

Índice

1.	Introducción	1
2.	Objetivo y alcance	2
2.1.	Funciones y alcance de las áreas de Relaciones Institucionales	2
2.2.	Reporte de riesgos potenciales	4
3.	Definiciones	4
4.	Lineamientos Generales de relación con públicos de interés	5
4.1.	Valores y Principios de América Móvil	5
4.2.	Lineamientos de Relación con autoridades	6
4.3.	Lineamientos de Relación con otras audiencias de interés	9
5.	Capacitación y difusión	12
6.	Sanciones	12
7.	Portal de denuncias	12

1. Introducción

América Móvil, S.A.B. de C.V., y sus subsidiarias (en adelante “América Móvil” o “la Empresa”) confirma y formaliza su compromiso con los valores y principios de ética empresarial, transparencia y sustentabilidad.

La sustentabilidad es importante porque se ha convertido en un modelo para que las instituciones generen valor económico al mismo tiempo que se consolidan como un agente catalizador de desarrollo y del mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

En América Móvil entendemos la sustentabilidad como la forma en la que cada uno de los colaboradores realizan sus actividades alineadas a las prácticas de integridad, al mismo tiempo que evalúan y minimizan en todo momento el impacto en el medio ambiente y en las comunidades en las que operamos, maximizando el desarrollo del negocio, a fin de asegurar condiciones favorables para la Empresa en el largo plazo.

Ser sustentables nos permite asegurar la permanencia de la empresa en el tiempo, a través de una buena gestión de riesgos e impactos, en sus tres dimensiones:

- Social, donde llevamos a cabo prácticas para responder a las necesidades y las expectativas de nuestros clientes, colaboradores, proveedores, socios comerciales y las comunidades en donde operamos;
- Ambiental, donde promovemos acciones para el uso eficiente de los recursos naturales y reactivar el ecosistema donde se opera; y
- Gobierno Corporativo a través del cual aplicamos principios de legalidad y transparencia

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



del negocio a los públicos estratégicos y promovemos la rendición de cuentas y la transparencia.

Hoy, ante el incremento en el acceso y disponibilidad de la información y el surgimiento de la Sociedad Civil como una nueva fuerza aunado con la creciente conectividad y las redes sociales ha incrementado la visibilidad sobre el impacto que las actividades de la empresa tienen en las sociedades en general, así como la coordinación y comunicación entre estos grupos multiplicando el posible impacto en reputación en las empresas.

Estas circunstancias requieren la implementación de lineamientos adecuados con un enfoque en la identificación y gestión de las relaciones con las partes interesadas más allá de los límites tradicionales de los accionistas, empleados y clientes.

Manteniendo una buena comunicación con las partes interesadas relevantes, es posible minimizar los riesgos de reputación, mejorar la eficiencia operativa a través de una colaboración fluida con comunidades y autoridades, y fortalecer nuestra licencia social para operar al obtener una mayor credibilidad y reconocimiento.

Contar con lineamientos claros de relacionamiento con partes interesadas permite que la estrategia sea implementada a nivel corporativo y en las subsidiarias bajo un mismo esquema de sustentabilidad buscando asegurar que planeación y ejecución tenga un enfoque sistemático contando con métricas claras para una mejora continua. Por ello, hoy más que nunca, la gestión de quienes realizan funciones de relaciones institucionales en América Móvil y sus subsidiarias es relevante para cumplir con los objetivos de la Empresa de manera sustentable, para contribuir con la continuidad del negocio en el largo plazo y con el desarrollo integral de la sociedad y el entorno.

2. Objetivo y alcance

Este documento es una herramienta que permite a los responsables de las funciones de relaciones institucionales y vinculación de América Móvil y sus subsidiarias, conocer, planificar, implementar y evaluar localmente las políticas y procedimientos relacionados con sus funciones, las cuales deben ajustarse a las necesidades de las diferentes audiencias relevantes para la Empresa.

