimados Amigos:

Es muy satisfactorio presentar el Informe de Sustentabilidad América Móvil 2014. Este reúne los resultados de la empresa en sus aspectos económicos, de desempeño social y de responsabilidad con el medio ambiente.

Somos la empresa líder de servicios de comunicación en América Latina, la número uno en usuarios de servicios de telecomunicaciones inalámbricas y la tercera operadora más grande del mundo en términos de suscriptores. Al cierre de 2014, contamos con 368 millones de líneas de accesos de telefonía celular y fija, banda ancha y televisión de paga. Estamos presentes en 25 países de América y de Europa.

Ante los retos que enfrentamos continuamos realizando importantes inversiones apegados a un estricto cumplimiento de la ley, normas y regulaciones de todos los países en donde tenemos operaciones. Mantenemos una posición competitiva y estamos convencidos de que la libre competencia genera beneficios para la sociedad en su conjunto.

En América Latina continuamos con el despliegue de nuestra red 4GLTE, así como con la expansión de nuestra plataforma 3G, siendo los primeros en adoptar las nuevas tecnologías en la región.

Otro hecho de gran relevancia durante este año fue la consolidación de Telekom Austria, que abarca operaciones en ese país, así como en Europa Central y Oriental.

Las palabras clave en América Móvil han sido innovación y desarrollo. Tenemos claramente identificadas las necesidades de los usuarios, la dinámica evolución de la tecnología, la importancia de preservar la calidad, y la necesidad de vigorizar los procesos de inversión. El resultado de años de inversiones estratégicas

se aprecia en la reducción de la brecha digital, la cual permite transformar positivamente la calidad de vida de las personas, por medio del acceso a conectividad, comunicación, información y educación, entre muchas oportunidades que nuestra avanzada tecnología pone al alcance de nuestros usuarios.

Congruentes con nuestro interés en contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas, trabajamos también para fortalecer el vínculo con las comunidades donde operamos, con iniciativas que generan valor. A través de la Fundación Carlos Slim y en alianza con instituciones de todo el mundo, apoyamos causas sociales y realizamos proyectos de coinversión de recursos e intercambio de conocimientos que nos han permitido beneficiar a más de 30 millones de personas.

En lo que se refiere a nuestra contribución para minimizar el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente, implementamos múltiples iniciativas que generan eficiencias, preservando el entorno, promoviendo el uso de fuentes de energía renovable en nuestras instalaciones e infraestructura, y realizando un manejo sustentable de los residuos.

Visualizamos un futuro en donde cada vez más personas aprovechen los beneficios de la era digital. Con fortaleza financiera y capacidad tecnológica seguiremos cumpliendo con nuestras responsabilidades y compromisos.

Agradecemos la confianza de los miembros del Consejo de Administración, de nuestros accionistas, colaboradores, proveedores, clientes y otros grupos de interés, con quienes refrendamos nuestro compromiso de seguir impulsando una gestión responsable que genere valor para nuestra empresa y beneficios para la sociedad.

**Daniel Hajj Aboumrada**

Director General de América Móvil

A través de la Fundación Carlos Slim y sus alianzas, hemos beneficiado a más de

**30**  
millones  
de personas





## — Datos relevantes



**78.4 millones de UGIs\*** de servicios fijos que incluyen 34.3 millones de líneas fijas, 22.6 millones de accesos de banda ancha y 21.5 millones de unidades de televisión de paga.

**17 mil 500 kilómetros** de cable submarino de fibra óptica que unen América del Sur, el Caribe y Estados Unidos.

\* UGIs: Unidades Generadoras de Ingresos



## Perfil de América Móvil

G4-6, G4-8, G4-9

Somos la compañía líder de servicios integrales de telecomunicación en América Latina y una de las cinco más grandes del mundo en términos de usuarios y valor de capitalización de mercado. Con operaciones en 25 países, nuestros servicios proveen 368 millones de accesos.

Con una sólida estructura de capital, la infraestructura necesaria y la eficiencia que se cimienta en una vasta experiencia operativa, hemos consolidado nuestra posición como líderes en telecomunicaciones en América Latina, y los terceros en el mundo en número de accesos a nuestros servicios. La proximidad con nuestros clientes, la solidez financiera y nuestra robusta infraestructura nos permiten seguir creciendo y ofreciendo mejores servicios a cada vez más personas.

Los países en donde tenemos presencia operativa son Argentina, Austria, Bielorrusia, Brasil, Bulgaria, Chile, Colombia, Costa Rica, Croacia, Ecuador, El Salvador, Eslovenia, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Macedonia, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana, Serbia y Uruguay.

Este informe presenta los resultados del desempeño ambiental, social y laboral de los 18 países de América en donde operamos. En lo correspondiente a los datos financieros y número total de empleados, hemos consolidado además los resultados de los países de Europa que se integraron a nuestras operaciones desde el 1° de julio de 2014.

### Servicios y Cobertura

G4-4

Nuestra misión es acercar a la población de los países que atendemos a través de una mejor conectividad. Lo anterior lo logramos buscando la combinación adecuada entre la tecnología y precios accesibles. En 2014 contamos con 368 millones de accesos a nuestros servicios de telefonía fija y móvil, banda ancha y televisión de paga.

En América Móvil estamos conscientes del impacto positivo que el acceso a las herramientas tecnológicas tienen en la vida diaria de las personas. Para nosotros, el desarrollo sustentable no puede concebirse sin una transformación tecnológica. Las tecnologías de la información no solamente ofrecen mejoras económicas, como acceso al comercio, o proveen oportunidades de inclusión, educación y comunicación, sino también al ejercicio de la igualdad, de la libertad de expresión y del derecho a la información.

Uno de nuestros objetivos más importantes es desarrollar proyectos que permitan reducir la brecha digital, para que las personas que viven tanto en entornos rurales como urbanos, tengan acceso a mejores oportunidades de desarrollo y bienestar.

La marginalización limita el progreso, y tenemos frente a nosotros la oportunidad de acercar a grupos marginalizados al mundo de la tecnología y a todos sus beneficios y oportunidades a través de nuestros productos y servicios.



Las marcas de América Móvil en los países en donde operamos son Telmex, Telcel, Claro, Embratel, Net, TracFone, Straight Talk, A1, Velcom, Mobiltel, Vipnet, Vip Operator, Vip Mobile y Si.mobil.

Principales marcas y negocios de los países en donde tenemos operaciones		
País	Principales marcas	Principales negocios
México	Telcel	Servicios móviles
	Telmex	Servicios fijos
Argentina	Claro	Servicios móviles y fijos
Austria	A1	Servicios móviles y fijos
Bielorrusia	Velcom	Servicios móviles
Brasil	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
	Embratel	
	Net	
Bulgaria	Mobiltel	Servicios móviles y fijos
Chile	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Colombia	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Costa Rica	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Croacia	Vipnet	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Ecuador	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
El Salvador	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Eslovenia	Si.mobil	Servicios móviles
Estados Unidos	TracFone y Straight Talk	Servicios móviles
Guatemala	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Honduras	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Macedonia	Vip Operator	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Nicaragua	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Panamá	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Paraguay	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Perú	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Puerto Rico	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
República Dominicana	Claro	Servicios móviles y fijos; televisión de paga
Serbia	Vip mobile	Servicios móviles
Uruguay	Claro	Servicios móviles



## Implantación e Infraestructura

El foco de nuestro negocio es impulsar el desarrollo social y económico a través de inversiones que promuevan el incremento en la cobertura de nuestros servicios. La posibilidad de conectarse a una red de telecomunicaciones abre a las personas el acceso a un horizonte inmenso de conocimiento y tecnología.

A través de inversiones estratégicas y relevantes en toda la región, modernizamos y desarrollamos nuestra infraestructura. Nuestra política de inversiones nos dirige hacia nuestro objetivo de negocio, pero sobre todo a la reducción de la brecha digital que permite que un mayor número de personas, día con día, aprovechen los beneficios del desarrollo tecnológico y digital.

La ampliación de la cobertura y la posibilidad de llegar a más poblaciones, aún de difícil acceso, comienza con la instalación de nuevas radiobases, proceso en el cual cumplimos con las regulaciones ambientales de cada país. Asimismo, los sitios celulares se construyen tratando de generar el menor impacto visual en el entorno, por lo que en algunos casos utilizamos camuflajes en forma de palmera, árbol, cubo de fibra de vidrio y poste luminaria, utilizando tecnología LED en estos últimos.

Durante 2014 iniciamos el cambio de tecnología migrando hacia Single RAN, tecnología de radio acceso a la red (RAN) que permite a los operadores de telecomunicaciones móviles optimizar espacios y fuerzas en las radiobases en tecnologías de datos y voz.

Esta reducción de espacios en un solo gabinete contribuye también a disminuir el consumo de energía. Para este proyecto, se contempla optimizar 9 mil 200 sitios; en 2014 realizamos el cambio en más de 4 mil, y durante 2015 y 2016 estaremos trabajando en los sitios restantes.

## Cable Submarino AMX-1

En 2014 se logró completar la construcción del Cable Submarino AMX-1, que es una infraestructura de transporte óptico de 17 mil 500 kilómetros que nos da la posibilidad de brindar conectividad internacional en nuestras subsidiarias de América del Norte, Centroamérica y América del Sur.

La importante inversión de USD \$506 millones en este proyecto permite ampliar y fortalecer las comunicaciones a través de las aguas territoriales de Brasil, Colombia, Estados Unidos, Guatemala, México, Puerto Rico y República Dominicana y dotarlos con infraestructura de telecomunicaciones de clase mundial.

El sistema provee una gran disponibilidad de ancho de banda internacional para el tráfico de voz, datos, video e Internet a altas velocidades, con calidad y confiabilidad.

En 2015 continuaremos trabajando principalmente en otorgar protección adicional al Cable AMX-1 en algunos puntos de aterrizaje y en su implementación a fin de garantizar la capacidad de tráfico y redundancia para voz, datos y video, tanto para México como para el resto de América Latina en los próximos 20 años.



## Flota Satelital Star One 2014

Como parte del desarrollo del negocio satelital en Brasil y en el continente americano, en 2014 continuamos con las inversiones en dos satélites nuevos que formarán parte de la flota de Star One. Los satélites C4 y D1 comenzarán a funcionar en el tercer trimestre de 2015 y en el segundo trimestre de 2016 respectivamente.

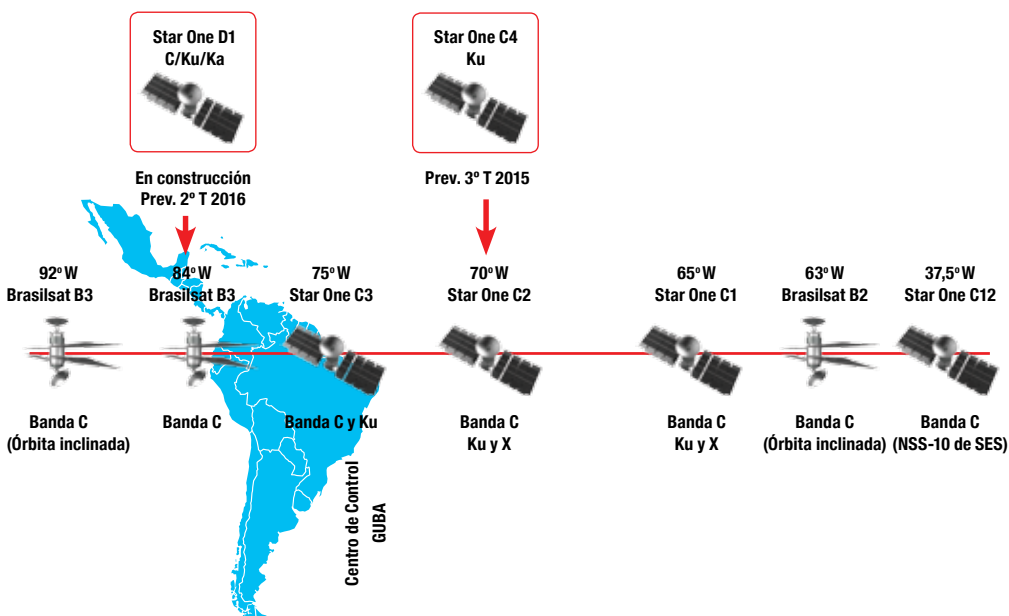
### Satélite C4

La construcción de este satélite tiene como objetivo soportar la operación del servicio de TV DTH. En Brasil permitirá duplicar la capacidad actual de la oferta de Televisión Claro TV (DTH) e incrementar la oferta de canales de televisión y, por otro lado, permitirá utilizar nuestro propio satélite para la oferta de Claro TV (DTH) en Guatemala, El Salvador, Nicaragua, Honduras, Panamá, República Dominicana y Costa Rica.

### Satélite D1

Este satélite sustituye al Satélite B4, el cual llegará al fin de su vida útil en 2016, logrando con esto la continuidad de los servicios que hoy tienen contratados nuestros clientes en Brasil. Asimismo, tendremos mayor capacidad para venta, así como para interconectar radiobases de telefonía celular (Backhaul Celular).

### Flota Star One



### Otros proyectos de infraestructura

Durante 2014 se llevaron a cabo mejoras en la infraestructura de los países en donde tenemos operación, lo que ha generado impactos positivos en las economías y comunidades locales. A través de eficiencias en la tecnología de la red móvil y fija, se logró ampliar la cobertura para llegar a cada vez más comunidades y aumentar la calidad de nuestros servicios.



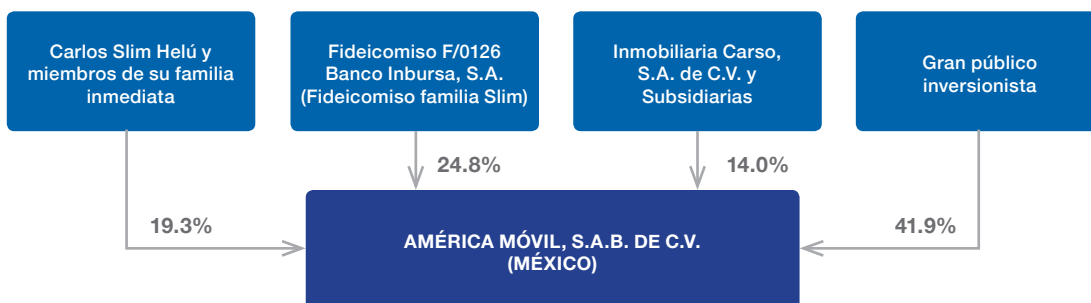
Iniciativas de inversión llevadas a cabo en 2014	
País	Iniciativa
México	Invertimos en desarrollo y modernización de infraestructura para nuestras plataformas móvil y fija.
Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectos de adición a las redes nacionales de nuevos sitios y portadores para lograr una mayor cobertura y calidad de la red móvil.</li> <li>Incremento de la red de fibra óptica nacional y regional; así como inversión en hardware, software y servicios de Claro.</li> <li>Mejora de infraestructura en la red de distribución de acceso a clientes y en equipos para la transmisión de voz, video y datos. Asimismo se realizaron inversiones en la red internacional para garantizar la salida internacional de nuestros servicios y convenios comerciales para contratar la capacidad requerida.</li> </ul>
El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustitución de cinco mil puertos en centrales que han llegado al final de su vida útil.</li> <li>Crecimiento de la capacidad instalada de la red de televisión en 26 mil 878 casas que incluyó nodos ópticos, red de distribución y de acceso a clientes.</li> </ul>
Chile	Proyectos de eficiencia tecnológica y mejora de espacios en el edificio de Claro; se mejoraron los servicios de Internet, datos y telefonía en distintas localidades.
Colombia, Ecuador, Perú y República Dominicana	Inversión en la modernización de la red móvil que nos permite mejorar y ampliar la cobertura de nuestros servicios en diversas localidades. Esta inversión brinda la posibilidad de mejorar la calidad de la Red 3G y ampliar la cobertura de la Red 4G.
Ecuador y Perú	Expansión de cobertura y capacidad fija (HFC), acceso de servicios 3Play digital. Ampliación de la red, ampliación de servidores, de red de acceso HFC y herrajes de seguridad y fuentes de poder adicionales.

## Estructura Corporativa

G4-3, G4-17

América Móvil, S.A.B. de C.V., es una sociedad anónima bursátil de capital variable constituida de conformidad con las leyes mexicanas. Nuestras acciones se cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. (AMX); en los Estados Unidos de América a través de la *New York Stock Exchange* (AMX) y de *NASDAQ National Market* (AMOV); y en España a través del Mercado de Valores Latinoamericanos en Euros – Latibex (XAMXL).

Al 31 de diciembre de 2014 y tomando en consideración la información pública disponible a través de los reportes de participación accionaria que nuestros accionistas mayoritarios presentan de tiempo en tiempo ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (*U.S. Securities and Exchange Commission*), la estructura accionaria de América Móvil era la siguiente:



Subsidiarias y Asociada de América Móvil a diciembre de 2014				
País	Compañía	Negocio	Participación Accionaria	Método de Consolidación
México	Telcel	celular	100.0%	Consolidación Global
	Telmex	fija	98.7%	Consolidación Global
	Sección Amarilla <sup>(1)</sup>	otra	98.4%	Consolidación Global
	Telvista	otra	89.4%	Consolidación Global
Argentina	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
	Telmex	fija	99.7%	Consolidación Global
Brasil	Claro <sup>(2)</sup>	celular	96.1%	Consolidación Global
Chile	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
	Telmex <sup>(1)</sup>	fija	100.0%	Consolidación Global
Colombia	Claro	celular	99.4%	Consolidación Global
	Telmex	fija	99.3%	Consolidación Global
Costa Rica	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
República Dominicana	Claro	celular/fija	100.0%	Consolidación Global
Ecuador	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
	Telmex <sup>(1)</sup>	fija	98.4%	Consolidación Global
El Salvador	Claro	celular/fija	95.8%	Consolidación Global
Guatemala	Claro	celular/fija	99.3%	Consolidación Global
Honduras	Claro	celular/fija	100.0%	Consolidación Global
Nicaragua	Claro	celular/fija	99.6%	Consolidación Global
Panamá	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
Paraguay	Claro	celular	100.0%	Consolidación Global
Perú	Claro	celular/fija	100.0%	Consolidación Global
Puerto Rico	Claro	celular/fija	100.0%	Consolidación Global
Uruguay	Claro	celular/fija	100.0%	Consolidación Global
Estados Unidos	Tracfone	celular	98.2%	Consolidación Global
Holanda	KPN	celular/fija	21.4%	Método de Participación
Austria	Telekom Austria	celular/fija	59.7%	Consolidación Global

<sup>(1)</sup> La participación accionaria de Telmex Internacional en donde América Móvil es dueña del 97.79%.

<sup>(2)</sup> El 31 de diciembre de 2014, Embratel y Net se fusionaron con Claro del cual América Móvil posee 79.22% a través de Telmex Internacional y 16.90% a través de Sercotel. Al 2 de febrero, refleja la adquisición de inversionistas minoritarios.

## Gobierno Corporativo

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

Nuestras políticas y prácticas en materia de gobierno corporativo tienen como objetivo principal promover la transparencia a lo largo de toda la organización, así como reafirmar su misión, filosofía, valores y principios. Las prácticas de gobierno corporativo de la empresa se rigen, de manera enunciativa más no limitativa, en lo dispuesto en:

- La regulación bursátil vigente y aplicable en México, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa, la Ley del Mercado de Valores, la Circular Única de Emisoras, y el Código de Mejores Prácticas emitido por el Consejo Coordinador Empresarial.
- La regulación bursátil vigente y aplicable en cada uno de los mercados de valores internacionales en los que nuestros valores cotizan.
- Las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética de América Móvil.
- Nuestros estatutos sociales vigentes.

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

El Consejo de Administración de nuestra empresa se compone de un total de 15 miembros, siendo 14 de ellos propietarios y uno suplente, además de contar con 50% de consejeros independientes. Presiden el Consejo de Administración dos co-Presidentes que no tienen un puesto en la administración de la empresa, mientras que el licenciado Daniel Hajj Aboumrad funge como Director General de la empresa y miembro del Consejo de Administración y del Comité Ejecutivo.

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

- Comité Ejecutivo: dedicado a brindar opiniones al consejo de administración sobre los temas más relevantes, y a ejercer sus facultades respecto a ciertos asuntos previstos específicamente en nuestros estatutos sociales.
- Comité de Auditoría y Prácticas Societarias: tiene entre otras diversas responsabilidades y funciones, la de informar el estado que guardan los mecanismos de control interno y auditoría interna de nuestra empresa y sus subsidiarias. Todos los miembros que integran este comité son independientes en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

Contamos también con un área de Auditoría Interna que coordina, entre otras, las siguientes actividades:

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

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

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

La Asamblea de Accionistas es la responsable de aprobar anualmente el monto de la remuneración que se le pagará a los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y prácticas societarias por su asistencia a las sesiones que dichos órganos sociales celebren. En cuanto a las compensaciones extraordinarias o bonos de los directivos relevantes de América Móvil, es el Comité de Auditoría y prácticas societarias el órgano auxiliar responsable de aprobarlas y determinar sus montos.

Porcentaje de composición del Consejo de Administración		
Edad	Hombres	Mujeres
Menos de 30 años	0%	0%
30 a 50 años	42.86%	7.14%
Más de 50 años	50.00%	0%

\* América Móvil pagó a los miembros de su Consejo de Administración y Comité de Auditoría y Prácticas Societarias un total de \$5.5 millones de pesos por la asistencia a las sesiones ordinarias y extraordinarias que dichos órganos sociales sostuvieron durante el ejercicio social 2014. Esta información puede consultarse en los reportes anuales que América Móvil presentó ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (SEC), Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.



Consejero	Edad	Consejero desde
Carlos Slim Domit (Co-presidente)	47	2011
Patrick Slim Domit (Co-presidente)	45	2004
Daniel Hajj Aboumrada	48	2000
Arturo Elías Ayub	48	2011
Oscar Von Hauske Solís	57	2011
Louis C. Camilleri	59	2011
Luis Alejandro Soberón Kuri	54	2000
Carlos Bremer Gutiérrez	54	2004
Juan Antonio Pérez Simón	73	2012
Rafael Moisés Kalach Mizrahi	68	2012
Ernesto Vega Velasco	77	2007
Santiago Cosío Pando	41	2008
Pablo Roberto González Guajardo	47	2007
David Ibarra Muñoz	84	2000
María José Pérez Simón Carrera*	40	2012

\* Consejero suplente

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

Información biográfica sobre los miembros que integran el consejo de administración de nuestra empresa puede consultarse en los reportes anuales que América Móvil ha presentado ante la Comisión de Valores de los Estados Unidos de América (SEC), Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V. y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

## Riesgos de la operación

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

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

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

\* Información general respecto al número de sesiones que celebra en cada ejercicio social el Consejo de Administración de América Móvil y los niveles de asistencia que registran dichas sesiones se puede consultar directamente del Cuestionario de Mejores Prácticas Corporativas que nuestra empresa presentó ante la Bolsa Mexicana de Valores, S.A.B. de C.V., con fecha 30 de junio de 2014, disponible para consulta en la página de internet de dicha institución.



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



Para mayor información sobre el tema puede consultar la Forma 20F 2014:  
[http://www.americamovil.com.mx/amx/cm/filings/Form\\_2014.pdf](http://www.americamovil.com.mx/amx/cm/filings/Form_2014.pdf)

## Estrategia de Sustentabilidad

Siguiendo nuestra Visión y Misión, basamos nuestra estrategia en impulsar la inclusión de la comunidad a la tecnología digital y mejorar el servicio al cliente. Con proyectos de inversión, buscamos desarrollar aún más nuestras operaciones con el objeto de incrementar la cobertura, ampliar nuestras redes y llegar a más personas con mejores servicios y tecnologías de vanguardia.

Nuestro Modelo de Sustentabilidad tiene como resultado la implementación de prácticas responsables alineadas con nuestra operación, lo cual nos permite mejorar el desempeño sustentable de la empresa.

Los cinco puntos centrales de nuestra estrategia son:

1. Crecimiento
2. Nuevos productos y servicios
3. Servicio al cliente
4. Integración
5. Optimización

El Modelo de Sustentabilidad se apoya en cuatro pilares:

1. Grupos de Interés
2. Valores
3. Desarrollo
4. Principios

**Modelo de Sustentabilidad**



En América Móvil somos conscientes de nuestra responsabilidad hacia el entorno en el que nos desarrollamos; demostramos nuestro máximo esfuerzo en la conservación del medio ambiente con la optimización de procesos e implementación de nuevas tecnologías.

Contamos también con un Plan de Manejo Sustentable cuyo objetivo es establecer criterios específicos y claros que se integren de manera directa a la toma de decisiones. Esto nos permite guiar la operación sustentable de la empresa y sus actividades mediante el análisis, monitoreo y evaluación de las acciones de mejora continua.

El Plan contempla cuatro áreas de acción:

1. Manejo Sostenible
2. Calidad y Seguridad
3. Patrimonio Cultural
4. Cuidado Ambiental

En el área de **Manejo Sostenible** los temas a considerar son: el cumplimiento legal en cada una de las operaciones que componen el grupo de América Móvil; la interpretación de la naturaleza y la cultura, y la difusión y comunicación de nuestras políticas y acciones sostenibles.

El área de **Calidad y Seguridad** aborda los temas de capacitación de colaboradores en el manejo de prácticas ambientales, socioculturales, de salud y seguridad y satisfacción al cliente, a través del cual se da seguimiento a este tema para generar las acciones correctivas necesarias.

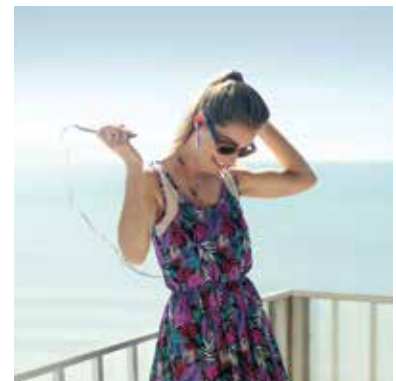
El área de **Patrimonio Cultural** se encarga de cuidar y promover la conservación a través de edificios históricos y eventos culturales.

El tema de **Cuidado Ambiental** se enfoca en las compras en las que privilegiamos la adquisición de productos sustentables o ambientalmente amigables; en la eficiencia energética que nos permita identificar medidas para disminuir el consumo, y en el manejo y reciclaje de residuos sólidos.

### Grupos de Interés

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

La comunicación con nuestros grupos de interés es un aspecto clave en la gestión de la responsabilidad social. Nos ayuda a identificar oportunidades de mejora y nos aporta retroalimentación para planificar, medir nuestros impactos y dirigirlos de una mejor manera. Con cada uno de ellos, establecemos un vínculo de largo plazo que depende de la naturaleza de la relación y la temática que nos vincula. Nos comprometemos a escuchar sus expectativas y ponerlas en equilibrio con los intereses del negocio.





Grupo de interés	Diálogo	Frecuencia	Expectativas	Respuesta
<b>Clientes</b>	Centros de Atención a Clientes Centros de Atención Empresarial Centros de Servicio Técnico Distribuidores autorizados Puntos de venta Módulos de auto-atención Atención telefónica Redes sociales: Facebook, Twitter, YouTube Páginas y blogs en Internet Correo electrónico Chat de servicio Correspondencia postal Folletería Eventos y patrocinios Materiales publicitarios Mensajes de texto SMS Buzón de sugerencias Encuestas de satisfacción Línea de buzón y denuncia	Continua	Información, atención y satisfacción sobre los productos y servicios Comunicación e interacción sobre las actividades de la empresa Transparencia	Diálogo e interacción Seguimiento a la información, atención y satisfacción sobre los productos y servicios Conocimiento sobre las actividades de la empresa
<b>Colaboradores</b>	Capacitación administrativa, técnica y de superación personal Programas de inducción Encuestas de clima laboral Evaluación de desempeño y potencial de crecimiento Medios de comunicación interna Línea y buzón de denuncia	Continua	Diálogo permanente al interior de la empresa Capacitación Retención del talento Desarrollo profesional, remuneración, prestaciones, capacitación y equilibrio entre vida personal, laboral y familiar	Conocimiento sobre las actividades de la empresa Formación y conocimiento a través del Código de Ética Capacitación y desarrollo Sistema de remuneración Plan de carrera
<b>Inversionistas</b>	Página de Internet Correo electrónico Línea telefónica Eventos y presentaciones Conferencias telefónicas Informes operativos y financieros	Continua	Atención e información sobre la empresa y los resultados Inversión Rentabilidad Transparencia	Inversiones Rentabilidad Transparencia Atención e información
<b>Proveedores</b>	Manuales de proveedores Código de ética Reuniones presenciales Línea de buzón y denuncia	Continua	Rentabilidad Relaciones a largo plazo Desarrollo y comunicación oportuna Involucramiento Transparencia Legalidad	Rentabilidad Desarrollo e involucramiento Operatividad bajo el Código de Ética Cumplimiento legal

Grupo de interés	Diálogo	Frecuencia	Expectativas	Respuesta
<b>Autoridades</b>	Alianzas Convenios Reuniones Provisión de información nacional e internacional de la industria	Continua	Cumplimiento de la normatividad aplicable en cada país con operaciones Legalidad Transparencia	Cumplimiento de la ley Transparencia Colaboración estrecha Provisión de información Participación en proyectos e iniciativas sociales, sustentables y para el desarrollo del sector
<b>Comunidad</b>	Programas y eventos sociales Inversión de proyectos productivos Reuniones	Continua	Acceso tecnológico Desarrollo y competitividad Mejora del entorno natural de las comunidades	Disminución de la brecha digital Participación en programas de voluntariado Vinculación a los programas sociales y ambientales
<b>Medios de comunicación</b>	Comunicación corporativa Email Sección dentro de páginas de Internet Eventos especiales Atención telefónica	Continua	Transparencia Comunicación oportuna Información sobre productos, servicios, situación financiera, legalidad, programas sociales, sustentabilidad y proyectos especiales	Diálogo de ambas vías Solicitudes de información Atención permanente Artículos, reseñas y publicaciones con información de la empresa
<b>Distribuidores</b>	Email Atención telefónica Revistas especializadas Publicidad Encuestas de satisfacción	Continua	Desarrollo Trato justo Rentabilidad Comunicación oportuna Transparencia	Relaciones a largo plazo Satisfacción por el trabajo en conjunto
<b>Competidores</b>	Reuniones Información compartida para iniciativas del sector	Continua	Legalidad Desarrollo de la industria Libre competencia	Legalidad Impulso al desarrollo Participación en iniciativas promovidas por el sector

Un ejemplo de los ejercicios de comunicación con los grupos de interés que se llevan a cabo en los países en donde operamos es el caso de Colombia, en donde se sostienen de forma permanente las perspectivas y expectativas de sus grupos de interés para seleccionar los asuntos críticos de sustentabilidad de **Claro Colombia**. Los canales por los cuales se lleva a cabo esta comunicación son:

- Diálogos internos
- Diálogos con gobierno
- Encuesta de clima organizacional
- Estudio Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERC)
- Estudio de marca
- Encuesta de proveedores

Como resultado de estos ejercicios se obtuvo un consolidado de asuntos y temas relevantes para los grupos de interés frente a la operación de la compañía.

Claro Colombia	
Grupo de interés	Temas relevantes
<b>Colaboradores</b>	Desarrollo profesional, remuneración y prestaciones, capacitación, equilibrio entre vida personal, laboral y familia, comunicación entre áreas.
<b>Clientes</b>	Calidad de la atención, calidad del servicio, buena relación entre el costo y el servicio, innovación, transparencia.
<b>Socios e inversionistas</b>	Liderazgo, rentabilidad, crecimiento, sustentabilidad, transparencia.
<b>Comunidad</b>	Conectividad, acceso a nuevas tecnologías, apoyo social, competitividad, cuidado del medio ambiente.
<b>Proveedores, aliados y distribuidores</b>	Desarrollo y comunicación oportuna, formación y capacitación.
<b>Gobierno</b>	Cumplimiento de la normatividad aplicable, colaboración transparente y estrecha para intercambio de información relevante, mesas de trabajo para temas de interés de los usuarios y la industria (Ministerio y Congreso), mecanismos de autocomposición eficientes para actuaciones administrativas (Superintendencia de Industria y Comercial), mejoramiento de la atención a los clientes y reputación.



Por su parte, algunas de las acciones que se han llevado a cabo a partir de la participación de los grupos de interés en **Claro Chile**, son las Mesas del Consejo Público-Privado para el Desarrollo Digital de Chile lideradas por la Subsecretaría de Economía en donde participan asociaciones gremiales, organismos de gobierno, asociaciones de consumidores, academia e industria de telecomunicaciones. El trabajo permite generar las bases para abordar la temática como Política de Estado desde las perspectivas de la innovación, economía, capital humano, conectividad, empresa y desarrollo regional.

También se realizó un trabajo conjunto con empresas de telecomunicaciones, electricidad y municipios de la región metropolitana para el trabajo de retiro de cables aéreos en desuso. El proyecto fue coordinado por la intendencia de Santiago y participaron municipios y vecinos de las regiones en donde se trabaja.

Se instalaron 39 luminarias públicas tipo LED en el Sector Mar Azul, Comuna de Quintero y Región de Valparaíso en Chile, a sugerencia de la junta de vecinos, para brindar mayor seguridad para los habitantes del sector.



## Asociaciones América Móvil y Subsidiarias

G4-16

País	Asociaciones
<b>Argentina</b>	Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina Cámara Argentina de Internet
<b>Brasil</b>	Sindicato Nacional das Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Pessoal Associação Brasileira de Telecomunicações Associação Brasileira das Prestadoras de Serviços de Telecomunicações Competitivas Associação Brasileira de Recursos em Telecomunicações Groupe Speciale Mobile Association Agência Nacional de Telecomunicações Associação de Empresas de Telecomunicações Federação Brasileira de Telecomunicações Associação Brasileira de Televisão por Assinatura
<b>Chile</b>	ICARE Asociación de Telefonía Móvil Acción RSE Cámara de Integración Chileno-Mexicana
<b>Colombia</b>	Asociación de la Industria Móvil de Colombia Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones Cámara Colombiana de Informática y Telecomunicaciones Asociación Nacional de Empresarios de Colombia Asociación de Operadores de Tecnologías de Información y Comunicaciones de Colombia
<b>Costa Rica</b>	Asociación Empresarial para el Desarrollo Cámara de las Tecnologías de Información Cámara de Infocomunicación y Tecnología Cámara Americana Costarricense de Comercio Cámara de Industria y Comercio Costa Rica - México Alianza Ambiental Santa Ana Bandera Azul Ecológica en Santa Ana
<b>Ecuador</b>	Asociación de Empresas de Telecomunicaciones Asociación de Empresas Proveedoras de Servicios de Internet, Valor Agregado, Portadores y Tecnologías de la Información Cámara Binacional Ecuador-México Cámara de Comercio de Guayaquil Cámara de Comercio de Quito Cámara de Industrias de Guayaquil Alianza Antipiratería en DTH Groupe Speciale Mobile Association Unión Internacional de Telecomunicaciones
<b>El Salvador</b>	Asociación Nacional de Empresa Privada Cámara de Comercio e Industria de El Salvador Cámara Americana de Comercio de El Salvador Cámara Salvadoreña Mexicana de Comercio
<b>Estados Unidos</b>	Republican Attorney Generals Association Democratic Attorney General's Association Republican Governors' Association Democratic Governors' Association Republican State Leadership Committee The Wireless Association
<b>Guatemala</b>	Cámara de Comercio de Guatemala Cámara de Industria de Guatemala Cámara Empresarial de Comercio y Servicios Cámara de Comercio e Industria Guatemalteco Mexicana Asociación Guatemalteca de Exportadores Fundación de Empresarios Mexicanos
<b>Honduras</b>	Cámara de Comercio e Industrias de Tegucigalpa



País	Asociaciones
<b>México</b>	<p>Groupe Speciale Mobile Association                      Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones                      Unión Internacional de Telecomunicaciones                      Comisión Interamericana de Telecomunicaciones                      4G Américas                      Asociación Nacional de Telecomunicaciones                      Business and Industry Advisory Committee de la OECD</p>
<b>Nicaragua</b>	<p>Groupe Speciale Mobile Association                      Asociación de Internet de Nicaragua                      American Chamber of Commerce                      Cámara de Comercio y Servicios de Nicaragua</p>
<b>Panamá</b>	<p>Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura</p>
<b>Paraguay</b>	<p>Cámara de Operadores Móviles del Paraguay                      Centro de Operadores Móviles del Paraguay                      Federación de la Producción, la Industria y el Comercio                      Centro de Regulación, Normas y Estudios de la Comunicación</p>
<b>Perú</b>	<p>Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional                      Asociación Iberoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones                      Cámara de Comercio de Lima                      Asociación Nacional de Anunciantes</p>
<b>Puerto Rico</b>	<p>Cámara de Comercio de Puerto Rico                      Asociación de Industriales de Puerto Rico                      Alianza de Proveedores de Telecomunicaciones                      Centro Unido de Detallistas                      Alianza Puertorriqueña de Telecomunicaciones</p>
<b>República Dominicana</b>	<p>Asociación de Industrias de la República Dominicana                      Unión Internacional de Telecomunicaciones                      Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios                      Consejo Nacional de la Empresa Privada                      Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana - Santo Domingo                      Acción Pro Educación y Cultura                      Asociación de Comerciantes e Industriales de Santiago                      Asociación Dominicana de Constructores y Promotores de la Vivienda                      Asociación de Industrias de la Región Norte                      Asociación de Hoteles de Santo Domingo                      Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes                      Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios                      Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana - Santiago                      Asociación Dominicana de Exportadores                      Asociación Dominicana de Empresas de Inversión Extranjera                      Cámara de Comercio y Producción de la Vega Real, Inc.                      Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo                      Cámara de Comercio y Producción Santiago                      Cámara de Comercio Dominicó - Mexicana                      Confederación Patronal de la República Dominicana                      Cámara Dominicana de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)                      Fundación Institucionalidad y Justicia                      Red Nacional de Apoyo Empresarial a la Protección Ambiental                      Asociación Nacional de Usuarios No Regulados                      Cámara China de Comercio de la República Dominicana                      Asociación Dominicana de Empresas de Telecomunicaciones                      Asociación de Empresas Industriales de Herrera</p>
<b>Uruguay</b>	<p>Cámara de Telecomunicaciones del Uruguay                      Cámara Uruguaya Mexicana</p>



La existencia de nuestros principios, valores y ética corporativa son muy importantes para América Móvil y para los grupos de interés con los que tenemos relación.

## Ética y Valores

G4-56, G4-SO3

Sabemos que por la dimensión de nuestras operaciones, nuestra forma de actuar en los negocios tiene un impacto importante en los países en donde tenemos presencia. Por ello, la existencia de nuestros principios, valores y ética corporativa son muy importantes para América Móvil y para los grupos de interés con los que tenemos relación.

### Valores América Móvil

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



Nos regimos por diez principios basados en la filosofía de nuestro fundador Carlos Slim. Estos principios son el ADN de nuestra operación y los compartimos con todos nuestros grupos de interés.

## Nuestros Principios

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

El documento llamado **Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética de América Móvil** es la pauta que dicta los lineamientos éticos que nos rigen en todas nuestras operaciones, ya que lo que hacemos es tan importante como la manera de hacerlo.

Las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética son de aplicación general para América Móvil, todas sus subsidiarias y sus respectivos empleados, directivos, consejeros, contratistas independientes y demás personas con quienes se mantienen relaciones de negocios dentro del ámbito de sus respectivas operaciones y de las leyes que les son aplicables.

En cuanto a la conducta en el trabajo, este documento marca la pauta en nuestro actuar; en las relaciones con clientes, proveedores y competidores; servidores públicos; terceros; accionistas y consejeros; con los medios de comunicación; relaciones internas y conflicto de intereses.