Todas las actividades de relaciones institucionales y vinculación de América Móvil y sus subsidiarias se rigen por el marco legal aplicable en cada jurisdicción en donde operamos, así como por el Código de Ética y las políticas de la Empresa.

Los equipos locales, deberán utilizar los lineamientos contenidos en este documento para gestionar, coordinar, supervisar y/o asesorar acerca de la vinculación de América Móvil y sus subsidiarias con las audiencias de gobierno, cámaras y organismos empresariales, academia e instituciones de investigación y organizaciones de la Sociedad Civil.

2.1. Funciones y alcance de las áreas de Relaciones Institucionales

El objetivo de la vinculación y relacionamiento institucional de América Móvil y sus subsidiarias en cada uno de los países en donde opera, es establecer y asegurar relaciones constructivas en el largo plazo con actores clave en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la empresa, la promoción de la sustentabilidad en las actividades que se realizan y la calidad de los servicios que prestamos a nuestros usuarios finales.

Lineamientos de Relacionamento con Audiencias de Interés



Todas las actividades realizadas para conseguir este objetivo se rigen bajo la normatividad vigente de cada país en donde se realicen, así como del código de ética de América Móvil y de los lineamientos establecidos en el presente documento.

Para efectos de este documento, se considerarán como áreas de Relaciones Institucionales todas aquellas que independientemente de la denominación en cada país en el que operan realizan las siguientes funciones:

- Vincular a la empresa con los órganos reguladores, desarrollando y manteniendo un buen relacionamiento con los mismos, buscando un diálogo institucional, transparente y permanente que permita contribuir al desarrollo de un entorno regulatorio adecuado para la Empresa en beneficio de los usuarios y la calidad de los servicios.
- Contribuir en la identificación, análisis y propuesta de modificaciones al marco regulatorio de la industria, que garanticen la seguridad jurídica y la estabilidad regulatoria al incentivar las inversiones requeridas en el despliegue de infraestructura y la prestación de servicios que impactan en la calidad de vida de las personas y empresas en los países en donde operamos.
- Representar a la Empresa ante los organismos gubernamentales competentes en la materia.
- Representar a la Empresa en Cámaras y Asociaciones empresariales; instituciones académicas, institutos de investigación y *Think Tanks*; y organizaciones de la Sociedad Civil relacionadas con las actividades de América Móvil siempre en los términos de lo señalado en el código de ética y el presente documento.
- Colaborar estrechamente con las diferentes áreas de la compañía, especialmente con las áreas de Jurídico, Regulación, Oficialía de Cumplimiento, Sustentabilidad, Comunicación y Marketing, así como con las direcciones regionales en el cumplimiento de los objetivos de la Empresa.
- Reportar mensualmente a través del mecanismo señalado en el presente documento sobre la identificación de posibles situaciones de riesgo que se presenten.
- Participar en conjunto con las áreas de comunicación en la vinculación con medios de comunicación, así como en la contención y manejo de crisis de acuerdo con el manual de crisis de América Móvil.

Las actividades de relaciones institucionales se realizan en coordinación con las áreas que se encargan de la obtención y el cumplimiento de los requisitos de las licencias, permisos y/o autorizaciones requeridas según el marco legal aplicable en cada caso. Para cada una de las operaciones y países se establecerán los mecanismos de coordinación y participación en estas actividades.

La obtención de trámites, autorizaciones, licencias, concesiones y permisos requeridos para la instalación y operación de la infraestructura se registrará por los lineamientos establecidos en la Política Anticorrupción y en este documento y se realizará coordinadamente por las áreas de Jurídico y de Regulación, así como del equipo de ingeniería en cada uno de los países donde opera la Empresa. Para los casos en que los trámites se realicen a través de terceros, deberá asegurarse el estricto cumplimiento de los lineamientos señalados en la Política Anticorrupción

y de la normatividad vigente en cada país.

2.2. Reporte de riesgos potenciales

En concordancia con el documento “Sustentabilidad, Riesgos y Crisis de América Móvil”, cada responsable de relaciones institucionales en cada una de las operaciones y países donde opera la Empresa reportará mensualmente al área de Regulación, de acuerdo con la metodología establecida, los riesgos identificados, vulnerabilidad, nivel de urgencia y planes para transferir, mitigar o manejar los riesgos más relevantes relacionados con el área de Relaciones Institucionales. El reporte considerará lo siguiente:

- Riesgos identificados - Es la posibilidad de que se presente una situación que pudiera derivar eventualmente en un evento adverso, cambios en la regulación, una situación especial y/o en una crisis o cualquier eventualidad que pueda impactar en la operación.
- Nivel de riesgo por probabilidad e impacto - Clasificación de los riesgos detectados en función de la posibilidad de que se materialicen y del impacto que tendrían en la Empresa.
- Vulnerabilidad - Está ligada con el riesgo y es la debilidad o grado de exposición de las operaciones ante factores externos. También son aquellas fallas u omisiones que pudieran ser aprovechadas por terceros.
- Matriz de riesgos de urgente atención – Riesgos que, considerando el nivel de probabilidad, impacto y vulnerabilidad, deben ser atendidos de forma prioritaria, señalando las medidas y responsables para transferir, mitigar o manejar el riesgo.

En caso de que algún riesgo se materialice o surja alguna situación especial, o irrumpa una crisis que pudiera afectar la relación de largo plazo con los grupos de interés relevantes para América Móvil y sus subsidiarias o la continuidad de los servicios, se reportará de manera extraordinaria.

3. Definiciones

Públicos de interés, Grupos de interés y/o Partes interesadas. Cualquier persona que se vea afectada, directa o indirectamente, por las operaciones de América Móvil es una parte interesada.

Asociaciones y cámaras empresariales. Las cámaras de comercio, de industria, y las confederaciones que las agrupan son instituciones de interés público, autónomas, con personalidad jurídica y patrimonio propio, constituidas conforme a lo dispuesto en la Leyes de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones de cada país y tienen por objeto que sus miembros se apoyen mutuamente para atender problemas y propiciar el logro de objetivos comunes mediante la fuerza que da el estar formalmente unidos.

Academia, institutos de investigación y think tanks. Son organizaciones sociales y/o académicas que planifican, realizan y ejecutan investigaciones sobre determinadas temáticas para proponer propuestas de actuación.

Sociedad Civil. Es un grupo de individuos que, asumiendo su rol de ciudadanos, desarrollan determinadas acciones y/o políticas para incidir en el ámbito público o privado.

Casas Calificadoras o Agencias Calificadoras. Son empresas independientes que se dedican a

analizar la calidad crediticia, de riesgos y ahora sustentabilidad de las diferentes organizaciones (tanto entidades públicas como privadas).

Fondos de Inversión. Son instrumentos de ahorro que se forma con los aportes de un grupo de personas que invierten su capital en búsqueda de rentabilidad. Lo que hace el fondo es reunir el dinero aportado por todos los participantes, para que una entidad se encargue de su gestión y administración buscando maximizar rendimiento y minimizar riesgo.

4. Lineamientos Generales de relación con públicos de interés

Esta sección permite a los miembros del área de Relaciones Institucionales de América Móvil y sus subsidiarias familiarizarse con las políticas y procedimientos para establecer relaciones positivas con actores clave.

En cada rubro, se podrán encontrar criterios generales de ejecución que guían a los colaboradores en sus decisiones y fortalecen el logro de los objetivos, siguiendo los valores y principios de América Móvil.

4.1. Valores y Principios de América Móvil

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

Experiencia del Cliente

Estamos comprometidos a fortalecer la relación con nuestros clientes, quienes son el núcleo de nuestro negocio, promoviendo, escuchando y entendiendo sus necesidades para brindar soluciones que generen la mejor experiencia de servicio y su plena satisfacción.

Innovación

Promovemos un ambiente de desafío y flexibilidad al cambio, fomentamos el diálogo continuo y la construcción colectiva de nuevas ideas y soluciones que nos permitan ser mejores, asumiendo riesgos de manera consciente y considerando los errores como una oportunidad para aprender.