*El documento completo está accesible para todos nuestros grupos de interés en la página: [http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Políticas\\_de\\_Gobierno\\_Corporativo\\_Es.pdf](http://www.americamovil.com/amx/es/cm/filings/Políticas_de_Gobierno_Corporativo_Es.pdf)*



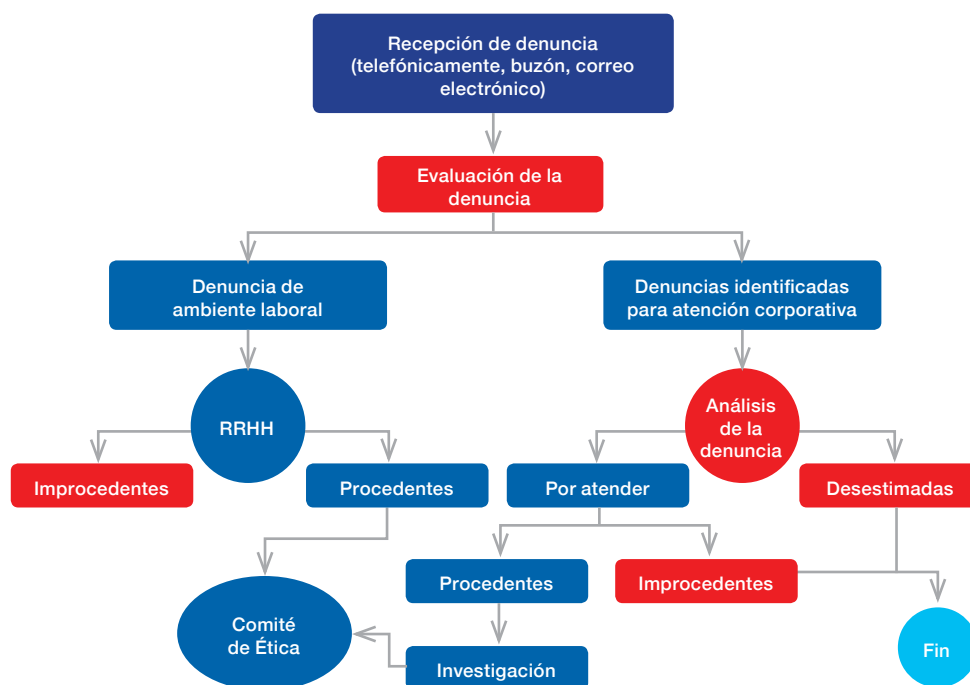
## Aplicación de las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética

G4-50, G4-57, G4-58, G4-EC9, G4-EN33, G4-HR-3, G4-HR-12, G4-SO4, G4-SO9, G4-SO10, G4-SO11

En América Móvil tenemos una política de puertas abiertas que garantiza a todos los colaboradores la libertad de acercarse a nuestros directivos para someter a su consideración cualquier cuestionamiento de contenido ético sin temor a ser sancionado o juzgado de manera alguna por expresar sus opiniones.

También contamos con la dirección de correo electrónico: [lineadedenuncia@americamovil.com](mailto:lineadedenuncia@americamovil.com) para comunicar, de forma confidencial, asuntos relacionados con el incumplimiento de nuestra política.

### Flujo de Atención de Denuncias



Las posibles conductas impropias serán investigadas por el órgano de control interno designado por América Móvil en cada una de sus subsidiarias, el cual podrá, previa aprobación de la Dirección Jurídica, informar acerca de dichas imputaciones o violaciones al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias del Consejo de Administración de América Móvil. Cada uno de los colaboradores debe cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la investigación respectiva.

Los principales asuntos que se denunciaron durante 2014 relativas a fraude fueron robo o uso inadecuado de recursos, conflicto de intereses y soborno; mientras que las denuncias relacionadas con el ambiente laboral fueron por abuso de autoridad y condiciones inseguras.

Denuncias recibidas en 2014	
Número de denuncias	429
Número de denuncias que carecían de fundamento	297
Número de denuncias correspondientes a casos de discriminación	0
Número de denuncias correspondientes a reclamaciones sobre derechos humanos	0
Porcentaje de denuncias resueltas durante 2014	87%
Porcentaje de denuncias pendientes de resolución al cierre de 2014	13%



En cada una de nuestras subsidiarias damos seguimiento puntual al cumplimiento del Código de Ética y en todos los casos se cuenta con un área de prevención de fraudes y Auditoría Interna. Todas las denuncias interpuestas en la línea corporativa de América Móvil son canalizadas a las instancias correspondientes y tratadas de forma confidencial; de igual manera las vías de comunicación son de libre acceso tanto para empleados como para terceros.

Como parte de los esfuerzos por asegurar la ética en todas nuestras operaciones, las diferentes subsidiarias implementan acciones adicionales que permiten reforzar el tema. Entre algunos ejemplos se encuentran: medios locales para reportar quejas o denuncias a través de páginas Web, líneas telefónicas, líneas electrónicas de denuncias o buzones; mecanismos de capacitación y denuncia a través de las redes de comunicación interna para nuestros colaboradores; evaluación de proveedores; modelos de prevención de delitos; reglamentos internos para colaboradores; monitoreo de conflicto de intereses; así como sistemas de monitoreo de las consultas de datos de clientes.

### Cadena de Valor

#### G4-12

Para proveer nuestros servicios, no trabajamos solos. Somos parte de una gran cadena de valor en donde cuidamos cada eslabón con detalle.

Para cumplir con los servicios que nuestros clientes esperan, requerimos adquirir productos y servicios de infraestructura, de equipos y materiales para telecomunicaciones, productos electrónicos, materiales y servicios para la operación de nuestras oficinas, entre otros. Con cada uno de ellos tenemos procesos de capacitación, supervisión de calidad y cumplimiento de los requerimientos de seguridad y calidad de sus productos.

En lo referente a la vigilancia del respeto al Código de Ética, derechos humanos, impacto social y ambiental de nuestra cadena de valor, todos nuestros proveedores están sujetos al cumplimiento de nuestras políticas. Para garantizarlo previo a la contratación de un proveedor, se lleva a cabo una revisión de la situación legal de dicha compañía. Buscamos reducir el número de proveedores con el objetivo de tener una mayor visibilidad de sus operaciones; cuando un proveedor incurre en faltas a estas políticas, se genera un registro a nivel corporativo que prohíba que esta empresa brinde servicios en las subsidiarias del Grupo.



También en subsidiarias como **Claro Chile**, se certifica a través de un mecanismo llamado Certilap a los proveedores que prestan servicios de outsourcing para asegurarnos que sean candidatos adecuados de acuerdo con sus antecedentes.

Como parte de las prácticas con proveedores, en América Móvil y sus subsidiarias se solicitan reportes de capacitación a sus empleados en temas ambientales y de desarrollo del recurso humano, así como comprobación del cumplimiento que dicho proveedor tiene de la normatividad y reglamentos ambientales, factor con peso específico preponderante en la decisión de contratar o no los productos o servicios que nos ofrecen. De igual manera, se fomenta el consumo de productos y servicios locales, ya que representa menores costos, mayor eficiencia y el desarrollo de la economía nacional. Bajo condiciones iguales, un proveedor nacional siempre tendrá preferencia sobre cualquier otro. En Telmex 83% de las compras corresponden a proveedores nacionales, mientras que el 17% restante se adquiere de proveedores internacionales.



## Derechos Humanos

G4-11, G4-HR-2, G4-HR-4, G4-HR-5, G4-HR-6

Siguiendo nuestros principios, valores y políticas, nos declaramos respetuosos de los derechos humanos de todas las personas que colaboran con nosotros, así como de aquellas con las que tenemos relación a través de nuestras operaciones.

Durante el curso de inducción de nuestros colaboradores se abordan temas de derechos humanos y ética. Adicionalmente a este curso, durante 2014 se impartieron 10 mil 905 horas de capacitación en temas de derechos humanos en nuestras subsidiarias de Ecuador, Guatemala, Nicaragua y República Dominicana. En México se capacitó a 2 mil 058 colaboradores de Telcel.

Nuestros colaboradores tienen total libertad de asociarse a sindicatos y garantizamos los derechos de las personas asegurando que el 100% de nuestras operaciones están libres de trabajo infantil o forzado.

Como ejemplo, en Telcel el Reglamento Interior de Trabajo contiene los derechos y obligaciones para todos los colaboradores en el desarrollo de sus labores y se aplica a todos los que presten un servicio a la empresa por virtud de un contrato de trabajo. En este Reglamento se cubren los aspectos relacionados con el trabajo como: jornada de trabajo, lugar de trabajo, descansos, vacaciones, permisos y licencias, seguridad e higiene, entre otros.

En México, tanto Telmex como Telcel han recibido el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) el cual acredita a las empresas frente a sus grupos de interés como una organización comprometida voluntaria y públicamente con una gestión socialmente responsable.

Por su parte, Telmex se ha suscrito desde 2014 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a través del cual estamos comprometidos a respetar y aplicar los diez principios promovidos por este organismo en lo referente a los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Los diez principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas son:


1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

*Para mayor detalle de estos principios se puede consultar la página Web:  
<http://www.pactomundial.org.mx>*



## Desempeño Económico

G4-9



Cerramos 2014 con 368 millones de líneas de accesos, 8.4% más que el año anterior que reflejan la consolidación de Telekom Austria. El crecimiento en nuestra base de accesos totales fue de 1.2% comparado con 2013.

Al final de 2014, nuestras operaciones cerraron con:

289.4  
millones  
de clientes móviles

22.6  
millones  
de accesos de  
banda ancha

21.5  
millones  
de unidades  
de TV de paga

34.3  
millones  
de líneas fijas

Estamos adoptando nuevas tecnologías, siendo pioneros en América Latina de un importante despliegue de nuestra red 4GLTE y hemos participado en subastas de espectro en varios países para el despliegue de esta red y expandir nuestra plataforma 3G.

Terminamos 2014 con 368 millones de líneas de accesos, 8.4% más que el año anterior que reflejan la consolidación de Telekom Austria en julio. El ritmo de crecimiento orgánico en nuestra base de accesos totales fue de 1.2% comparado con 2013. En total teníamos 289.4 millones de clientes móviles, 34.3 millones de líneas fijas, 22.6 millones de accesos de banda ancha y 21.5 millones de unidades de TV de paga.

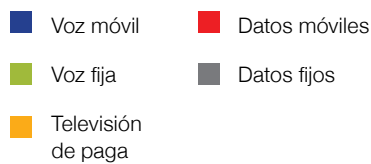
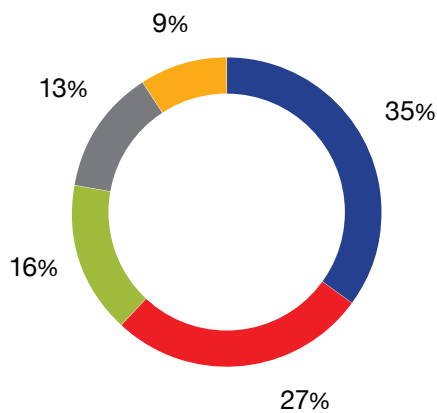


## El crecimiento y rentabilidad de nuestra empresa son factores determinantes en el éxito de nuestros negocios

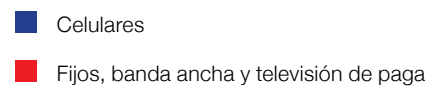
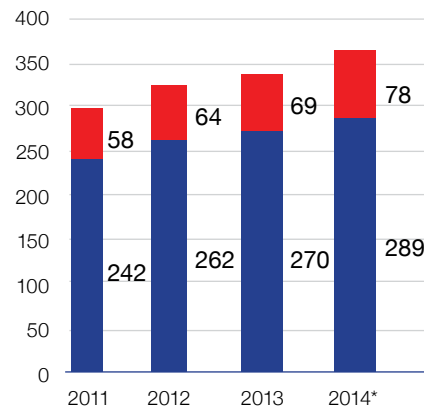
Los objetivos institucionales que orientarán a la empresa hacia el 2015 son:

- Ofrecer a nuestros clientes la más amplia gama de servicios de telecomunicaciones de vanguardia en todos los países en donde operamos.
- Mantener una constante inversión para satisfacer la creciente demanda de los servicios de telecomunicaciones de nuestros clientes al ampliar la cobertura de todas nuestras plataformas.
- Optimizar los recursos de la empresa para que nuestras operaciones sean cada vez más eficientes y sustentables.
- Asegurar que nuestros clientes siempre cuenten con la tecnología, el mejor servicio, calidad y el respaldo que necesiten para resolver sus necesidades en telecomunicaciones.

**Ingresos por servicios 2014**



**Total de suscriptores (millones)**



\* Incluye la consolidación de Telekom Austria

## Cientes América Móvil

G4-PR5, G4-PR8

Los clientes son el centro de nuestro negocio. Trabajamos para ellos y buscamos continuamente ofrecerles mejores opciones de comunicación y entretenimiento. Buscamos la mejora continua y la innovación para actualizar nuestra tecnología y mejorar el acceso y calidad de nuestros servicios.

### Satisfacción del Cliente

Para asegurar la correcta atención a nuestros clientes, en América Móvil contamos con áreas especializadas para conocer las exigencias, necesidades y estilos de vida de cada uno de ellos. Para lograrlo, realizamos continuamente estudios de opinión y satisfacción a través de encuestas de campo y telefónicas, correo electrónico, redes sociales, chat en línea y estudios específicos de satisfacción.

También monitoreamos la satisfacción de nuestros clientes a través del índice *Network Promoter Score (NPS)*, herramienta digital que nos permite medir la percepción de los clientes en relación con las marcas, productos y servicios. Este índice nos ha proporcionado información relevante para la toma de decisiones sobre aspectos fundamentales de la empresa, como la gestión de la reputación, líneas de comunicación publicitaria y el diseño de estrategias de mercado. Este indicador refleja de manera directa el sentir del cliente con respecto a la empresa, ya que mide el nivel de recomendación que hacen con base en la experiencia que han vivido al estar en contacto con la organización.

Durante 2014 también llevamos a cabo diversas acciones de mejora que refuerzan la comunicación mediante los canales online, redes sociales y al mismo tiempo generamos sensibilización sobre este tema al interior de la empresa.

Como muestra del compromiso con nuestros clientes, en 2014 uno de los objetivos institucionales de la empresa, el rubro de Servicio al Cliente, produjo mejoras en los índices de satisfacción, lo cual es motivo para seguir trabajando de la misma manera en los siguientes años y seguir ofreciendo el mejor servicio con los más altos estándares de calidad a nuestros usuarios.

### Acuerdo para inhibir el robo a celulares

En 2012 firmamos el Memorando de Entendimiento sobre el intercambio de datos de dispositivos móviles robados con la Asociación GSMA Latín América, mediante el cual unimos esfuerzos con otras empresas de telefonía y con gobiernos para reducir este delito.

Esto se logra mediante inversiones en tecnología de punta la cual nos permite intercambiar información a través de bases de datos de IMEI (*Identidad Internacional de Equipo Móvil*) a nivel mundial. Esto evita la activación y uso de celulares robados en otros mercados, lo que contribuye al tráfico ilegal de equipos entre los países de la región.





GSMA cuenta también con un programa llamado *We Care* que incluye varios módulos: listas negras, *IMEI Device Check*, protección a la niñez, reducción de SPAM y SMS, y privacidad de los consumidores.

Al igual que en México, nuestras filiales en los países de Argentina, Brasil, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá, han firmado el acuerdo de colaboración con esta Asociación. República Dominicana y Ecuador están en proceso de sumarse a este acuerdo.

## Centro de Ciberseguridad en México

Para ratificar su compromiso como aliado estratégico de sus clientes, Telmex pone a su disposición la infraestructura, tecnología y servicios de clase mundial con que cuenta para prevenir y atender ataques cibernéticos. De esta manera, en septiembre de 2014, inauguró el primer Centro de Ciberseguridad en México y América Latina.

Su portafolio consta de varios grupos de servicios tales como Diagnóstico y Protección contra Amenazas Avanzadas, Servicios Forenses Avanzados, Gestión Continua de Ciberriesgos Basada en Inteligencia y Ciberinteligencia.

Este Centro monitorea 24 horas al día, los siete días de la semana, los componentes tecnológicos habilitados de las redes de los clientes de Telmex. También se llevan a cabo procesos de investigación y análisis de la información para el envío de alertas tempranas y la prevención de posibles ciberamenazas.

## Privacidad de la información

Convencidos de la importancia de que nuestros clientes cuenten con la certeza de que sus datos están protegidos y seguros con nosotros, nos apegamos a las leyes de cada uno de los países en donde damos servicio y la información comercial está debidamente documentada y accesible para los clientes a través de contratos de servicios y/o en medios públicos como portales Web de las diferentes subsidiarias.

Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad a nivel institucional, y mantenemos la certificación en la norma ISO 9001:2008, orientada a la gestión de los servicios y a la seguridad de la información. Propiciamos el desarrollo de una cultura de calidad enfocada a procesos y a la mejora continua, apoyando así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Debido al tamaño de nuestras operaciones y de la cantidad de datos que manejamos, cuidamos la información de nuestros usuarios con absoluto apego a la ley. En 2014, si bien se recibieron algunas denuncias relacionadas con la privacidad de datos en nuestras operaciones, éstas han sido atendidas y resueltas de forma satisfactoria.

De forma integral, en América Móvil damos especial atención y seguimiento al tratamiento de datos. Como ejemplo de las acciones que se han tomado en nuestras subsidiarias para atender este tema se encuentra el uso de sistemas especializados para evitar la fuga de información, así como herramientas de



monitoreo y detección del manejo de la información de nuestra red interna y auditorías periódicas para revisar la seguridad de la información. También se ha llevado a cabo capacitación al personal para concientizar sobre la importancia de este tema.

## Comunicación y Mercadotecnia Responsable

Nuestro prestigio e imagen dependen de las acciones de quienes día a día ponen en práctica nuestros valores y principios para lograr la misión y visión de la empresa. Es por ello que nuestras estrategias de mercado, difusión de los productos y servicios de la empresa, así como la comunicación que mantenemos con todos nuestros grupos de interés, se apegan estrictamente a las Políticas de Gobierno Corporativo y Código de Ética, documento que constituye la reafirmación de nuestra filosofía y de los valores y principios fundamentales que han sustentado nuestro crecimiento, consolidación y proyección.

Bajo estas políticas nos apegamos para realizar las actividades de mercadotecnia y comunicación, siempre dentro del marco de las leyes que son aplicables para cada país en donde operamos.

Debemos nuestra existencia a nuestros clientes y hemos contado con su preferencia gracias al trato que mantenemos con ellos con el mayor respeto, atención y amabilidad, lo cual implica:

- Ofrecerles servicios y productos que satisfagan, e inclusive excedan sus expectativas de manera eficiente y oportuna.
- Proporcionarles información amplia, precisa, clara y confiable en cuanto a los productos y servicios que ofrecemos y los que cada uno de ellos tienen contratados.
- Resolver sus preguntas, inquietudes y problemas de orden general, administrativo y técnico.
- Cumplir con las condiciones de servicio pactadas.

Mantenemos comunicación permanente y responsable con nuestros clientes, cuyos derechos están amparados por las leyes en materia de protección al consumidor, los cuales procuran la equidad y seguridad jurídica en las relaciones con los clientes.

En 2014, nuestra comunicación se centró en las ventajas de contar con las tecnologías más recientes de telecomunicaciones, patrocinios de la empresa, programas y resultados de las acciones de responsabilidad social, oferta de nuevos dispositivos de comunicación, la mayor cobertura y velocidad, difusión de múltiples contenidos de televisión, así como la conveniencia de contar con servicios empaquetados que incluyen telefonía móvil, telefonía fija, televisión e Internet, cuidando permanentemente la imagen de las marcas con las que trabajamos.