Personas / Desarrollo Humano

Desarrollamos el potencial y honramos la dignidad de las personas en un ambiente de aprendizaje, donde el respeto, la colaboración, el buen desempeño, la diversidad, la igualdad y la inclusión son fundamentales. Promovemos el crecimiento de las personas a través del desafío, la capacitación, la orientación y el empoderamiento en la toma de decisiones.

Sustentabilidad

Nuestro compromiso es ser un agente de cambio que promueva la inclusión, el desarrollo económico y el bienestar en la región, buscando siempre el equilibrio entre los ámbitos económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones. Por lo tanto, estamos comprometidos a mejorar en todos los aspectos para beneficiar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.

Integridad

Cumplimos cabalmente con las leyes, reglamentos y principios éticos que rigen nuestras

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



actividades. Estamos convencidos de que la transparencia y la honestidad generan seguridad y confianza, y también valoramos la congruencia entre lo que decimos y lo que hacemos.

Eficiencia

Mantener la austeridad en tiempos de prosperidad, para mantener la solidez en tiempos de crisis. Asimismo, cuidamos los activos de nuestra empresa como si fueran nuestros. Optimizamos nuestros procesos controlando nuestros costos y gastos, apegados a los más altos estándares de calidad de la industria.

Colaboración

Fomentamos la participación de todos para contribuir activamente a la realización de nuestros objetivos, aportando perspectivas, así como escuchando y valorando las ideas de los demás. Combinamos nuestro talento, experiencia y habilidades para lograr mejores resultados.

4.2. Lineamientos de Relación con autoridades

América Móvil no tiene filiación ideológica, política ni partidista alguna, pero respeta el derecho de sus empleados de colaborar cívicamente en asociaciones profesionales sin fines de lucro y en organismos ciudadanos que promuevan el ejercicio legal y responsable de los derechos políticos.

- Todos los empleados gozan de la más absoluta libertad para ejercer sus derechos políticos sin que puedan ser presionados, directa o indirectamente, para hacerlo en favor de un partido o una persona específica.
- No obstante, a efecto de permitir que la Empresa cumpla con las disposiciones legales que le son aplicables, la participación de nuestros empleados en procesos políticos y/o electorales deberá ser estrictamente a título personal, fuera del horario de trabajo y sin hacer referencia expresa o implícita alguna a América Móvil; y no podrá involucrar bajo ningún supuesto el uso de recursos financieros u otros bienes de la Empresa.
- Todas las actividades de cabildeo se realizan a través de cámaras y organismos empresariales y se rigen por las leyes locales del país y todas las prácticas se basan en los principios de transparencia y deben realizarse en estricto cumplimiento con el Código de Ética y la Política Anticorrupción. Estas actividades se realizan para construir relaciones con los organismos reguladores, desarrollando y manteniendo una buena comunicación con ellos, buscando un diálogo institucional, transparente y permanente en beneficio del sector y de los usuarios finales.
- En América Móvil hemos implementado un proceso de monitoreo a través de empresas externas especializadas para identificar asuntos regulatorios y políticos clave relevantes para nuestra Compañía, así como riesgos y oportunidades relacionados estos.

Además, algunas leyes que nos regulan contienen disposiciones que prohíben a América Móvil y sus empleados efectuar donativos, contribuciones u otros pagos, sea en efectivo o en especie, a partidos políticos, empleados de partidos políticos y candidatos a ocupar cargos de elección popular, incluyendo los de otros países. Por lo tanto, los recursos financieros de nuestra Empresa

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



no pueden utilizarse para apoyar ninguna candidatura para ocupar un cargo de carácter político.

Política Anticorrupción

Objetivo

- Establecer los principios y lineamientos aplicables en materia de anticorrupción para contar con un sistema adecuado y eficaz de control, vigilancia y auditoría, que permita a América Móvil y sus subsidiarias garantizar que cualquier actividad que se desempeñe en la misma o en su nombre, esté fundamentada en nuestro Código de Ética y en apego a las leyes aplicables.