Procuramos permanecer vigentes en las nuevas tendencias, gustos, estilos de vida y preferencias de los mercados en donde operamos, por lo que los productos y servicios que ofrecemos se promueven a través de información y publicidad que brinda a nuestros grupos de interés las herramientas de decisión necesarias para cumplir con sus requerimientos. También es importante recalcar que para nosotros es fundamental el respeto a la diversidad cultural de los países de la región donde desarrollamos comunicación comercial.

Buscamos fortalecer continuamente la relación con nuestros clientes a través de una mayor proximidad con ellos, ofreciéndoles variedad de productos y servicios con más y mejores opciones; estandarización de nuestras prácticas comerciales en las diferentes subsidiarias en donde tenemos presencia; y la oferta de servicios convergentes, garantizando la calidad ofrecida y optimizando nuestras relaciones con ellos al proporcionarles un excelente servicio y valor agregado.

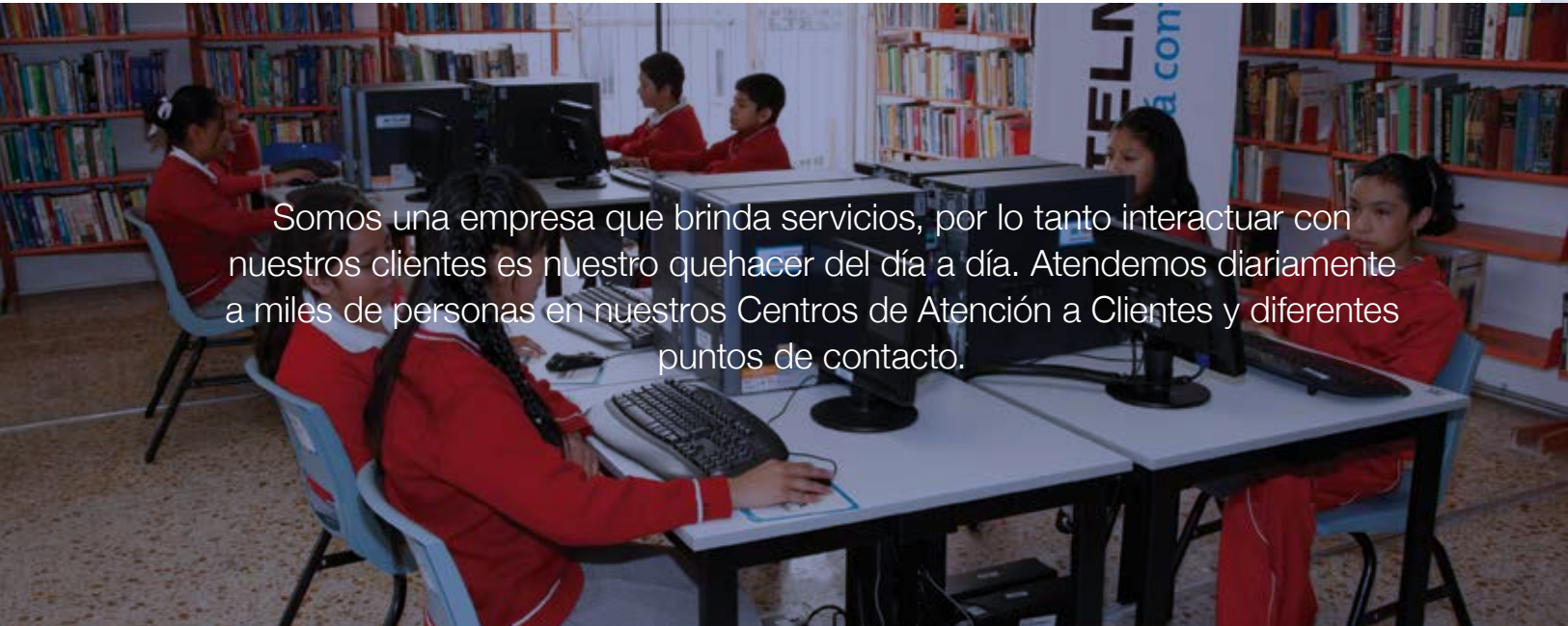
### **Cuidado de Salud de la Población**

Las ondas de radio han sido utilizadas en las comunicaciones por casi 100 años y son necesarias para el funcionamiento de las comunicaciones móviles. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y otros grupos de expertos han concluido que la evidencia científica no demuestra ningún efecto adverso a la salud asociado con los celulares y las radiobases.

En América Móvil cumplimos con todos los estándares internacionales relacionados con emisiones electromagnéticas, y nos aseguramos que todos nuestros proveedores cumplan con las normas de seguridad que determinan los organismos nacionales e internacionales en esta materia.



## Desempeño Social



Somos una empresa que brinda servicios, por lo tanto interactuar con nuestros clientes es nuestro quehacer del día a día. Atendemos diariamente a miles de personas en nuestros Centros de Atención a Clientes y diferentes puntos de contacto.



### Colaboradores

G4-10, G4-15, G4-EC6, G4-LA1, G4-LA2, G4-LA12, G4-EC3

Somos promotores del desarrollo del talento interno, y aunque nuestras operaciones tienen una gran dimensión que motiva la movilidad entre países, 68% de los directivos de nuestras subsidiarias\* son originarios del país en donde prestan sus servicios, lo que fortalece el desarrollo de las comunidades locales.

\* Los países tomados como referencia para la presentación del porcentaje son: Argentina, Brasil, Nicaragua, Chile, Colombia, Ecuador, Panamá, Perú y República Dominicana.



Número de empleados América Móvil			
2011	2012	2013	2014*
160,647	169,143	173,174	191,156

\* Dato de colaboradores totales al cierre de 2014 que incluye las operaciones de Telekom Austria desde julio de 2014, compuesta por 16,242 colaboradores, sin embargo, para fines del Informe de Sustentabilidad 2014 no se están reportando operaciones con menos de un año de adquisición para otros indicadores.

Número de empleados por región geográfica	
México	83,484
América del Sur	71,596
Centro América	9,319
El Caribe	9,666
Estados Unidos	849



Colaboradores con contrato permanente y temporal de jornada completa o tiempo parcial			
País	Hombres	Mujeres	Número total de colaboradores
Argentina	2,002	1,613	3,615
Brasil	26,200	20,521	46,721
Chile	2,127	1,571	3,698
Colombia	5,665	4,404	10,069
Costa Rica	345	180	525
Ecuador	1,638	1,244	2,882
El Salvador	1,492	692	2,184
Estados Unidos	608	447	1,055
Guatemala	2,696	862	3,558
Honduras	590	293	883
México	46,238	26,899	73,137
Nicaragua	1,132	814	1,946
Panamá	213	248	461
Paraguay	181	149	330
Perú	2,209	1,723	3,932
Puerto Rico	2,314	1,308	3,622
República Dominicana	3,724	2,322	6,046
Uruguay	134	132	266
<b>Total empleados con contrato permanente</b>	<b>99,508</b>	<b>65,422</b>	<b>164,930</b>
<b>Empleados con contrato temporal</b>	<b>4,280</b>	<b>1,792</b>	<b>6,072</b>
<b>Total de empleados América Móvil</b>	<b>103,788</b>	<b>67,214</b>	<b>171,002</b>

\* No incluye empleados de Europa.



Número de contrataciones y bajas durante 2014 desglosado por sexo y edad				
Edad	Ingresos		Bajas*	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Menores de 30 años	10,168	11,430	7,156	9,996
De 30 a 50 años	5,410	4,202	5,245	5,152
Mayores de 50 años	172	105	461	218

\* Bajas: se considera el número de empleados que abandonan la organización voluntariamente o por causa de despido, jubilación o fallecimiento.

Nota: en los datos no se considera la información de Telmex y Puerto Rico.

En todas nuestras subsidiarias otorgamos salarios justos a los colaboradores de acuerdo con su desempeño y nivel de responsabilidad dentro de su área de trabajo.

Otorgamos todas las prestaciones que dictan las leyes de cada país en donde tenemos presencia, de igual manera, se brindan beneficios superiores a los de la ley como apoyo adicional a su remuneración base. Algunos ejemplos de estas prestaciones son: seguro de vida, seguro médico privado, seguro médico con cobertura por incapacidad total o parcial, seguro odontológico, días libres por paternidad, transporte con conexión a los centros de trabajo, apoyo económico para gastos funerarios y licencia con goce de sueldo en caso de fallecimiento de familiares, apoyo para útiles escolares, compras de equipos con precios preferenciales, bonos de fin de año, entre otros.

## Capacitación y Desarrollo

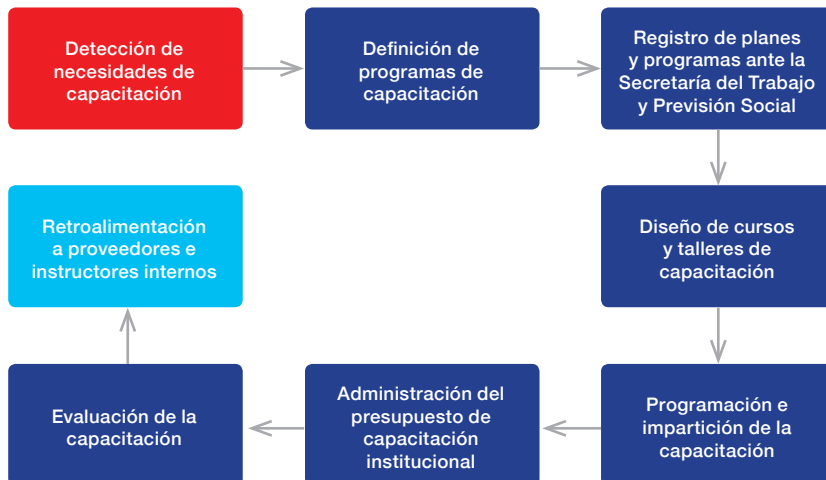
G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11

El sistema integral de capacitación y desarrollo está conformado por diversos programas enfocados en dotar al personal de conocimientos y herramientas necesarias que apoyen el desempeño de sus funciones y su crecimiento personal, al mismo tiempo que contribuyen al logro de los objetivos de la empresa. Para ejecutar estos programas, contamos con recursos internos habilitados, así como con el apoyo de diversos despachos externos y proveedores con experiencia y recursos certificados.

Como parte de la preparación a nuestros colaboradores, impartimos diversos temas dirigidos a todos los niveles organizacionales, tanto en capacitación técnica, como en desarrollo de habilidades.

Algunos ejemplos de ello son cursos y talleres de ventas, liderazgo, autococonocimiento, mercadotecnia, manejo de herramientas de oficina, negociación, visión financiera, coaching, entrenamiento en tecnología, manejo de proyectos, análisis estadísticos, presentaciones efectivas, entre muchos otros.





Programas de capacitación Telcel 2014			
Cursos impartidos	Colaboradores capacitados	Horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación por colaborador*
2,277	29,275	471,717	6.5

\* El promedio es calculado sobre el total de empleados permanentes de México: 73,137

Durante 2014, Telcel dio un fuerte impulso a los programas de capacitación dirigidos a reforzar el enfoque en el cliente interno y externo y en aspectos técnicos de la red derivados de la expansión de nuevas tecnologías.

También, en Telcel continuamos con el desarrollo del programa de capacitación orientado a fortalecer las competencias de servicio entre nuestros colaboradores mediante talleres en los que participaron 9 mil 316 empleados durante el año.



Número de colaboradores capacitados por género*			
Hombres		Mujeres	
Número de colaboradores	Porcentaje	Número de colaboradores	Porcentaje
48,125	29.18%	36,703	22.25%
Total de colaboradores capacitados en 2014	84,828 que corresponden al 51.43% del total de la plantilla laboral de América Móvil		

\* No incluye las operaciones de Estados Unidos, México, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay.

Horas de capacitación impartidas por categoría laboral	
Puesto	Número de horas de formación impartidas
Directivos	4,088
Personal con mando	201,910
Personal sin mando	1,860,760
<b>Total</b>	<b>2,066,758</b>

Capacitación a colaboradores impartida interna o externamente	
Porcentaje de horas impartidas en cursos internos	Porcentaje de horas impartidas con financiamiento para educación externa
87	13

\* No incluye las operaciones de México, Paraguay, Puerto Rico y Uruguay.

### Evaluación y Desarrollo de Potencial

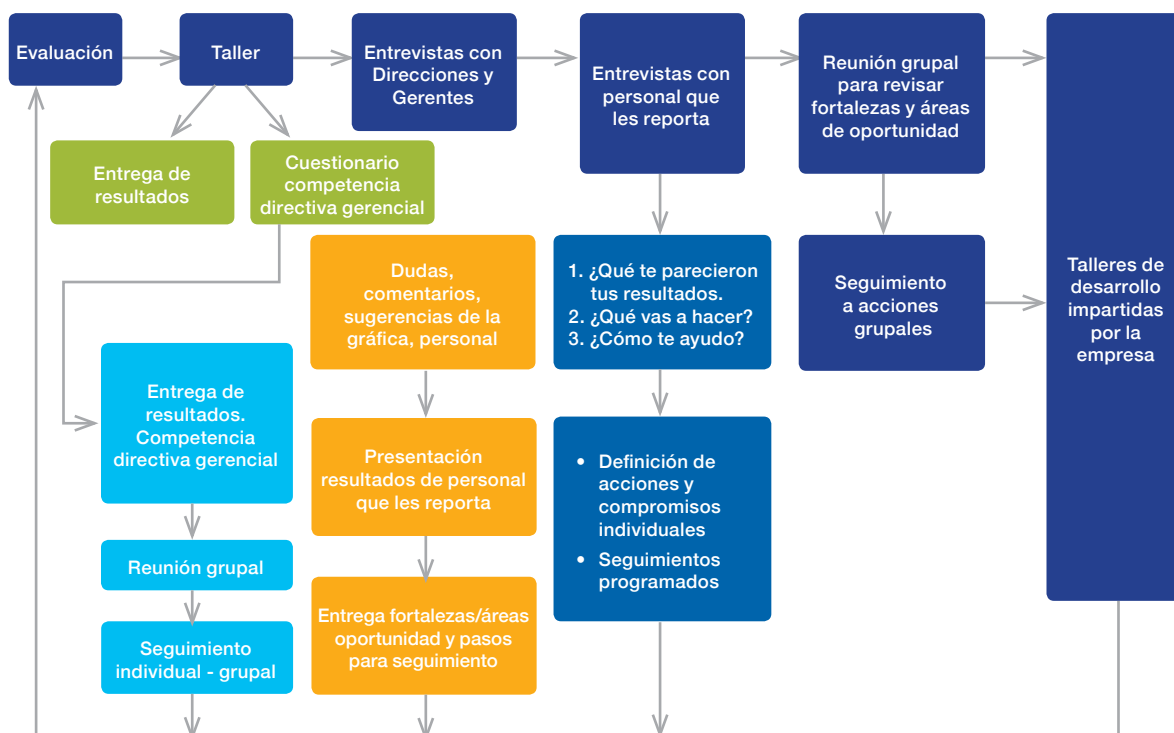
El Sistema de Evaluación y Desarrollo de Potencial de los colaboradores de Telcel integra los resultados de diversas pruebas de carácter psicométrico que dimensionan aspectos de solución conceptual, factores de personalidad, valores que reflejan estilos de interrelación, liderazgo, motivaciones y actitudes, así como la orientación predominante en ventas.

El objetivo de este Sistema es la evaluación del personal a fin de establecer acciones específicas de desarrollo y proveer información que ayude en la toma de decisiones para definir promociones y candidatos a sustitución de puestos.

Buscamos desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes del personal en congruencia con su trayectoria laboral y con sus motivaciones personales, así como con los objetivos y misión de nuestra empresa.



Proceso de Evaluación y Desarrollo de Potencial



Número y porcentaje de empleados que recibieron evaluación de desempeño en 2014 por país				
País	Número de empleados evaluados		Porcentaje según género	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Argentina	2,755	1,933	59	41
Brasil	9,509	7,333	56	44
Chile	1,800	1,153	61	39
Colombia	5,050	3,736	57	43
Costa Rica	297	154	66	34
Ecuador	1,609	1,267	58	42
El Salvador	1,446	635	69	31
Guatemala	2,594	843	75	25
Honduras	557	293	66	34
México	11,992	10,507	53	47
Nicaragua	788	635	55	45
Perú	2,208	1,723	56	44
República Dominicana	4,423	5,786	46	54
<b>Total</b>	<b>45,028</b>	<b>35,998</b>	<b>56</b>	<b>44</b>

\* No incluye las operaciones de Estados Unidos, Telmex México, Puerto Rico, Panamá, Paraguay y Uruguay.

### Retroalimentación al Desempeño

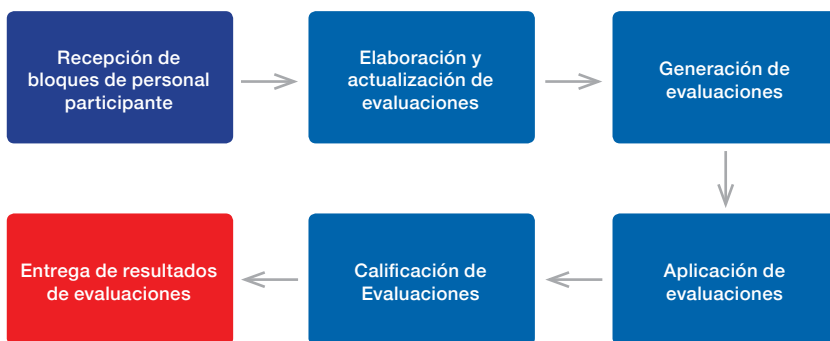
Por segundo año consecutivo se realizó el proceso de Retroalimentación al Desempeño en el cual se incorporó por primera vez al personal sindicalizado, y para el cual se utilizaron los resultados en el proceso de Ascenso de Categoría. Se evaluó a la plantilla de colaboradores de Telcel durante 2014, replicando este proceso en la mayoría de las empresas que conforman América Móvil en Centro y Sudamérica.

El objetivo de esta retroalimentación es apoyar al crecimiento de nuestros colaboradores, definiendo competencias específicas a desarrollar, buscando mejorar el cumplimiento de los objetivos personales, del área e institucionales.

Este sistema permite evaluar y retroalimentar el desempeño laboral y competencias de colaboradores de manera uniforme, sistemática, objetiva e imparcial con el fin de seguir una trayectoria de desarrollo dentro de un mismo puesto, considerando su desempeño y conocimientos.



### Proceso del Sistema de Ascenso de Categoría



En 2014 se realizaron dos mil 968 evaluaciones utilizando la información de la Retroalimentación al Desempeño como un nuevo instrumento, en sustitución de la evaluación de desempeño anterior, lo que impactó positivamente en la satisfacción del personal al facilitar el desarrollo, crecimiento económico y estabilidad laboral, dentro de parámetros homólogos y específicos.

### Encuestas de Clima Laboral

Por medio de estas encuestas conocemos la opinión que tienen nuestros colaboradores hacia su ambiente laboral, lo cual engloba la relación que mantienen con compañeros y superiores, si cuentan con las herramientas necesarias para realizar sus actividades y si disponen del mobiliario y equipo adecuado para ello. De esta manera, identificamos áreas de oportunidad para implementar acciones de mejora. Durante 2014 se aplicó esta encuesta al personal de todo Telcel.

Entregamos reconocimiento a la trayectoria de mil 768 colaboradores que cumplieron 10, 15 y 20 años de antigüedad en Telcel en diversas áreas y localidades, fortaleciendo así el sentido de permanencia y el compromiso hacia su lugar de trabajo.

## Programa de Bienestar Social

El objetivo de este programa es promover el desarrollo integral de los empleados en los ámbitos de salud, cultura y recreación a través de la impartición de conferencias y talleres sobre temas de interés general que desarrollen sus habilidades y mejoren de actitudes, así como la participación en eventos deportivos y culturales.

Como parte del programa de Bienestar Social, contamos con ASUME, iniciativa con más de 15 años de experiencia en actividades para nuestros colaboradores, en donde se imparten sesiones semanales en temas de desarrollo humano. Este programa es voluntario y los colaboradores que participan en él brindan su tiempo y conocimiento en beneficio de sus compañeros.

Durante 2014, se llevó a cabo el programa ASUME en Centros de Atención a Clientes y oficinas de Telcel a nivel nacional con los siguientes resultados:

- 65 grupos
- Mil 524 sesiones
- 18 mil 646 empleados participantes

## Salud y Seguridad en el Trabajo

G4-LA5, G4-LA6

En América Móvil tenemos como prioridad mantener entornos de trabajo seguros y saludables para todos nuestros colaboradores. Trabajamos continuamente en capacitar en temas de salud y seguridad a nuestros colaboradores y reforzar medidas que garanticen el cumplimiento de las normativas aplicables en los lugares en donde operamos.

Como ejemplo de estas medidas e iniciativas, en México, los centros de trabajo, incluidos edificios corporativos y Centros de Atención a Clientes, cuentan con una Comisión Mixta de Seguridad e Higiene y un Comité Interno de Protección Civil en donde se detectan las condiciones de seguridad de las instalaciones de la empresa, con el objetivo de minimizar riesgos y evitar situaciones de riesgo. La Comisión Mixta se encarga también de difundir y promover la seguridad de los colaboradores a través de trípticos, manuales y procedimientos.

En Telcel, 18% (4 mil 535) de los colaboradores forman parte de la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene (2 mil 008) y del Comité Interno de Protección Civil (2 mil 527).

Accidentes y días perdidos 2014 en Telcel	
Número de empleados	25,279
Total de horas trabajadas	50,558,000
Número de accidentes	239
Número de días perdidos por accidentes	5,220
Número de días perdidos por incapacidad	90,477





En México se lleva a cabo anualmente la Semana de la Salud, en la cual, en alianza con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), se ofrece a los colaboradores y a sus familias, la aplicación de vacunas, pruebas de colesterol, así como exámenes de glucosa y triglicéridos.

Asimismo, en conjunto con la Fundación Carlos Slim, Telcel realiza dos veces al año una Campaña de la Salud a nivel nacional para promover un estilo de vida saludable entre sus colaboradores.

Además, en cada edificio corporativo de esta filial se cuenta con una brigada multifuncional, formada por colaboradores que reciben capacitación para enfrentar una eventualidad como incendio, evacuación, rescates y comunicación en casos de emergencia.

Todas nuestras instalaciones cuentan con sistemas de seguridad para disminuir los posibles impactos o vulnerabilidades y cuidar la seguridad de las personas. Cada Centro de Atención al Cliente cuenta con alarmas de intrusión, sistemas de televisión, sistemas de protección contra equipos, protección de equipos por código de barras, botón de pánico, películas anti-asalto y cajas de seguridad.

Los edificios corporativos cuentan con arcos detectores, registro de control de acceso, alarma de alerta sísmica, control electrónico de acceso vehicular, iluminación perimetral, chapas y candados de seguridad, y una serie de normas y procedimientos de seguridad. Asimismo cuentan con sistemas contra incendios que incluyen detectores de humo, hidrantes, extintores, entre otras cosas.

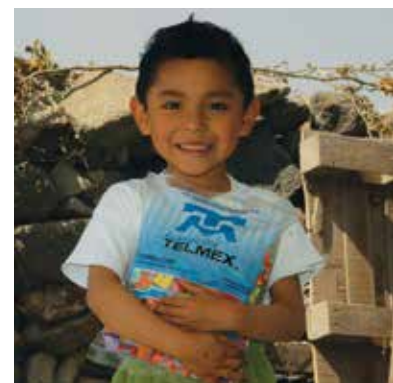
## Comunidad

G4-SO1



### Fundación Carlos Slim

La Fundación Carlos Slim trabaja con un enfoque basado en los principios empresariales de Grupo Carso, con una filosofía de diagnóstico e identificación de soluciones viables y sustentables. A partir de ello se destinan los recursos necesarios para el desarrollo de las soluciones. Cuenta con 11 áreas de trabajo en



las que destacan educación y salud, y su inversión en capital humano permite tener personas preparadas que puedan aprovechar oportunidades y ligarse a actividades productivas y lograr un desarrollo sustentable.

Sabemos que el trabajo en equipo genera más frutos, por eso realizamos alianzas con más de 500 instituciones entre las que se encuentran: la UNESCO, la UNICEF, la Fundación Bill y Melinda Gates, la Fundación Clinton, el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), el Broad Institute del MIT-Harvard, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Fundación UNAM, entre otras. Llevamos a cabo una co-inversión de recursos e intercambio de conocimientos que nos han permitido beneficiar a más de 30 millones de personas.

Hemos trabajado constantemente en una cantidad importante de proyectos que benefician a la sociedad y a los cuales damos continuidad año con año, ya que creemos que esto es lo que realmente otorga valor a largo plazo.

Algunos de los programas que se llevaron a cabo en estas áreas durante 2014 fueron:

## Educación

### *Programa de Educación y Cultura Digital*

El Programa de Educación y Cultura Digital de la Fundación Carlos Slim y Telmex ha sido líder y pionero en el tema de la inclusión digital en México con más de dos décadas de ofrecer educación digital gratuita. Con iniciativas como el Instituto Tecnológico de TELMEX (INTELMEEX) se entrena a más de 100 mil empleados anualmente en información tecnológica y comunicación. Su trabajo ha beneficiado a más de 3.5 millones de mexicanos de todos los segmentos de la población y de todas las edades. Los principios guía de este programa son:

- Encontrar las necesidades de información y educación en México.
- Desarrollar contenidos y soluciones enfocadas en esas necesidades.
- Uso intensivo de tecnologías de información y comunicación como herramienta para el desarrollo personal y profesional.
- Evaluación de impacto del aprendizaje de los participantes de este proyecto.

El Instituto provee entrenamiento a especialistas, profesionales y ejecutivos en el campo de las comunicaciones y la información tecnológica a través de cursos, certificaciones y educación superior. Se han otorgado 9 mil 123 certificaciones a profesionales.

### *Programa de Educación Temprana*

Basados en una perspectiva de derechos humanos, buscamos fortalecer las habilidades de adultos responsables de educar niños con el objetivo de mejorar las capacidades físicas, cognitivas y sociales de cada uno de ellos. En 2014 se entrenaron 41 mil 578 adultos en este programa.

En el Instituto Tecnológico de TELMEX (INTELMEEX) se entrena a más de **100 mil** empleados anualmente





Aldea Digital volvió a romper el récord con **258 mil 896** participantes

### **Bibliotecas Digitales**

Las bibliotecas digitales son espacios de desarrollo educativo integral gratuito, ubicados en zonas urbanas de escasos recursos, que tienen como objetivo la inclusión digital y la formación en ciencias, tecnología, valores universales y apreciación estética. Proveen oportunidades de educación y desarrollo a niños, jóvenes y adultos con software especializado en educación y conectividad.

Las Aulas Digitales, forman parte de este proyecto. Son espacios ubicados en lugares con vocación educativa que impulsan el aprendizaje y el desarrollo integral de la comunidad escolar: alumnos, maestros, directores y padres de familia.

### **Acompañamiento Educativo**

Desde hace siete años, esta iniciativa provee educación y asesoría a estudiantes en México a partir de talleres. En 2014 se entrenaron a 50 mil 678 maestros.

### **Académica**

Académica es la comunidad de conocimiento digital que promueve la creación e intercambio de conocimiento entre estudiantes y profesores para más de 600 instituciones de educación superior.

### **Telmex Hub**

Telmex Hub es un espacio en donde se encuentran frente a frente la red digital con la humana al generar conocimiento y compartirlo en comunidades presenciales y virtuales. Telmex Hub provee 10Gb de conectividad y herramientas, entrenamiento y espacios para emprendedores. En 4 años, se ha beneficiado a 156 mil 400 usuarios con mil 813 cursos y certificaciones gratuitas en los temas de Startups, Diseño Digital, Innovación y Desarrollo de Software de Mercadotecnia.

### **Centros Tecnológicos de Innovación Tecnológica (CTIN) de TELMEX**

Estos centros representan espacios para jóvenes emprendedores en donde crean proyectos innovadores en un ambiente de alto desempeño y colaboración. Cuenta con la más alta tecnología, supervisión y asesoría.

### **Aldea Digital**

Este programa promueve la inclusión digital a personas de todos los sectores de la sociedad mexicana por medio del desarrollo de habilidades digitales y



conocimiento y uso de información tecnológica. Se han llevado a cabo más de 4 mil talleres de entrenamiento e inclusión digital y en marzo de 2013 se alcanzó el récord Guinness del evento más grande de inclusión digital en el zócalo de la Ciudad de México.

En 2014 se volvió a romper el récord con 258 mil 896 participantes. Esta iniciativa es un compromiso con los objetivos de desarrollo del milenio de las Naciones Unidas y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

#### ***Entrenamiento Laboral en Línea (Capacitación para el Empleo)***

Esta iniciativa apoya, por medio de entrenamiento en línea, a las personas para encontrar un mejor empleo y guía a quienes desean empezar un nuevo negocio. En 2014 se dio capacitación para 32 trabajos principalmente en México, Estados Unidos, Colombia y España.

#### ***Nuevas plataformas de educación (Academia Khan)***

Academia Khan es una organización sin fines de lucro que imparte cursos a través de una plataforma en línea gratuita a estudiantes, profesores, padres de familia y profesionales en cualquier parte del mundo. Los temas que aborda se refieren a diversas actividades económicas, con énfasis en el área de matemáticas y ciencias, enfocadas en generar oportunidades de empleo. La Fundación Carlos Slim se alía con Academia Khan para ofrecer estos cursos en español, desde primaria hasta nivel profesional, y al día de hoy se han beneficiado 2.6 millones de usuarios de esta plataforma en español principalmente en México, Estados Unidos, Colombia y España.

#### ***Coursera***

La Fundación Carlos Slim crea una alianza estratégica con Coursera para apoyar el aprendizaje académico, promover el empleo y apoyar universidades en América Latina. Se enfoca principalmente en temas como tecnologías de la información, salud pública y habilidades básicas para empezar un negocio.

#### ***Alianza para la Nueva Década (Alliance for the Next Decade)***

Por medio de la alianza de TELMEX y el Massachusetts Institute for Technology, MIT), ponemos al alcance de estudiantes y profesores de habla hispana más de dos mil materiales académicos e investigaciones desarrolladas por MIT.

#### ***Gira de Foro Soluciones Telcel***

La Gira del Foro Soluciones Telcel, realizada en octubre de 2014, promueve la aplicación de tecnología aplicada a las empresas a través de ponencias de líderes mundiales.

Se trata de una gira que fue al Distrito Federal, Monterrey y Guadalajara. Jeffrey B. Straubel, Director de Tesla Motors y Andrew McAfee, Director del Centro de Negocios del MIT, compartieron sus experiencias y hablaron sobre su visión de innovación y tecnología. Erik Qualman, autor de Socialnomics y Don Tapscott, líder en innovación y medios de comunicación, también expuso su experiencia en el evento.



## Salud

### Genómica

Es un programa que busca establecer las bases genéticas para la población de origen latinoamericano de padecimientos de alto impacto tales como diabetes tipo 2, enfermedades renales y distintos tipos de cáncer, principalmente en México y Estados Unidos.

### Salud Mesoamérica 2015

Alianza público-privada que busca reducir las brechas en salud en la región mesoamericana. El proyecto abarca siete países (Guatemala, Nicaragua, Costa Rica, Panamá, El Salvador, Belice y Honduras) y el sur de México (Chiapas) a través de acciones en salud materna e infantil, nutrición, vacunación, entre otras.

### Amanece

Amanece es una estrategia de conformación de redes de atención a la salud materna que contribuyen a la disminución de la mortalidad materno-infantil en México. En alianza con el gobierno federal y los gobiernos de las entidades federativas se crea Salud Materna 100 (SM100), programa para introducir el Modelo Amanece en los municipios que reportan mayor mortalidad materna en México.

### Casalud

Como parte de la Estrategia Nacional contra la Diabetes y la Obesidad del gobierno federal, a partir de 2013 Casalud se ha implantado como una estrategia contra enfermedades crónicas ofreciendo unidades de salud de primer nivel y redes de excelencia para la atención de la diabetes.

### Trasplantes

Esta iniciativa opera mediante la implantación de un modelo integral de salud renal basado en los siguientes elementos: prevención y cultura de la donación, apoyo a la investigación y apoyo financiero para la procuración de órganos y la cirugía de trasplantes.

Otros programas de la Fundación Carlos Slim en el área de salud incluyen el de erradicación de la poliomielitis en el mundo y el Programa por la Eliminación de la Oncocercosis en América Latina.

## Justicia Social

### Fianzas Sociales

El objetivo del programa es apoyar a personas que han cometido un delito menor para que puedan obtener su libertad y tengan la oportunidad de reincorporarse a la sociedad con nuevas herramientas de vida, a través de cursos de desarrollo humano y asesoría psicológica profesional que se brinda tanto a los beneficiados como a sus familias.





### Apoyo en desastres naturales

Mediante esta iniciativa se proporciona ayuda a través de vehículos por tierra, agua y aire que trasladan plantas potabilizadoras de agua, y de energía eléctrica, según la zona y tipo de contingencia.

En septiembre de 2014, la Fundación Carlos Slim apoyó a los afectados por el huracán Odile en el estado de Baja California Sur de diversas formas.

En lo relacionado con nuestros usuarios de Telcel, se regalaron más de 60 millones de pesos en llamadas al abonar a más de 725 mil usuarios \$75 pesos de saldo y 100 minutos en sus ciclos de facturación. Asimismo, se activaron 12 sitios públicos de acceso gratuito WiFi en La Paz y Los Cabos, y se habilitaron 900 teléfonos públicos abiertos a llamadas locales y de larga distancia nacional gratuitas.

A los afectados del huracán Odile, se les apoyó también con la distribución de ocho toneladas de ayuda humanitaria que beneficiaron directamente a 31 mil personas. Se pusieron a disposición de las comunidades y colonias más vulnerables de la entidad, siete plantas potabilizadoras de agua, con capacidad de generación de ocho mil litros por hora. Se distribuyeron cuatro mil 500 despensas, dos mil 100 colchonetas, dos mil 100 cobertores y 960 kilogramos de dulce nutritivo, así como 16 mil galones de agua.

### Programas de Responsabilidad Social

#### Medio Ambiente

##### *Alianza WWF - Fundación Carlos Slim y Alianza WWF - Telcel*

Desde 2003 el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF México/Arrecife Mesoamericano) y Telcel, junto con un grupo de destacados conservacionistas y científicos, establecieron la Alianza WWF-Telcel como una iniciativa sin precedentes en favor de la conservación del patrimonio natural y el desarrollo sustentable de México.

En 2009 la Fundación Carlos Slim se unió también a esta iniciativa. Tras una serie de consultas regionales con organizaciones locales y agencias gubernamentales, la Alianza fue formalizada junto con la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) en 2010.

La Alianza está enfocada en seis áreas prioritarias del país seleccionadas con base, entre otros, en el análisis de vacíos y omisiones de conservación para México, las cuales son:

- Región Golfo de California
- Región Desierto Chihuahuense
- Región Mariposa Monarca
- Región Arrecife Mesoamericano
- Región Oaxaca
- Región Chiapas



Se distribuyeron  
8 toneladas de ayuda  
humanitaria, beneficiando  
directamente a  
**31 mil**  
personas





Actualmente la Alianza agrupa el trabajo y recursos de la Fundación Carlos Slim, WWF, organizaciones mexicanas locales y diversos donantes y fundaciones nacionales e internacionales en busca de resultados estratégicos que reviertan las tendencias de deterioro de los recursos naturales en 18 áreas prioritarias contenidas en seis regiones del país.

Asimismo, trabaja de la mano con agencias gubernamentales federales y estatales a fin de que las inversiones contribuyan a las metas nacionales y regionales.

Las ocho líneas estratégicas en las que se basa la Alianza para definir las acciones, inversiones y metas son:



Algunos de los proyectos que incluyen la conservación en estas seis regiones prioritarias del país son:

- La restauración ecológica de la reserva de la biósfera Banco Chinchorro.
- La recuperación del lobo mexicano y su hábitat.
- Desarrollo de estrategias de preservación del jaguar.
- La conservación de especies marinas prioritarias del Mar de Cortés, enfocado en 16 especies marinas amenazadas o en peligro de extinción de tres grandes grupos: ballenas, tortugas y tiburones.
- La conservación de la biodiversidad en México y el hábitat de la Mariposa Monarca, para la que se desarrollan dos proyectos: la conservación de los bosques de la Reserva de la Mariposa Monarca, y la conservación de agua de la Región de la Monarca.
- La conservación y aprovechamiento sustentable de recursos naturales en los Chimalapas.
- Proyectos que participan en la Estrategia Nacional de Cambio Climático.



Algunos de los beneficios sociales de esta alianza pueden resumirse en:

- 338 empleos permanentes y 268 empleos temporales.
- 2 Sociedades de Producción Rural constituidas.
- 3 planes de negocio generados.
- 2,545 personas beneficiadas de comunidades y ejidos al participar en proyectos de conservación.
- Participación de 32 organizaciones no gubernamentales y entidades académicas asociadas en proyectos de conservación en las 6 regiones de la Alianza.
- 809 pescadores capacitados, 35 cooperativas pesqueras y 97 directivos de cooperativas capacitadas.
- Regularización de 13 cooperativas pesqueras y 68 pescadores.
- Nueve instalaciones construidas y en operación (centros, cabañas, museos).

En 2014 trabajamos arduamente en contribuir con esta alianza obteniendo resultados tangibles:

#### **Mariposa Monarca**

- Realizamos el 2° Simposio Internacional de Investigación y Conservación de la mariposa Monarca con el objeto de actualizar el Plan de América del Norte para la conservación de la mariposa Monarca en su capítulo México.
- Reactivamos la Comisión México-Michoacán para la conservación de la mariposa Monarca.
- Iniciamos el monitoreo forestal 2013-2014 en la zona núcleo de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca.
- Concluimos el ciclo de producción de planta para reforestación 2013-2014 con una meta alcanzada de 1.69 millones de árboles de especies nativas de la reserva.
- En coordinación con propiedades agrarias de la reserva reforestamos 914 hectáreas de bosques degradados en donde plantamos 1.09 millones de árboles, además la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) distribuyó 600 mil plantas de nuestro vivero forestal para la reforestación de 500 hectáreas en las cuencas del Cutzamala.

#### **Conservación de Jaguar**

- Contamos con una estrategia nacional para su conservación que plantea temas a trabajar en los próximos cinco años: áreas prioritarias para la conservación del jaguar, manejo y reintroducción de jaguares, infraestructura carretera y mortalidad del jaguar, y mitigación de factores causales de la depredación de ganado por jaguar.

#### **Mar de Cortés**

- Se protegen 15 especies prioritarias entre las cuales se encuentran tortugas, tiburones, ballenas, entre otros.



- Se logró el incremento de 46% en el número de ballenas grises registradas que visitan la Laguna de San Ignacio durante 2013 y 2014.
- Se estableció el primer grupo mexicano de investigación en marcaje de tiburones en el que participan 20 investigadores de cinco instituciones a nivel nacional.
- Se realizó la estimación del tamaño de la población de tiburón blanco en Isla Guadalupe (120 -130 individuos), así como su patrón de movimiento.
- Se identificaron 512 tiburones ballena (460 juveniles y 52 hembras adultas preñadas) a través de foto-identificación y establecimiento de periodo de mayor concentración en la Bahía de La Paz.
- Gracias a la información científica aportada por la Alianza WWF-Telcel y la consecuente mejora en el avistamiento de tiburón ballena, se logró una reducción de 26% de colisiones de embarcaciones con tiburones en la Bahía de La Paz, de 61% en 2009 (33/54 tiburones lesionados) a 35% en 2012 (23/66 tiburones lesionados).
- Capacitación de 500 pescadores y científicos especialistas sobre la conservación y manejo de tiburón ballena y tiburón blanco.
- Formación de la Escuela Mexicana de Mastozoología Marina; la primera organización en su tipo en América Latina a través del apoyo de la Alianza a la Sociedad Mexicana de Mastozoología Marina.