Alcance y ámbito de aplicación

- Esta política es aplicable a cada uno de nuestros empleados, representantes, proveedores, distribuidores, contratistas y demás socios comerciales en cada uno de los países en los que operamos, quienes están obligados a conocer, comprender y poner en práctica los principios aquí contenidos para dar a conocer que América Móvil y todas las personas que trabajan en la Empresa, así como sus grupos de interés, luchan contra la corrupción en su ámbito de influencia.
- En América Móvil entendemos como corrupción cualquier abuso de poder para obtener algún beneficio para la Empresa, personal o un tercero. Es importante señalar que el acto de corrupción se da aún y cuando no se obtenga el beneficio o ventaja esperada.
- Por lo tanto, los actos de corrupción para efectos de la política anticorrupción de América Móvil incluyen conductas no éticas e ilegales como el soborno, la colusión, conflictos de interés, los pagos de facilitación, el fraude, la extorsión, el tráfico de influencias, la utilización de información falsa o privilegiada y el lavado de dinero, entre otras; no sólo si éstas involucran a un servidor público, sino también si son cometidas por algún empleado, proveedor, representante, distribuidor, contratista o cualquier otro socio comercial, en perjuicio de la Empresa o algún tercero.
- Estas acciones están prohibidas y pueden constituir delitos independientemente de que se encuentren involucrados servidores públicos. América Móvil prohíbe cualquier intento de ayudar u ocultar actos de corrupción independientemente de si obtienes un beneficio.
- Asimismo, se entiende comprendido como actos de corrupción y faltas de ética, el “fraude ocupacional” entendiendo a éste como el uso intencional del puesto de trabajo para el enriquecimiento personal, de un tercero u otra entidad a través del uso indebido de los recursos o activos de la Empresa.

Los principios fundamentales de la Política Anticorrupción de América Móvil y que aplican a estos Lineamientos son:

- I. Apegarse a nuestro Código de Ética, a la Política Anticorrupción, a las demás políticas aplicables, a las convenciones internacionales sobre el combate de la corrupción, a las leyes

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



internacionales incluida la FCPA y a la legislación local aplicable en cada uno de los países en los que operamos.

- II. Cumplir con todas las normas de información financiera aplicables a la Empresa, ya que la omisión, falsedad o falta de transparencia de nuestros libros y registros contables constituyen un delito, por lo que está estrictamente prohibida.
- III. Realizar todas las interacciones con servidores públicos de conformidad con lo establecido en la Política Anticorrupción, de manera abierta y transparente en función de minimizar la percepción de cualquier actividad corrupta; además deben ser documentadas y registradas apropiadamente.
- IV. Realizar todas las negociaciones, compras y transacciones con apego a nuestras políticas y procedimientos internos, y conservar todos los registros de las mismas para ser revisados en caso de auditoría.
- V. Asegurar que los pagos que realicemos o que se realicen por cuenta de América Móvil, sean legales, contra recepción de recibos o comprobantes oficiales y siempre vinculados a la recepción u obtención de bienes, derechos o servicios efectivamente prestados y recibidos por la empresa.
- VI. Adoptar los controles internos y denunciar, si es necesario, al Portal de Denuncias y/o ante las autoridades correspondientes, aquellos casos en los que algún empleado o tercero incurra en un acto que viole el Código de Ética, las políticas de la empresa o la ley.
- VII. Promover prácticas para luchar contra la corrupción a lo largo de la cadena de valor, capacitar al personal sobre las medidas preventivas y realizar campañas de difusión.