#### **Reciclaje de Celulares - Programa Verde de Asociación Nacional de Telecomunicaciones (Anatel)**

El reciclaje de celulares es una actividad muy importante ya que la reutilización o el reciclaje adecuado de sus componentes disminuye impactos importantes que se pueden generar en el medio ambiente. Estamos comprometidos a contribuir para que los equipos tengan una correcta disposición al final de su vida útil, por ello, contamos con contenedores para este fin en nuestros edificios corporativos y Centros de Atención a Clientes, los cuales se canalizan a empresas especializadas. Al reciclar un celular se previene la emisión de 1 Kg de CO<sub>2</sub> por cada equipo que se reutiliza.



#### **Desarrollo de la Sociedad**

##### ***Pilotos por la Seguridad Vial***

Es una iniciativa que suma los esfuerzos del gobierno federal a través de la Secretaría de Salud, la Federación Internacional de Automovilismo (FIA) México, Telcel Racing, Cruz Roja Mexicana, así como de otras instituciones públicas y privadas, y tiene como objetivo crear una cultura vial que permita salvar en México más de 60 mil vidas en lo que resta de la década.

Con las campañas de concientización realizadas hemos contribuido a la disminución de accidentes viales por falta de cultura vial. En 2014 se registró una disminución de 25% de incidencias de accidentes.

#### **Apoyo a Organizaciones**

##### ***(Telcel) RED***

La iniciativa (Telcel) RED tiene como objetivo impulsar la lucha contra la transmisión del VIH de madres a hijos y reducir el número de nacimientos con este



\* Para más información sobre los materiales reciclados en este programa consultar pág. 70.

padecimiento. Desde 2011, en América Móvil y la Fundación Carlos Slim hemos colaborado con esta causa al ofrecer productos edición (RED) y promover actividades que generan una mayor conciencia sobre el tema.

### Teletón

Dentro del apoyo que se otorga a organizaciones, Telmex y Telcel participan en el Teletón, que trabaja en pro de programas de discapacidad, cáncer y autismo.

## Apoyo Cultural

### Museo Soumaya

Este museo, abierto gratuitamente al público, ofrece una de las colecciones privadas más importantes de América Latina con 16 fondos de más de 30 siglos de arte americano y europeo, que tiene como objetivo desarrollar una mayor sensibilidad, mayor interés por la belleza, por la estética y por lo que se ha hecho en la historia de la humanidad.

### OFFF

OFFF es una ventana global de inspiración para futuros creadores a través de un programa de conferencias, talleres y exhibiciones de artistas, con invitados nacionales e internacionales del mundo del arte, el diseño y la cultura digital. Además, el festival cuenta con una exhibición en el Centro de Cultura Digital.

### Copa Telmex

La Copa Telmex es un torneo organizado a nivel nacional para alejar a los jóvenes de los vicios y mantenerlos ocupados practicando un deporte.

### Mejor en Bici

Mejor en Bici es una organización mexicana que se dedica a promover en el país la movilidad ciclista a través de campañas de promoción para una cultura de la bicicleta.

## Iniciativas sociales de nuestras subsidiarias

Los países en donde tenemos operaciones, en alianza con diversas organizaciones, llevan a cabo programas e iniciativas de desarrollo comunitario que generan valor y mejoran la calidad de vida de las personas. Algunas de estas iniciativas son:



### Argentina

TECHO es una organización presente en América Latina y El Caribe que busca superar la situación de pobreza que viven miles de personas en los asentamientos precarios, a través de la acción conjunta de sus pobladores y jóvenes voluntarios. Todos los empleados de **Claro Argentina**, junto con sus familiares y amigos, son convocados por la organización para construir casas en asentamientos. En 2014, se construyeron 33 casas con la participación de más de 350 empleados.



En Argentina,  
a través de TECHO,  
se construyeron

**33** casas  
con la participación  
de más de  
350 empleados





Además, en **Claro Argentina** se llevan a cabo actividades de reciclado de papel y baterías que se recolectan para su reciclaje. Los elementos recolectados son entregados a empresas certificadas para su destrucción.



## Brasil

En 2014, el Instituto Embratel Claro pasó a responder por todas las acciones del Instituto Embratel, creado en 2001, y del Instituto Claro, creado en 2008. La organización sin fines de lucro establecida en Rio de Janeiro tiene el compromiso de apoyar el desarrollo social y la democratización del acceso a la información y al conocimiento. Entre algunos de los principales proyectos del Instituto Embratel Claro podemos mencionar las Naves do Conhecimento, el Programa Dupla Escola que es la primera institución de enseñanza pública del modelo integral e integrado a la formación técnico-profesional en telecomunicaciones y Campus Mobile. Otros proyectos son el Embratel Claro Educação, Gente Capaz, el apoyo a los adolescentes 123alô!, el Programa ASUME y el reciclaje de lonas publicitarias.

Para que tengas una mejor visualización de las acciones del Instituto Embratel Claro en 2014, sigue el link: [https://www.institutoclaro.org.br/banco\\_arquivos/RelSocial2014\\_web\\_ES.pdf](https://www.institutoclaro.org.br/banco_arquivos/RelSocial2014_web_ES.pdf)



## Colombia

En Colombia se llevaron a cabo iniciativas relacionadas con la educación, diversidad y promoción al deporte, tales como:

- Educlíc, programa que busca potencializar la apropiación y uso de tecnologías de la información a través de una plataforma abierta de aprendizaje y conocimiento, para mejorar la calidad educativa e incentivar a los profesores a diseñar mejores y más creativas clases.
- En 2014 se entregaron 870 computadoras a una red de 15 organizaciones sin ánimo de lucro que trabajan con grupos vulnerables, y se donaron 200 teléfonos Samsung especiales para personas con discapacidad visual o baja visión.
- En alianza con la Fundación Festival de la Leyenda Vallenata, niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad cuentan con formación integral académica, artística y cultural. En 2013 se formaron 110 niños y niñas y en 2014 se formaron 150 más.
- En cuanto al apoyo a actividades deportivas, en Colombia se llevó a cabo la Copa Claro de Fútbol y Béisbol.
- Junto con la Fundación Best Buddies, en **Claro Colombia** se desarrolló un programa que busca generar estrategias para crear espacios para la inclusión laboral y social de personas con discapacidad intelectual.
- Sí Hace La Diferencia, es una red de apoyo a poblaciones vulnerables a las cuales ponemos a su disposición nuestra infraestructura y recursos para que nuestros clientes se unan a grandes iniciativas de apoyo a personas en condiciones de vulnerabilidad.



En Colombia,  
se entregaron  
**870**  
computadoras  
a una red de 15  
organizaciones  
sin ánimo de lucro





- La campaña Soy Capaz busca dar un ejemplo a la sociedad para que todos los colombianos asuman su responsabilidad con la transformación del país. **Claro Colombia** desarrolló talleres bajo el eslogan Soy Capaz de Imaginar, en colegios de Cali, Cartagena y Bogotá. En estos talleres participaron más de 200 alumnos.



## Costa Rica

Algunos de los programas en Costa Rica se relacionan con el cuidado al medio ambiente, como lo son:

- Limpieza del Río Corrogres en Santa Ana donde se limpió 1.5 km del Río Corrogres en conjunto con la Alianza Ambiental de Santa Ana, se plantaron árboles y se recolectaron residuos.
- Siembra de semillas en edificios de Pozos y Aguas. En las áreas verdes de las dos sedes administrativas de Claro, se sembraron semillas suficientes para que se conviertan en 30 o 40 árboles.
- Campaña de Recolección de Residuos Electrónicos en Pozos de Santa Ana. Los colaboradores aportaron 20 kg. de desechos electrónicos y 124 kg. de componentes electrónicos varios.



## El Salvador

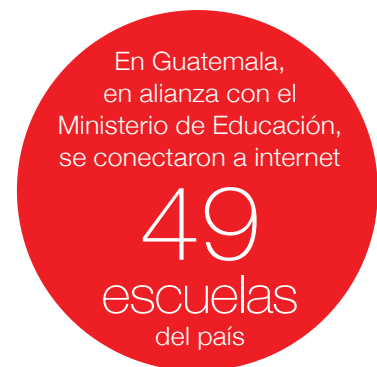
Una muestra de los programas comunitarios en El Salvador incluyen acceso a tecnología, tales como:

- Conectividad a 77 Centros de Alcance en alianza con *United States Agency for International Development (USAID)* en el marco del Proyecto de Prevención del Crimen y La Violencia en 13 municipios de alto riesgo, beneficiando a 23 mil niños y jóvenes.
- Proyecto Escuelas Digitales, el cual proporcionó conectividad a dos centros escolares de San Salvador y Olocuitla, beneficiando a mil 200 niños.
- Se establecieron sitios WiFi en seis zonas turísticas del país.
- Iniciativas de protección de usuarios en alianza con el gobierno y la GSMA para difundir mensajes de interés y promover programas de protección a niños y adolescentes.



## Guatemala

En Guatemala se llevó a cabo la instalación de servicio de Internet y donación de equipos de cómputo en escuelas públicas, así como el acceso a WiFi en parques centrales municipales. En alianza con el Ministerio de Educación se llevó a cabo un programa para la conexión de Internet en 49 escuelas del país.





## Honduras

Algunos programas de desarrollo comunitario en Honduras en 2014 fueron: apoyo a las Olimpiadas Especiales; caminata contra el cáncer Soy Rosa; caminata Relevos por la Vida; becas estudiantiles en alianza con Grupo Roble, donde se entregaron 20 becas escolares y universitarias, y junto con la Fundación Obras Sociales Vicentinas, se otorgaron alimentos a 500 familias.



## Nicaragua

Las actividades de desarrollo comunitario en Nicaragua en 2014 pueden resumirse en las siguientes:

- Se instalaron teléfonos públicos en 300 comunidades rurales del país en apoyo a iniciativas impulsadas por el gobierno, beneficiando a 6 mil personas.
- Se impulsaron sistemas de telemedicina complementarios al Proyecto Reducción de la Vulnerabilidad y la Transmisión Vertical del VIH/SIDA en la Mujer Embarazada del Municipio de Waslala.
- En escuelas públicas de bajos recursos se desarrolló el Proyecto Claronet que proporcionó conectividad de banda ancha.
- Por medio del Proyecto Ayúdame a Llegar, se entregaron 5 mil bicicletas a estudiantes y maestros de bajos recursos.
- Se apoyó a la Asociación Pro Niños Quemados de Nicaragua (APROQUEN), la cual atiende a pacientes infantiles con secuelas de quemaduras, malformaciones y niños con labio leporino y paladar hendido.

En Nicaragua,  
se instalaron teléfonos  
públicos en  
**300**  
comunidades  
rurales del país



## Perú

Algunos de los programas de desarrollo comunitario que tuvieron lugar en Perú en 2014 son:

- Programa Yo Reciclo, Yo Soy Claro: Claro ejecuta un programa que busca educar a la comunidad sobre la importancia del cuidado y conservación del ambiente a través del reciclaje de celulares, baterías y accesorios en desuso.
- Claro incentiva una campaña llamada Recibo Electrónico, mediante la cual invita a sus clientes a afiliarse al recibo electrónico y de esta forma reducir el uso de papel. Más del 50% de los clientes se han afiliado a este programa de Claro, con lo que se dejaron de utilizar 113 toneladas de papel, lo cual representa mil 695 árboles salvados.

\* Para más información sobre los materiales reciclados en este programa consultar pág. 70.

- Claro inició la campaña de sensibilización Manejar y Chatear NO VA, mediante la cual busca concientizar a la comunidad sobre el riesgo de utilizar aplicaciones de mensajería instantánea mientras se encuentran conduciendo un vehículo.
- Desde 2007, Claro desarrolla un torneo inter-escolar de fútbol 7 para niños. En 2014, participaron 7 mil 500 estudiantes de 480 escuelas en 22 ciudades del país. De 2007 a 2014 han participado más de 50 mil estudiantes.
- Festival Claro es un concurso de canto que tiene por finalidad brindar la oportunidad de desarrollo profesional a nuevos cantantes que demuestren talento musical, dominio de escena y liderazgo ante el público. Más de mil 500 personas se inscribieron en 2014.



### República Dominicana

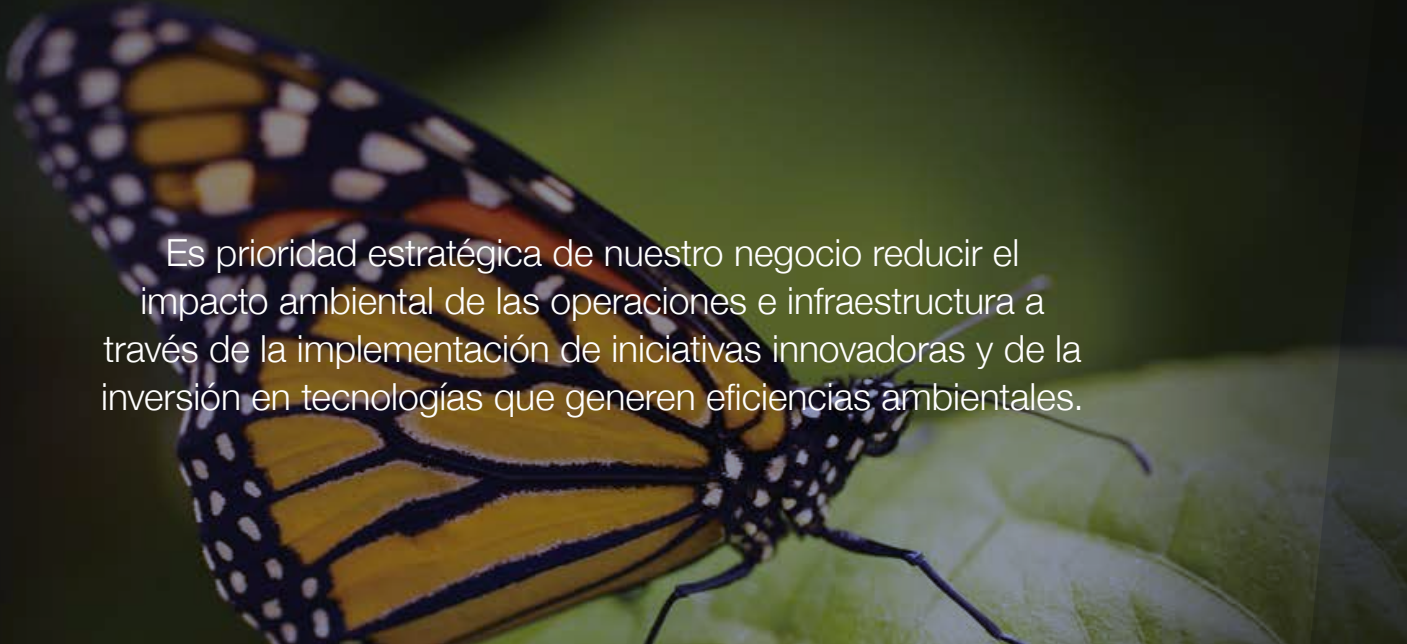
En República Dominicana el apoyo comunitario se destinó a proyectos en educación, salud, deporte y programas de voluntariado. Algunas de estas iniciativas fueron:

- Programa Conectando la Educación Alfabetización Digital por medio del cual se capacita a docentes del sector público en el uso de las herramientas computacionales básicas.
- Becas Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC).
- Apoyo a la campaña mundial del Autismo Light it Up Blue y la campaña mundial de Prevención Cáncer de Mama.
- Apoyo cultural a la Orquesta Sinfónica Nacional y el Festival de Cine de la Fundación Global Democracia y Desarrollo (FUNGLODE) así como los Premios Soberano (antiguos Casandra).
- En relación con el deporte, se brinda apoyo a atletas olímpicos con el Programa CRESO (Creando Sueños Olímpicos), al Círculo Deportivo de las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional para el desarrollo de los Juegos Deportivos. También se cuenta con un Torneo de Béisbol Invernal y el Intercolegial Claro de fútbol.
- Se otorgaron otros apoyos a comunidades como juntas de vecinos, al Centro de Innovación ATABEY, a la Junta Central Electoral (UCE), a la Asociación de Esposas de la Policía Nacional, al Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales y a la Sociedad de Telecomunicaciones del país (PRODETEL).
- Programa de Voluntariado Corporativo Voluntarios en Acción (VEA) que participaron en jornadas de reforestación y en eventos con niños de la Fundación St. Jude y del Auspicio St. Vincent de Paul en Santiago.



## Desempeño Ambiental

G4-15



Es prioridad estratégica de nuestro negocio reducir el impacto ambiental de las operaciones e infraestructura a través de la implementación de iniciativas innovadoras y de la inversión en tecnologías que generen eficiencias ambientales.



Reconocemos la importancia de participar en la preservación de la diversidad y riqueza natural, así como en el desarrollo sustentable de las comunidades en donde tenemos operaciones.

### Energía

G4-EN3, G4-EN4, G4-EN6

Por la naturaleza de la industria en la que participamos, el impacto ambiental más importante de nuestras operaciones está centrado en el consumo de energía. Para que los clientes y usuarios de América Móvil cuenten con el servicio de conectividad que ofrecemos, se requiere el consumo de billones de kilowatts de electricidad por año. Por ello, nos hemos enfocado en mejorar nuestra eficiencia energética, no solamente para reducir nuestros costos, sino para minimizar el impacto ambiental que esto genera.

Además, estamos realizando inversiones ambientales en fuentes de energía alternativas, en proyectos donde es viable, para dirigirnos hacia un futuro de consumo energético más limpio y renovable.

Contamos con un Comité de Energía para la implementación de procesos de administración de energía. Durante 2011 y 2012, **en todas las subsidiarias de América Móvil desarrollamos una serie de acciones para generar ahorros en el consumo de energía, logrando una disminución de 10% en los sitios celulares definidos en el alcance inicial.** En 2013 se conformaron comités de administración de energía en los diferentes países, y en 2014 se iniciaron las pruebas de conceptos de energías alternativas, así como casos de negocio con retornos de inversión.



Asimismo, en 2014 llevamos a cabo procesos de reestructuración y definición de objetivos para los comités y para 2015 las metas son:

- Obtener indicadores clave de desempeño del proceso de ahorro de energía.
- Implementar pruebas de concepto de tecnologías alternativas.
- Mantener comités de administración de energía.
- Proyectos para ahorro de energía.
- Elaboración de casos de negocio para proyectos que justifiquen la inversión de administración de energía.

Consumo de energía procedente de fuentes renovables		
País	Kw/h	GJ
Argentina	516,656	1,859
Centroamérica	3,033,528	10,920
Chile	317,883	1,144
Ecuador	1,122,754	4,041
México	9,213,400	33,168
Perú	218,592	786
República Dominicana	77,672	279

Consumo de energía procedente de suministro externo		
País	Kw/h	GJ
Argentina	196,291,977	706,651
Centroamérica	302,037,647	1,087,335
Colombia	390,494,715	1,405,781
Ecuador	83,989,896	302,364
México	1,944,747,049	7,001,089
Perú	118,390,179	426,204
República Dominicana	131,545,741	473,564



En los países en donde operan las subsidiarias de América Móvil hemos puesto en marcha diversas iniciativas para reducir el consumo energético. Entre los proyectos más importantes destacan los siguientes:



### Brasil

En la subsidiaria de Embratel se instalaron paneles para la generación de energía solar y se adquirió energía de fuentes eólicas. También se realizó la instalación de iluminación LED en el edificio sede, con lo que se logró la disminución de 136,861,195 Kw/h.