Así mismo, América Móvil prohíbe a sus empleados o terceros, ya sea directamente o en su nombre y representación:

- VIII. Ofrecer, dar, prometer, pagar, autorizar el pago o recibir, directa o indirectamente, dinero, regalos, entretenimiento y hospitalidad o cualquier cosa de valor o servicio de o a cualquier servidor público o tercero, con el propósito de influir o ser influenciado en una decisión que resulte en un beneficio personal a alguna ventaja o beneficio para la Empresa.
- IX. Celebrar contratos con terceros que pudieran representar un medio para llevar a cabo un Soborno. No debemos negociar o hacer pagos a terceros si existe algún indicio de que esas personas pueden realizar algún tipo de soborno en nuestra representación.
- X. Dar regalos, entretenimiento y hospitalidad o cualquier cosa de valor, a terceros, servidores públicos o a sus familiares, en contravención a lo estipulado en la Política Anticorrupción y en la Política de Regalos, Acceso a Entretenimiento y Hospitalidad.
- XI. Recibir regalos, entretenimiento y hospitalidad o cualquier cosa de valor, de terceros, servidores públicos o de sus familiares, en contravención a lo estipulado en la Política Anticorrupción y en la Política de Regalos, Acceso a Entretenimiento y Hospitalidad.
- XII. Hacer donativos o contribuciones, en dinero o especie, a partidos políticos o miembros de campañas electorales, con recursos de la Empresa o a nombre de la misma.

Lineamientos de Relacionamento con Audiencias de Interés



XIII. Participar como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquier acto de corrupción.

Procedimiento de cumplimiento, implementación, denuncia y control

La Oficialía de Cumplimiento y Auditoría Interna se encargan de supervisar, vigilar y en su caso auditar el debido cumplimiento de las disposiciones señaladas en las políticas internas, y evaluará periódicamente su eficacia para realizar las actualizaciones necesarias para su óptimo funcionamiento.

La Oficialía de Cumplimiento también es responsable de evaluar periódicamente su Programa de Integridad y Cumplimiento que comprende entre otros, una serie de medidas que tienen por objetivo prevenir los actos de corrupción. En caso de que sea necesario llevar a cabo auditorías, éstas se realizarán de forma periódica y aleatoria a las distintas áreas de la Empresa.

Todos los empleados de América Móvil deben estar comprometidos en apoyar y colaborar con los equipos de trabajo encargados de realizar dichas auditorías sin obstaculizar u obstruir los procesos de auditoría y sin proporcionar información falsa o incorrecta.

Para facilitar el cumplimiento del Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, ponemos a disposición de nuestros empleados, clientes, proveedores, contratistas, distribuidores y demás socios comerciales el Portal de Denuncia disponible en <https://denuncias.americamovil.com/>, mediante el cual cualquier denunciante, interno o externo, podrá presentar su denuncia.

4.3. Lineamientos de Relación con otras audiencias de interés

Asociaciones y cámaras empresariales

La participación de representantes de América Móvil y sus subsidiarias en asociaciones, cámaras y organismos empresariales se basa en los siguientes lineamientos:

- Las asociaciones, cámaras y organismos empresariales son organismos de representación del sector privado que están regidos por la normatividad de cada país.
- Los equipos y responsables locales encargados de vinculación participan regularmente en organismos y asociaciones empresariales.
- Su participación se basa en los principios de transparencia y se debe llevar a cabo en estricto cumplimiento de lo señalado en el Código de Ética y las políticas de la Empresa.
- La participación es únicamente en los organismos y asociaciones empresariales relacionados con las actividades y servicios de la Empresa, y no representa en ningún momento un aval o apoyo de la totalidad de la agenda de los organismos.
- Las cuotas pagadas a organismos empresariales no pueden ser usadas para contribuciones políticas.

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



- La información que se comparta a estos organismos será la estrictamente necesaria para abordar los temas de interés y estará basada en la información pública disponible de la Empresa.
- Toda participación en cámaras y organismos empresariales se llevará a cabo siguiendo lo establecido en nuestro Manual de Competencia Económica, la normatividad de competencia económica vigente en cada país y de ninguna manera debe utilizarse para contribuir a evitar el cumplimiento de la ley.

Academia, institutos de investigación y *think tanks*

La vinculación de representantes de América Móvil y sus subsidiarias con instituciones académicas, de investigación y *think tanks* se basa en los siguientes lineamientos:

- Se reconoce y promueve la independencia de las instituciones académicas, de investigación y *think tanks* y sus aportaciones al conocimiento.
- Cualquier vinculación con estas instituciones se basa en el principio de transparencia y se debe llevar a cabo en estricto cumplimiento de lo señalado en nuestro Código de Ética.
- La vinculación no representa en ningún momento un aval o apoyo de la totalidad de la agenda de las instituciones académicas, de investigación y *think tanks*.
- La información que se comparta con estas instituciones será la estrictamente necesaria para abordar los temas de interés y estará basada en la información pública disponible de la Empresa. En caso de que en situaciones específicas sea necesario proporcionar información adicional, en coordinación con el área jurídica, se firmarán acuerdos de confidencialidad en seguimiento de la normatividad interna.

Sociedad civil

La vinculación de representantes de América Móvil y sus subsidiarias con organizaciones de la Sociedad Civil se basa en los siguientes lineamientos:

- Las organizaciones de la Sociedad Civil representan causas de interés público y contribuyen al constante mejoramiento de la vida de las personas, el medio ambiente y las comunidades.
- La vinculación se basa en el principio de transparencia y se debe llevar a cabo en estricto cumplimiento de lo señalado en el Código de Ética.
- Las alianzas que se realicen con estas organizaciones forman parte de los esfuerzos en materia de sustentabilidad de tal forma que la empresa pueda generar de manera continua un impacto positivo en las comunidades en las que opera y su entorno, reafirmando así su compromiso de ser un agente de cambio que promueve la inclusión, el crecimiento económico y el bienestar.

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



Casas Calificadoras y fondos de inversión

En América Móvil reconocemos la labor que llevan a cabo las instituciones de evaluación y fondos de inversión.

- En América Móvil proporcionamos información de forma transparente a evaluadoras y fondos de inversión. La Empresa mantiene un diálogo activo con los accionistas y fondos de inversión para garantizar que se considere cuidadosamente una diversidad de perspectivas. La información que se proporciona es la pública y disponible dada a conocer por la Empresa. En caso de que se requiera información adicional, será necesario contar con la aprobación del área Jurídica y de Regulación o del área jurídica competente en cada país donde operamos.
- La relación con instituciones de evaluación y fondos de inversión es responsabilidad exclusiva del corporativo de América Móvil, por lo tanto, las subsidiarias deberán remitirle cualquier solicitud o tema relacionado.
- La vinculación con instituciones de análisis financiero es responsabilidad del área de Relaciones con Inversionistas.
- La vinculación con otro tipo de evaluadoras (no financieras) es responsabilidad del área de Sustentabilidad.

Comunidades

En el desarrollo de nuestras actividades en América Móvil buscamos el bienestar y la generación de un impacto positivo en las comunidades en las que operamos, a través de los diferentes programas enfocados al desarrollo y la inclusión.

En América Móvil ponemos a disposición de las personas plataformas de capacitación para el empleo, educación y reducción de la brecha digital, así como herramientas de promoción a la innovación y el emprendimiento, y programas de voluntariado de nuestros colaboradores en las diferentes subsidiarias.

En la relación de América Móvil con las comunidades en las que operamos:

- Valoramos la diversidad cultural y su riqueza, para crear un mejor futuro como resultado del esfuerzo compartido.
- Establecemos relaciones respetuosas tomando en cuenta la diversidad cultural, social y cosmovisiones de nuestros interlocutores y las zonas en donde operamos.
- Buscamos participar con un enfoque integral, incluyendo todas las voces y generando sinergia con las instituciones, entidades y comunidades.
- Propiciamos un diálogo incluyente con los diferentes actores, buscando las mejores condiciones para todos los involucrados.
- Nos basamos en principios de legalidad y transparencia considerando las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



- Contemplamos mecanismos de información, vinculación y consulta conforme a los requisitos establecidos en la legislación de cada uno de los países en los que operamos, así como en sus usos y costumbres.
- Reconocemos el contexto y la forma de organización de cada comunidad y sus liderazgos locales, los cuales tomamos en cuenta para la interlocución de la compañía.
- Mantenemos canales de comunicación abierta y continua con las comunidades a través de programas y eventos de responsabilidad social, reuniones presenciales y nuestro portal de denuncias.