### Chile

Un proyecto de ahorro de energía de 2014, fue el del edificio corporativo de **Claro Chile**, que contribuyó con los siguientes resultados de eficiencia energética:

- Reducción de radiación solar en las fachadas oriente y poniente por medio de una pantalla exterior con protección solar.
- Reducción de radiación solar en todas las fachadas con cristal de alto rendimiento.
- Reducción de pérdidas térmicas en todas las fachadas con doble vidrio hermético.
- Aislación térmica entre oficinas y estacionamientos con poliuretano en losas que separan oficinas de estacionamientos.
- Reducción de carga eléctrica e iluminación mediante el reemplazo de iluminación fluorescente T5 por iluminación LED con ahorros de 122.878 W.
- Reducción de carga eléctrica en la iluminación a través del sistema Task Lighting en oficinas perimetrales. Esto consiste en la regulación automática de la luz general indirecta por sensores de luz natural, apoyada por equipos individuales de apoyo (lámparas de pie).
- Reducción del efecto isla de calor al disminuir la absorción, radiación y reflexión de energía solar en techos y estacionamientos con sombreadero vegetal sobre automóviles y cubierta vegetal sobre edificio B.
- Sistema BMS de gestión con una plataforma de control que administra centralizadamente la energía eléctrica, la iluminación, climatización y control de accesos, con un potencial de ahorro de 20% sobre la operación del edificio.



### Colombia

Se llevó a cabo una campaña de apagado de luces en sedes administrativas, y Centros de Atención y Ventas a nivel nacional logrando un ahorro de 581 mil 786 Kw/h.





### El Salvador

Se llevaron a cabo diversos proyectos con los que se alcanzó una reducción de 4,321,000 Kw/h:

- Se instalaron termostatos para el control automático de temperaturas.
- Se implementó un programa de apagado de luminarias y de frigoríficos en horas no laborales.
- Se realizaron ajustes de temperaturas en aires acondicionados y se llevó a cabo el cambio de equipos por otros más eficientes, así como la ventilación con temperatura ambiente para mejorar la eficiencia energética.
- Se desconectaron equipos sin uso de la red móvil.
- Se optimizaron espacios en la central La Presita/San Miguel.



### Guatemala

En 2014 se implantaron 10 sitios híbridos de celdas fotovoltaicas. Se practicaron también auditorías eléctricas en 100 sitios y se instalaron termostatos electrónicos para el ajuste de la temperatura de las oficinas, logrando una reducción de 1,684,993 Kw/h.



### Honduras

Se promovió el apagado de iluminación innecesaria y aires acondicionados en tiendas y oficinas; asimismo, se realizaron cambios en la iluminación a tecnología LED.



### México

En Telcel, se llevaron a cabo diversos proyectos que nos permitieron generar ahorros en el consumo de energía:

- Se llevó a cabo un importante proyecto de cambio hacia tecnología Single RAN que permite hacer un uso más eficiente de los espacios y la energía eléctrica, logrando una disminución importante en el consumo, ya que la tecnología se concentra en un menor número de gabinetes. Este proyecto generó un ahorro de 21,296,533 KH, lo que representa un ahorro del 3.4% del total del consumo en 2014.
- Optimización de alumbrado y aire acondicionado en el edificio corporativo, en donde se realizó un programa de apagado parcial de acuerdo con los horarios de trabajo para dejar hasta un 80% de alumbrado fuera de operación por las noches y 95% los fines de semana.



- Concientización de los usuarios para el uso eficiente de energía eléctrica en las oficinas corporativas, mediante difusión masiva por medio de la red interna.
- Cambio de equipos de aire acondicionado en Centros de Atención a Clientes con apagado automático.
- Implementación de sistemas fotovoltaicos en radiobases generando 2,601,069 Kw/h, lo que representa un 0.44% de la generación de energía a través de estos sistemas.
- Cambio de equipos de aire acondicionado de precisión en Centrales Telefónicas.
- Implementación de alumbrado LED en Centros de Atención a Clientes y Centrales Telefónicas.
- Cambio de lámparas en corporativos con ahorros mensuales de 35,280 Kw/h.
- Prácticas de apagado de aires acondicionados en corporativos con ahorros mensuales de 28,168 Kw/h.



Por su parte, Telmex llevó a cabo los siguientes proyectos durante 2014 con un ahorro total de 74,131,399 Kw/h:

- Iniciativas en oficinas para incentivar al ahorro de energía en acciones como apagado de equipos en horarios clave, adecuaciones para optimizar áreas, así como sensores de presencia en las 548 instalaciones de mayor consumo a nivel nacional. Ahorro de 5,176,125 Kw/h.
- Administradores de energía dicromáticos que controlan, en caso de falla de energía, la demanda, el consumo, el factor de potencia y las fallas de voltaje. Ahorro de 250,019 Kw/h.
- Temporizadores de apagado y encendido de equipos de aire acondicionado para su funcionamiento óptimo en horarios requeridos. Ahorro de 2,983,974 Kw/h.
- Disminución en el encendido de moto-generadores en horarios punta en 53 instalaciones del Centro de Datos Triara en Monterrey, lo que evita el consumo de combustibles fósiles y la generación de emisiones de CO<sub>2</sub>. Ahorro de 712,550 Kw/h.
- Sustitución de tecnología para la transmisión de datos de los clientes, con menor consumo de energía y apagado de equipos obsoletos. Ahorro de 6,077,343 Kw/h.
- Sustitución de luminarias ahorradoras tipo LED de alta tecnología en 4 mil 589 instalaciones, con lo que se logró un ahorro en el consumo de 41% en algunas instalaciones. Ahorro de 58,931,388 Kw/h.



Se realizó un proyecto de energía alternativa con paneles solares, baterías y energía eólica, que sustituyen la quema de combustibles en áreas rurales en donde no se contaba con energía eléctrica, generando un ahorro de 893,376 Kw/h. También se realizó la renovación de equipos de aire acondicionado en oficinas, con ahorros en el consumo de 216,000 Kw/h.





## República Dominicana

En este país se llevaron a cabo proyectos de ahorro de energía con los cuales se logró una reducción de 8,584,514 Kw/h en electricidad y 9,970 gigajulios en combustibles.

- Compra de 433 lámparas LED de 20 Watts para ser instaladas y sustituidas por lámparas de 175 watts en estacionamiento de empleados del edificio corporativo. Ahorro de 159,020 Kw/h.
- Compra y sustitución de tubos LED de 18 Watts de 4 Pies, 85 a 265 Volts, para ser instalados en la escalera de emergencia del edificio corporativo, y en la escalera del estacionamiento; también se realizaron cambios en áreas ejecutivas y salones de reunión en el edificio corporativo. Ahorro de 41,615 Kw/h.
- Sustitución de bombillas incandescentes por LED en 250 localidades. Ahorro de 441,000 Kw/h
- Instalación de solución solar en 10 sitios GSM. Ahorro de 77,672 Kw/h.
- Se realizó la compra e instalación de lámparas LED de 80 y 120 Watts para sustitución de lámparas de exterior del estacionamiento de 250 y 400 Watts. Ahorro de 1,655 Kw/h.
- Solución de climatización tradicional a uno de alta eficiencia en 59 sitios y oficinas. Ahorro de 411,345 Kw/h.
- Apagado de equipos de Red CDMA. Ahorro de 1,163,484 Kw/h.
- Activación de Feature Power Saving en celdas móviles 2106 GSM. Ahorro de 2,192,992 Kw/h.
- Se generaron eficiencias en ductos y espacios climatizados en área de equipos Sub-Mella y en área de almacén; estandarización de horarios de trabajo y de temperaturas en lugares de trabajo. Ahorro de 162,490 Kw/h.
- Apagado de unidades en Las Praderas y Polvorín para optimizar espacios. Ahorro de 28,644 Kw/h.
- Instalación de unidades de aire acondicionado de mayor eficiencia en tiendas de servicio. Con ello se logró 60% de ahorro; en total 28,927 Kw/h.
- Eficiencias de enfriadores; instalación de aires acondicionados con programación de apagado/encendido; estandarización de horarios laborales. Ahorro de 55,800 Kw/h.
- Apagado de celdas Red CDMA. Ahorro de 3,743,510 Kw/h.
- Automatización de espacio de oficinas administrativas en Complejo Santiago III. Ahorro 54,041 Kw/h.
- Instalación de programadores de unidades de aire acondicionado en cafetería Hainamosa. Ahorro 22,320 Kw/h.
- Obras eléctricas para cambio de circuito a 24 horas en Trinitario y Hainamosa, así como la interconexión y energización de la localidad El Cuya. Ahorro de 9,970 gigajulios por consumo de combustible.



En República Dominicana se llevaron a cabo proyectos de ahorro de energía con los que se logró una reducción de

**8,584,514**  
Kw/h

## Agua

### G4-EN8

Los ecosistemas, la vitalidad de las comunidades y las operaciones de prácticamente todos los negocios, de alguna forma, dependen del uso del agua. El crecimiento poblacional, el desarrollo económico y el cambio climático afectan la disponibilidad de agua para todos. En América Móvil estamos conscientes de la urgencia de cuidar este recurso. En las comunidades y países en donde tenemos operaciones, estamos dirigiendo esfuerzos hacia una cultura de cuidado del agua a través de programas y campañas de educación ambiental principalmente en nuestras oficinas corporativas.

En México y Chile se utilizan sanitarios de bajo consumo de agua en los edificios de oficinas. Tan solo en Telmex, las iniciativas para reducir el consumo del agua generaron un ahorro de 44,852 m<sup>3</sup>, al mismo tiempo se reciclaron 54,750 m<sup>3</sup> de este recurso. Asimismo en Chile se instalaron grifos en lavamanos y duchas con temporizador y reductor de caudal. También se instalaron sistemas de calentadores eléctricos de paso en el punto de consumo, evitando con ello pérdidas por acumulación y recorrido, y evitando la emisión de gases y pérdidas por recorrido en el caso de las calderas.



Captación de agua de suministro municipal local	
País	Consumo m <sup>3</sup>
Brasil (Embratel)	505,325
Colombia	136,006
Chile	294,088
Centroamérica	100,248
Ecuador	26,340
México	777,534
Perú	19,194
República Dominicana	2,840,845

## Biodiversidad

### G4-EN12

El impacto en la biodiversidad en América Móvil es bajo, ya que nuestros centros de trabajo son oficinas corporativas y Centros de Atención a Clientes ubicados en suburbios; sin embargo, algunas de las instalaciones necesarias para la operación y el crecimiento de nuestros servicios, como las radiobases, se encuentran cerca o en áreas que los gobiernos han declarado como protegidas, o en algunos casos, patrimonio nacional. Respetamos el cuidado de estas zonas y nos apegamos a la normatividad ambiental de cada uno de los países en donde operamos.

## Residuos y Reciclaje

### G4-EN2, G4-EN23, G4-EN25, G4-EN27, G4-EN28

Uno de nuestros objetivos es lograr el manejo eficiente y responsable de los residuos que genera nuestra operación. A través de iniciativas y programas, buscamos reforzar la cultura ambiental de reutilización y reciclaje.



Las operadoras de América Móvil en América Latina llevan a cabo iniciativas de eliminación y manejo de residuos por medio de los cuales se lograron ahorros y eficiencias importantes. Algunas de las acciones que se implementaron en 2014 fueron:



### Argentina

Se recuperaron 38 toneladas de residuos no peligrosos, también se reciclaron 17 mil 916 baterías al final de su vida útil, lo que equivale a 215 kg.



### Brasil

A través del programa Claro Recicla, de **Claro Brasil**, se reciclaron 6.7 toneladas de residuos peligrosos, los cuales se entregaron a una empresa autorizada para su recepción y tratamiento, la cual los dirige a distintas industrias de reciclaje según el material. En Brasil NET, se reciclaron y eliminaron a través de rellenos sanitarios, 140 toneladas de residuos peligrosos, y 2 mil 591 toneladas de residuos no peligrosos.

Asimismo, se llevan a cabo programas de incentivos de reciclaje y materiales informativos y educativos. También se recuperaron 9 mil 632 celulares y 8 mil 230 accesorios al final de su vida útil.



### Colombia

En 2014, el Programa de Reciclaje de **Claro Colombia** recolectó 243 kilogramos a nivel nacional de material reciclable entre cable, chatarra, plástico y cartón. Para materiales peligrosos, existe un programa para su recuperación y disposición final a través del cual se recuperaron y dispusieron 448 kilogramos de materiales como baterías y aparatos eléctricos y electrónicos. Al final de su vida útil, se recuperaron 18 mil 763 celulares, 150 mil 990 accesorios y 130 mil 351 baterías.

**Claro Colombia** tiene una campaña para que a través de un proceso metódico de recolección de estos residuos, se le dé una adecuada disposición final. Este proceso inicia en los Centros de Atención y Ventas (CAV), en donde se cuenta con estaciones de recolección de estos residuos (teléfonos, baterías, sim card, cargadores etc.), los cuales, una vez que son recogidos, se clasifican y entregan a un gestor ambiental certificado para manipular y disponer de ellos de forma adecuada.



### Costa Rica

A través de un proveedor externo, en **Claro Costa Rica** se reciclaron 28 toneladas de residuos peligrosos. Por otra parte, las baterías que ya no se utilizan se canalizan también a proveedores certificados, y los celulares fuera de inventario a compañías de reciclaje electrónico.



Otra iniciativa relacionada con los residuos, fue la evaluación que se realizó a 11 proveedores que utilizan en sus operaciones solventes, deshecho de tintas, de cartón, plástico y tarimas, así como desechos electrónicos, cableados y cajones.



### Ecuador

Por el método de eliminación de reciclaje y relleno sanitario, se dispusieron 87 toneladas de residuos peligrosos, y 148 toneladas de residuos no peligrosos. Al final de su vida útil se recuperaron 118 mil 700 celulares y 50 mil 484 accesorios.

Algunas de las iniciativas ambientales en materia de residuos llevadas a cabo en 2014 fueron:

- Evaluación de impactos ambientales y seguimiento al plan de manejo ambiental en todas las estaciones de radiobases, repetidores centrales y bodegas a nivel nacional.
- Recolección de equipos celulares en desuso y entrega de equipos obsoletos y material desmontado para su gestión ambiental.
- Campaña de siembra de árboles y reutilización de insumos para darle un nuevo uso productivo.



### El Salvador

Se llevó a cabo la entrega de equipos obsoletos y chatarra a empresas con certificado medioambiental para su tratamiento, con un total de 721 toneladas de residuos no peligrosos. Se canalizaron también desechos de cobre y electrónicos a empresas nacionales o extranjeras, y se llevó a cabo un trabajo de recolección de equipos con el fin de minimizar el desperdicio y la compra de producto nuevo.



### Honduras

Se reciclaron 2,110 toneladas de residuos no peligrosos de fundición de hierro. Los equipos electrónicos, metales, cable y celulares en desuso no se destruyen sino que se entregan a empresas especializadas para su reciclaje.



### México

Telmex gestiona los residuos generados por sus operaciones aplicando los principios de reducir, reusar y reciclar, iniciativas que en 2014 evitaron la emisión de 47 mil 866 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Esta gestión se llevó a cabo con una inversión total en iniciativas ambientales de \$15,612,640 de pesos en 2014, de los cuales \$2,004,758 de pesos fueron destinados al tratamiento de residuos.

En el Salvador, se entregaron equipos obsoletos y chatarra por un total de

**721**  
toneladas  
de residuos no peligrosos



Telmex divide los residuos en tres grandes grupos:

**Residuos sólidos urbanos:** se establece un método para la separación de la basura en diversos contenedores, así como la capacitación del personal. Se recolectan toneladas de papel, cartón, PET y aluminio.

**Residuos de manejo especial:** casi la totalidad de los materiales electrónicos o módems son integrados a cadenas productivas, y una minoría se destina a confinamiento autorizado.

**Residuos peligrosos:** se cuenta con planes de manejo integral de residuos peligrosos donde se recolectan y entregan a empresas de reciclaje o de disposición final adecuada.

Durante el año, se generaron mil 56 toneladas de residuos peligrosos, de las cuales mil 24 fueron recicladas. En cuanto a residuos no peligrosos, se generaron 7 mil 807 toneladas de las cuales 416 fueron reutilizadas, y 7 mil 389 recicladas.

Las cifras de distintos productos y materiales reciclados en 2014 en Telmex fueron:

Productos y materiales reciclados en 2014 por Telmex (toneladas)	
Módems	368
Equipos de cómputo	47
Papel y cartón	4,361
Desecho ferroso	226
Cable de cobre	2,602
Aluminio	199
PET	0.8

Materiales recuperados en Telmex por la recolección de módems y electrónicos (toneladas)	
Metales	128
Plásticos	95
Tarjetas electrónicas	49
Papel y/o cartón	41
Cables y conectores	62
Equipos de reuso	21

Recolección de equipos y materiales en Telmex				
Año	Recolección de módems (piezas)	Recolección de electrónicos (piezas)	Reciclaje de baterías húmedas plomo/zinc (piezas)	Reciclaje de aceite (litros)
2013	865,000	18,000	14,500	11,630
2014	957,000	9,468	24,698	43,238

Por su parte Telcel cuenta con una importante campaña para promover el reciclaje de celulares y accesorios. Mediante campañas internas dirigidas a los colaboradores y campañas publicitarias a través de redes sociales, se invita a disponer estos materiales en desuso en alguno de los 508 contenedores que existen en los Centros de Atención a Clientes. En 2014 se recuperaron para reciclaje 80.15 toneladas de celulares (equivalentes a 528 mil 094 equipos), y 398 toneladas de accesorios (equivalentes a 5 millones 696 mil 620 piezas). También, se canalizaron 343 toneladas de baterías de radiobases a proveedores autorizados para su correcto confinamiento.



### Nicaragua

Los materiales residuales, peligrosos y no peligrosos, se centralizan para su recolección por parte de proveedores certificados. Durante 2014 se entregaron para reciclaje 20 toneladas de residuos peligrosos y 200 toneladas de residuos no peligrosos.



### Perú

Con el Programa Yo Reciclo Yo Soy Claro, operado por un proveedor externo se canalizaron 1.5 toneladas de residuos electrónicos a plantas especializadas en el extranjero para su separación y tratamiento. Adicionalmente la empresa entregó 4 mil 23 toneladas de otros residuos peligrosos como antenas, teléfonos digitales, cables, conectores, cargadores, receptores, tarjetas electrónicas, routers, servidores, amplificadores, ecualizadores, entre otros, a empresas autorizadas para su tratamiento. Los residuos no peligrosos son procesados por organizaciones no gubernamentales. Al final de su vida útil, se recuperaron 8 mil 964 celulares, 9 mil 684 accesorios y 5 mil 251 baterías.

Entre 2010 y 2014, se han dispuesto de forma adecuada 106 mil 505 piezas de celulares, baterías y accesorios en desuso. Asimismo, más de 650 m<sup>2</sup> de material publicitario en desuso se convirtió en 13 mil 148 estuches para útiles escolares.

### Iniciativas adicionales para disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>

En lo que se refiere a programas para disminución de emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por el transporte, en **Claro Colombia** se realizan inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de la flota vehicular. También se promueve la campaña ambiental Bici-Claro que tiene como objetivo dar a conocer a los colaboradores que el proyecto Bicicletas Claro ofrece un medio de transporte alternativo que contribuye a disminuir la huella de carbono.

Por otra parte, en Honduras se cuenta con las siguientes iniciativas para mitigar las emisiones de CO<sub>2</sub> generadas por el transporte:

- Mantenimiento permanente de la flota vehicular a nivel nacional buscando ahorrar combustible.
- Utilización de equipo para video-conferencias y video-llamadas a nivel nacional, disminuyendo así el traslado de personal.



- Suministro de servicio de transporte en áreas como servicio al cliente y a personal técnico con horario nocturno, tanto por la seguridad del empleado, como para contribuir a la disminución del uso de vehículos.
- Optimización de la logística en el traslado de productos, a manera de minimizar la cantidad de movimientos de las unidades vehiculares.
- Utilización de portapalets manuales dentro de bodegas, en lugar de montacargas para materiales livianos, con el fin de ahorrar combustible.

## Premios y Reconocimientos

### Telmex

- Distintivo Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por 13<sup>avo</sup> año consecutivo.
- Reconocimiento Proveedor Estrella Prosa 2013, por 12<sup>avo</sup> año consecutivo, en dos categorías: Mejor Alianza Estratégica y Mejor Soporte a la Operación de Triara, gracias a la calidad y confiabilidad de los servicios que Telmex provee.
- 1<sup>er</sup> lugar en el ranking de reputación corporativa en el sector de telecomunicaciones elaborado por el Medidor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOC). Dentro de la categoría de los 100 líderes con mejor reputación en México, entre los primeros diez figuran Carlos Slim Helú y Carlos Slim Domit. En el ranking de las empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo, ocupó la sexta posición.
- Premio Empresa Mexicana del Año por el *Latin American Quality Institute*.
- Telmex recibió 78 certificaciones de Calidad Ambiental otorgada por la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA), en reconocimiento al esfuerzo de la empresa por realizar un manejo adecuado de los residuos generados en sus instalaciones y edificios. Asimismo, entregó 89 Certificados Ambientales a instalaciones ubicadas en la zona metropolitana del valle de México, así como en los estados de Jalisco y Nuevo León.
- 3<sup>er</sup> lugar en la marca más valiosa de México según el estudio de *Best Mexican Brands 2014* de *Interbrand*.
- El premio BrandZ, otorgado por Millward Brown reconoció en el lugar 17 a Telmex entre las 50 marcas más valiosas de Latinoamérica.
- La Aldea Digital Telcel 4GLTE - Infinitum recibió por segundo año consecutivo el Récord Guinness como el evento de inclusión digital más grande del mundo por lograr el mayor número de personas tomando cursos en Tecnologías de la Información y por conseguir, en ocho horas, la mayor cantidad de escaneos de información virtual al mundo real, a través de la aplicación Realidad Aumentada en Infinitum.
- Récord Guinness otorgó a Copa Telmex el reconocimiento como el torneo de fútbol amateur más grande del mundo, con la participación de 250 mil 488 jugadores, integrados en 14 mil 243 equipos en las ramas femenil y varonil.

## Telcel

- Distintivo Empresa Socialmente Responsable que otorga el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) por 5º año consecutivo.
- Reconocimiento de Marcas de Confianza otorgado por Reader's Digest México.
- 1º lugar en la marca más valiosa de México según el estudio de *Best Mexican Brands 2014* de Interbrand.
- El premio BrandZ, otorgado por Millward Brown reconoció en el 4º lugar a Telcel entre las 50 marcas más valiosas de Latinoamérica.
- Caracol de Plata reconoció los Cineminutos publicitarios de los programas de conservación del Jaguar y Mariposa Monarca.

## Cobertura del Informe

**G4-13, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-33**

El Informe de Sustentabilidad América Móvil se presenta de forma anual y representa nuestro interés de transparentar y rendir cuentas de las operaciones de nuestra organización. Cubre los resultados del desempeño obtenido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2014 y da continuidad a nuestra última memoria publicada en 2013.

Este informe presenta los resultados del desempeño ambiental, social y laboral de los 18 países de América en donde operamos. En lo correspondiente a los datos financieros y número total de empleados, hemos consolidado además los resultados de los países de Europa que se integraron a nuestras operaciones desde el 1º de julio de 2014.

La información cuantitativa correspondiente al número total de colaboradores en el capítulo de Desempeño Social sí considera a los empleados de Telekom Austria y de las siguientes empresas de Grupo Carso: Telvista USA, Telvista México, Speedy Mobile, Sección Amarilla, Uno TV, Plaza VIP, Editorial Contenido, Rie y CMI. El resto de la información presentada, tanto cuantitativa como cualitativa, no toma en cuenta el desempeño de estas empresas.

Asimismo, este Informe no presenta reformulaciones sobre la información publicada en años anteriores, ni cambios significativos en su alcance o cobertura.

Como base para la presentación de los datos se utilizó la guía del *Global Reporting Initiative G4* (GRI G4), de conformidad esencial y autodeclarado, sin verificación externa.



## Materialidad

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-31

La información cualitativa y cuantitativa presentada en el Informe de Sustentabilidad América Móvil 2014 es el resultado del esfuerzo conjunto de un gran número de personas. Diversas áreas de la empresa llevan a cabo de manera constante la medición y recopilación de los resultados de nuestro desempeño en lo económico, social y ambiental, con el objetivo de lograr la mejora continua, y cumplir con nuestro compromiso de transparencia y presentación de resultados hacia los grupos de interés que nos rodean.

El proceso de definición de temas e indicadores incluidos en este Informe incluyó lo siguiente:

- Por medio de distintos mecanismos de consulta y vías de comunicación con nuestros grupos de interés, tomamos en cuenta los temas que componen las expectativas y preocupaciones de nuestros clientes, proveedores, empleados, inversionistas, accionistas, aliados, prensa, organismos del sector gubernamental, organizaciones no lucrativas, instituciones financieras, entre muchos otros.
- Llevamos a cabo una revisión y análisis de las observaciones y recomendaciones generadas por las evaluadoras bursátiles en las que cotizamos, así como un estricto cumplimiento de los requerimientos de información de las mismas.
- Reuniones y entrevistas con el equipo directivo de la organización, con la finalidad de determinar qué aspectos son más relevantes para nuestras operaciones.
- Proceso de recopilación y validación de documentación interna tanto cualitativa como cuantitativa de las subsidiarias de América Móvil en los 18 países de América en donde tenemos operaciones.
- Como empresa del sector de telecomunicaciones, estamos haciendo un esfuerzo por dar prioridad a los temas considerados materiales para nuestra industria según los estándares internacionales más reconocidos. Estos temas incluyen:
  - Huella ambiental de nuestras operaciones, incluido el consumo de energía total y para la red móvil y red fija y uso de energías renovables.
  - Privacidad y seguridad de datos: políticas y prácticas de privacidad de datos y cumplimiento regulatorio en el tema.
  - Manejo de productos al final de su vida útil: materiales recuperados y su destino (reuso y reciclaje).
  - Manejo de riesgos por interrupción y fallas en la tecnología.

Como parte de la evolución de nuestra Estrategia de Sustentabilidad, tenemos considerado llevar a cabo un ejercicio para actualizar la materialidad de nuestros indicadores de desempeño.



# Índice GRI

G4-32

Índice Global Reporting Initiative G4-32			
GRI G4			
G4	Página	Contenido	Declaración
<b>Estrategia y Análisis</b>			
G4-1	6	Declaración del Presidente del Consejo de Administración y Director General	
G4-2	17	Impactos, riesgos y oportunidades	
<b>Perfil de la empresa</b>			
G4-3	13	Nombre de la organización	América Móvil, S.A.B. de C.V.
G4-4	9	Marcas, productos y/o servicios	
G4-5		Sede de la organización	México, Distrito Federal
G4-6	9	Países con operaciones	
G4-7		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	América Móvil, S.A.B. de C.V.
G4-8	9	Mercados servidos	
G4-9	9, 32	Dimensiones de la empresa	
G4-10	38	Empleo	
G4-11	30	Convenio Colectivo	
G4-12	29	Cadena de suministro de la organización	
G4-13	6, 72	Cambios significativos durante el periodo cubierto	
G4-14	17	Principio de precaución	
G4-15	38, 60	Programas e iniciativas sociales, ambientales y económicas	
G4-16	24	Asociaciones a las que pertenece la organización	
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>			
G4-17	13	Estructura operativa	
G4-18	73	Definición del proceso del contenido de la memoria	
G4-19	73	Aspectos materiales	
G4-20	72, 73	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información en caso de negocios conjuntos	
G4-21	72, 73	Cobertura / Limitaciones en alcance o cobertura / Inclusión de información fuera de la organización	
G4-22	72	Efectos por la reexpresión de información de informes anteriores	
G4-23	72	Cambios significativos relativos a periodos anteriores	

G4	Página	Contenido	Declaración
<b>Participación de los Grupos de Interés</b>			
G4-24	20	Grupos de interés	
G4-25	20	Elección de grupos de interés	
G4-26	20	Participación con grupos de interés	
G4-27	20	Temas surgidos de grupos de interés	
<b>Perfil de la memoria</b>			
G4-28	6, 72	Periodo cubierto por la memoria	
G4-29	72	Fecha del último informe	
G4-30	72	Ciclo de presentación de informes	
G4-31	81	Contacto	
G4-32	74	Índice de contenidos y opción de conformidad	
G4-33	72	Verificación externa	
<b>Gobierno</b>			
G4-34	15	Estructura y Comités del gobierno corporativo	
G4-35		Proceso del órgano superior de gobierno para delegar su autoridad a la alta dirección	La asamblea de accionistas, a través del consejo de administración, define las estrategias del negocio a la alta dirección, cuyas funciones se ejercen en virtud del ejercicio de su encargo.
G4-36	15	Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	
G4-37		Proceso de consulta con el órgano superior de gobierno	Se lleva a cabo a través de la participación activa de la Administración en las sesiones periódicas del consejo de administración.
G4-38	15	Gobierno corporativo	
G4-39	15	Gobierno corporativo	
G4-40	15	Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	
G4-41	15	Gestión de conflicto de interés	
G4-42	15	Gobierno corporativo	
G4-43	15	Gobierno corporativo	
G4-44	15	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	
G4-45	17	Identificación y gestión de impactos, riesgos y oportunidades	
G4-46	17	Gobierno corporativo	El consejo de administración analiza el tema de riesgos del negocio.
G4-47	17	Gobierno corporativo	
G4-48		Comité o cargo de mayor importancia que aprueba la memoria de sustentabilidad	Dirección General
G4-49		Comunicación de asuntos importantes al órgano superior de gobierno	La Administración toma conocimiento de los asuntos relevantes de la empresa y los somete a consideración del consejo de administración.

G4	Página	Contenido	Declaración
G4-50	28	Naturaleza y número de preocupaciones que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	
G4-51	15	Políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y alta dirección	
G4-52	15	Procesos mediante los cuales se determina la remuneración	
G4-53		Gobierno corporativo	Contamos con diferentes puntos de contacto para atender las inquietudes de nuestros grupos de interés.
G4-54		Relación entre la persona mejor pagada con la retribución total anual media de toda la plantilla.	Información confidencial
G4-55		Relación entre el incremento porcentual de la persona mejor pagada con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla	Información confidencial
<b>Ética e Integridad</b>			
G4-56	26	Valores, principios, estándares y normas de la organización	
G4-57	28	Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita	
G4-58	28	Mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas	
<b>Indicadores de Desempeño</b>			
<b>Desempeño Económico</b>			
G4-EC1		Valor económico directo generado	Información financiera de la compañía disponible en la sección financiera del documento Forma 20F en <a href="http://www.americamovil.com.mx/amx/cm/filings/Form_2014.pdf">http://www.americamovil.com.mx/amx/cm/filings/Form_2014.pdf</a>
G4-EC2		Consecuencias, riesgos y oportunidades debido al cambio climático	N/D
G4-EC3	38	Plan de prestaciones	
G4-EC4		Ayudas económicas otorgadas por gobiernos	N/D
G4-EC5		Salario inicial estándar	En la totalidad de las subsidiarias de América Móvil nos sujetamos a la legislación vigente en lo que a salario mínimo se refiere. En la mayor parte de nuestras operaciones, los salarios mínimos de nuestra empresa exceden el salario mínimo establecido por el país.
G4-EC6	38	Contratación local de altos directivos	
G4-EC7		Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público	Llevamos a cabo inversiones de capital por \$145.6 mil millones de pesos mexicanos para continuar con la expansión y mejora de nuestras redes en cada país en donde operamos. Estas inversiones se realizaron en planta, propiedades y equipo, así como en la adquisición y renovación de licencias.
G4-EC8		Impactos económicos indirectos	N/D

G4	Página	Contenido	Declaración
G4-EC9	28	Proveedores locales	Alrededor del 70% de nuestros proveedores son locales en cada país en donde tenemos operaciones, ya que nuestra Política de consolidación de resultados da la autoridad a las subsidiarias de cada país de seleccionar sus proveedores.
<b>Desempeño Ambiental</b>			
G4-EN1		Materiales utilizados por peso y volumen	N/D
G4-EN2	66	Materiales reciclados	
G4-EN3	60	Consumo energético interno	
G4-EN4	60	Consumo energético externo	
G4-EN5		Intensidad energética	N/D
G4-EN6	60	Reducción del consumo energético	
G4-EN7		Reducciones de requisitos energéticos de productos y servicios	N/D
G4-EN8	66	Captación total de agua por fuentes	
G4-EN9		Fuentes de agua afectadas por captación	N/D
G4-EN10		Agua reciclada y reutilizada	N/D
G4-EN11		Espacios naturales o de áreas de alta biodiversidad	No material
G4-EN12	66	Impactos en biodiversidad	
G4-EN13		Protección de hábitats	No material
G4-EN14		Especies y hábitats afectados	No material
G4-EN15		Emissiones directas de gases efecto invernadero (alcance 1)	N/D
G4-EN16		Emissiones indirectas al generar energía (alcance 2)	N/D
G4-EN17		Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance 3)	N/D
G4-EN18		Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	N/D
G4-EN19		Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	N/D
G4-EN20		Emissiones de sustancias que agotan el ozono	En América Móvil no se generan sustancias que agotan el ozono
G4-EN21		NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas significativas	En América Móvil no existen emisiones atmosféricas significativas de sustancias NOx y SOx
G4-EN22		Vertimiento de agua	No material
G4-EN23	66	Gestión de residuos	
G4-EN24		Derrames significativos	No aplica para nuestras operaciones.
G4-EN25	66	Residuos peligrosos transportados	
G4-EN26		Recursos hídricos	No material

G4	Página	Contenido	Declaración
G4-EN27	66	Mitigación de impactos ambientales	
G4-EN28	66	Recuperación de materiales de embalaje	
G4-EN29		Multas por incumplimiento de la normativa ambiental	En América Móvil no se recibieron multas significativas por incumplimiento a normativas ambientales.
G4-EN30		Impactos ambientales por el transporte de productos y personas	N/D
G4-EN31		Gastos e inversiones ambientales	N/D
G4-EN32		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Todos los proveedores de América Móvil son sometidos a un proceso de revisión de aspectos económicos, sociales y ambientales antes de su contratación y firma de contrato correspondiente.
G4-EN33	28	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro	
G4-EN34		Número de reclamaciones ambientales	N/D
<b>Desempeño Social - Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b>			
G4-LA1	38	Contratación y rotación de empleados	
G4-LA2	38	Prestaciones a empleados	
G4-LA3		Reincorporación al trabajo y retención por maternidad o paternidad	N/D
G4-LA4		Preaviso de cambios organizacionales y especificación en convenios colectivos	La notificación para la realización de consultas y revisiones respecto a los contratos colectivos de trabajo varía de 30 a 60 días dependiendo del lugar de operación.
G4-LA5	45	Comités de Salud y Seguridad	
G4-LA6	45	Ausentismo y días perdidos	
G4-LA7		Salud	N/D
G4-LA8		Salud	N/D
G4-LA9	40	Capacitación	
G4-LA10	40	Capacitación	
G4-LA11	40	Desempeño Profesional y Desarrollo	
G4-LA12	38	Diversidad	
G4-LA13		Relación de salario base entre hombres y mujeres	N/D
G4-LA14		Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios laborales	N/D



G4	Página	Contenido	Declaración
G4-LA15		Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministro	N/D
G4-LA16		Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	El número de reclamaciones presentadas a las diversas subsidiarias en 2014 por reclamaciones hechas por colaboradores sobre prácticas laborales fue de 7,898
<b>Desempeño Social - Derechos Humanos</b>			
G4-HR1		Acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos	N/D
G4-HR2	30	Capacitación en derechos humanos	
G4-HR3	28	Incidentes de discriminación	
G4-HR4	30	Libertad de asociación	Las operaciones en cada uno de los países en donde tenemos actividad cuentan con convenios colectivos para sus empleados sindicalizados, de acuerdo con las leyes vigentes de cada país y/o región.
G4-HR5	30	Medidas contra la explotación infantil	Las contrataciones del personal de América Móvil están sujetas a la legislación vigente de cada país, por lo que no existe trabajo infantil en ninguna de nuestras operaciones.
G4-HR6	31	Medidas contra el trabajo forzado	En nuestras operaciones se respetan los horarios establecidos en los reglamentos internos de trabajo, así como en la legislación vigente en cada país en donde tenemos presencia.
G4-HR7		Formación de personal de seguridad	N/D
G4-HR8		Derechos de los indígenas	En América Móvil no recibimos casos de violaciones a los derechos de los pueblos indígenas durante 2014. Es parte de nuestra filosofía empresarial apoyar y acercar, a través de nuestros servicios y programas sociales, a comunidades indígenas y rurales hacia un mayor desarrollo social y económico.
G4-HR9		Evaluación en Derechos Humanos	N/D
G4-HR10		Proveedores analizados en materia de derechos humanos	N/D
G4-HR11		Impactos negativos significativos, reales y potenciales en derechos humanos en la cadena de suministro	N/D
G4-HR12	28	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos formales de reclamación	
<b>Desempeño Social - Sociedad</b>			
G4-SO1	46	Impacto en las comunidades	

G4	Página	Contenido	Declaración
G4-SO2		Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No generamos impactos negativos en las comunidades locales en donde operamos.
G4-SO3	26	Riesgos, políticas y procedimientos anticorrupción	
G4-SO4	28	Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	
G4-SO5		Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	N/D
G4-SO6		Aportaciones a partidos políticos o instituciones relacionadas	En América Móvil no realizamos contribuciones políticas en moneda o en especie.
G4-SO7		Libre competencia y anti-monopolio	El 7 de marzo, recibimos una resolución emitida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en México, mediante la cual dicho instituto determinó a un grupo de interés económico del que forma parte América Móvil y sus subsidiarias operativas Telcel y Telmex, como "agentes económicos preponderantes", y por esa razón, les impuso medidas de carácter asimétrico.
G4-SO8		Sanciones y multas por incumplimiento de la legislación y normativa	N/D
G4-SO9	28	Porcentaje de nuevos proveedores examinados en función de criterios de repercusión social	
G4-SO10	28	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro	
G4-SO11	28	Número de reclamaciones sobre impactos sociales	
<b>Desempeño Social - Responsabilidad Sobre Productos</b>			
G4-PR1		Porcentaje de categoría de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	América Móvil no fabrica productos, todos los productos que se ponen a disposición de los clientes son fabricados por proveedores comerciales, tales como teléfonos, televisores, computadoras, decodificadores y otros equipos electrónicos, los cuales cumplen con las especificaciones de etiquetado adecuadas para asegurar la salud y seguridad de los usuarios.
G4-PR2		Incumplimiento a la normativa de los códigos voluntarios de salud y seguridad	N/D

G4	Página	Contenido	Declaración
G4-PR3		Información y etiquetado de productos	Todos los productos que América Móvil y sus subsidiarias ponen en el mercado requieren alguna información o etiquetado específico sobre: origen de los componentes del producto o servicio, contenido, especialmente en lo que respecta a sustancias que pueden tener cierto impacto ambiental o social, instrucciones de seguridad del producto o servicio y eliminación del producto e impacto ambiental o social. Los etiquetados están sujetos a las normas de comercialización de cada país.
G4-PR4		Incumplimiento a las regulaciones y códigos voluntarios sobre etiquetados	En América Móvil no se identificaron incumplimientos de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos que comercializamos y los servicios que prestamos.
G4-PR5	34	Prácticas de satisfacción del cliente	
G4-PR6		Venta de productos prohibidos o en litigio	En América Móvil no vendemos productos prohibidos o en litigio.
G4-PR7		Incidentes relacionados con mercadotecnia, publicidad, promoción y patrocinios.	En América Móvil no se presentaron casos de incumplimiento de la normativa o códigos voluntarios relativos a mercadotecnia.
G4-PR8	34	Reclamaciones por la violación a la privacidad de datos de clientes	
G4-PR9		Multas por incumplimiento a normativa sobre uso y suministro de productos y servicios	N/D

N/D= Información no disponible.

## ← Información y contacto

**Email:** [contacto\\_rse@americamovil.com](mailto:contacto_rse@americamovil.com)

**Teléfono:** + 52 (55) 25813700

**Página Web:** [www.americamovil.com/amx/es/cm/reports/Q/29052015.pdf](http://www.americamovil.com/amx/es/cm/reports/Q/29052015.pdf)