5. Capacitación y difusión

Para nosotros es muy importante comprender y poner en práctica lo descrito en estos Lineamientos y en aras de fomentar una cultura de transparencia, ética y de valores, América Móvil ofrecerá a sus empleados y terceros, cursos en línea o presenciales, mismos que se darán a conocer por los medios oficiales de comunicación de la Empresa con el fin de capacitarlos para que puedan comprender los conceptos, alcances, situaciones y platicar inquietudes que pueden suceder en el día a día de nuestras labores. Es responsabilidad de América Móvil y sus subsidiarias atender las sesiones asignadas, cumplir con los tiempos y con las evaluaciones solicitadas.

Además, ponemos a disposición la siguiente dirección de correo electrónico para recibir preguntas e inquietudes con respecto a estos lineamientos que puedan surgir diariamente: contacto-rse@americamovil.com.

6. Sanciones

Las sanciones por incumplimiento de los Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés y la Política Anticorrupción, tanto para los Empleados como para los Terceros, podrán ser de tipo administrativo, laboral o incluso penal, dependiendo la gravedad del acto y se sancionarán de conformidad con el reglamento interior de trabajo aplicable y/o de la legislación aplicable.

Dentro de América Móvil, el Comité de Ética de cada subsidiaria será la última instancia en la determinación de la sanción en caso de incumplimiento de esta Política, sin perjuicio de que dicho incumplimiento pueda ser sancionado en adición por la legislación y autoridades aplicables.

7. Portal de denuncias

Para denunciar cualquier incumplimiento con los Lineamientos de Relación con Audiencias de Interés o a nuestro Código de Ética, ponemos a tu disposición el Portal de Denuncias disponible en <https://denuncias.americamovil.com>

Tú al igual que cada uno de los Empleados de América Móvil y que los Terceros, tenemos el derecho y la obligación de reportar a nuestro superior jerárquico, a la Oficina de Cumplimiento o directamente a través del Portal de Denuncias, cualquier conducta que viole los Lineamientos de

Lineamientos de Relacionamiento con Audiencias de Interés



Relación con Audiencias de Interés, el Código de Ética o cualquier ley, reglamento, política o procedimiento interno aplicable y en general cualquier conducta no ética.

Es nuestro deber cooperar con cualquier investigación interna o externa y mantener la confidencialidad de la misma. Los empleados que realicen alguna denuncia falsa o dolosa podrían ser acreedores a sanciones disciplinarias.

Recuerda que el no reportar una falta ética grave puede tener consecuencias disciplinares para ti, ya que podrías estar encubriendo un hecho no ético o un delito. Se podrán presentar denuncias anónimas si el denunciante así lo desea, sin embargo, se recomienda dejar un contacto para el seguimiento de la investigación.

América Móvil ha adoptado todas las medidas razonables y justificadas para proteger la confidencialidad de la denuncia y del denunciante y garantiza en todo momento que no se tomará ningún tipo de represalia en tu contra por denunciar. Ninguna disposición del Código de Ética se entenderá como obstáculo para que las personas puedan directamente presentar denuncias ante las autoridades competentes. En dichos casos se recomienda dar aviso a nuestra Dirección Jurídica, para que, de ser necesario, coadyuve con las autoridades correspondientes.

Todas las denuncias serán supervisadas por la Oficialía de Cumplimiento de América Móvil, quién a su vez, rinde cuentas al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias de América Móvil. La Oficialía de Cumplimiento es la instancia encargada de la supervisión y operación del Portal de Denuncias, y enviará a los Comités de Ética de cada subsidiaria, las denuncias correspondientes para su debida investigación.