

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



RELACIONAMIENTO CON AUDIENCIAS DE INTERÉS

Principales grupos de interés	Descripción	Responsabilidad	Compromiso y propósito	Ejemplos de resultados
Empleados y sindicatos	Empleados y empleados potenciales	Recursos Humanos del Grupo y Recursos Humanos en los países	Los empleados participan a través de la intranet, correos electrónicos, reuniones personales, encuestas a empleados (por ejemplo, Great Place to Work) y eventos, con el fin de mantenerlos informados e integrarlos en las actividades de la empresa. La comunicación con posibles empleados generalmente se lleva a cabo en ferias de empleo, en plataformas de evaluación de empleadores, en sitios web de carreras profesionales, en portales de empleo y en conferencias. El objetivo de la comunicación con empleados y posibles empleados es reforzar la confianza en la empresa y fortalecer nuestra posición como un empleador atractivo, para retener a los empleados actuales y atraer nuevos talentos.	-Acuerdos laborales adaptados a las necesidades de los empleados -Optimización de procesos -Acuerdos colectivos, agilizar procesos para maximizar la productividad y la innovación -Promover el bienestar y proporcionar programas de desarrollo profesional. -Mantener estándares de salud, seguridad y compensación.
	Representantes de los trabajadores	Representantes de los trabajadores	Los representantes de los trabajadores participan a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, videoconferencias y reuniones con el Consejo de Administración del Grupo. También están representados en el Consejo de Supervisión, donde aportan las preocupaciones y perspectivas de los empleados. El	

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>objetivo de involucrar a los representantes de los trabajadores es fomentar una cooperación basada en la confianza y desarrollar soluciones conjuntas.</p>	
Clientes	<p>Clientes residenciales (B2C)</p> <p>Clientes empresariales (B2B)</p> <p>Grandes Empresas y B2B Pequeñas Empresas)</p>	<p>Unidad de Negocio de Mercado Masivo y Unidad de Negocio de Mercado Empresas en cada subsidiaria</p> <p>Transformación y Aceleración Empresarial</p>	<p>Involucramos a los clientes a través de correos electrónicos, formularios de contacto, llamadas telefónicas, encuestas (por ejemplo, NPS/net promoter score), así como mediante intercambios personales y reuniones, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades y expectativas respecto a nosotros y nuestros servicios, y adaptar estos en consecuencia.</p> <p>Nos esforzamos por proporcionar a nuestros clientes conectividad y servicios digitales confiables y experiencias de servicio de calidad. Para lograr esto, trabajamos constantemente para mejorar nuestra cobertura de red, ofrecer una variedad de productos y planes asequibles para satisfacer diferentes necesidades y mejorar nuestras opciones de soporte al cliente. Abordar la retroalimentación de los clientes también es una prioridad: monitoreamos delicadamente las quejas y resolvemos rápidamente cualquier problema técnico u otros problemas que se reporten. Nuestro objetivo es asegurar la satisfacción del cliente con prácticas</p>	<p>-Alinear los servicios con las necesidades de los clientes</p> <p>-Fortalecer la lealtad de los clientes</p> <p>-Garantizar la satisfacción y lealtad a largo plazo</p>

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>de facturación transparentes y un proceso simple de portabilidad o cambio.</p> <p>Además de internet móvil y fijo, nos enorgullecemos de nuestras soluciones de TV y negocios, como las herramientas de colaboración, de seguridad en la nube y de TI, que empoderan a las fuerzas laborales.</p>	
Comunidad financiera	Inversionistas institucionales, inversionistas privados, analistas, medios financieros	Relaciones con Inversionistas	<p>Proporcionamos información al mercado de capitales a través de publicaciones en el sitio web y correos electrónicos, y los involucramos mediante llamadas telefónicas, <i>roadshows</i>, reuniones y videoconferencias, con el fin de garantizar la transparencia y fortalecer la confianza del mercado en nosotros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Atender las necesidades de información de los inversionistas -Contribuir positivamente al mantenimiento del valor de la empresa
Proveedores	<p>Proveedores estratégicos, proveedores medianos y pequeños, distribuidores</p> <p>Trabajadores en la cadena de valor</p>	<p>Compras</p> <p>Compras en Subsidiarias</p> <p>Oficialía</p> <p>Cumplimiento Corporativa y local en subsidiarias</p>	<p>Nuestro objetivo es fomentar relaciones abiertas y responsables con nuestros proveedores mediante pagos puntuales, oportunidades de crecimiento y una cercana colaboración. Este objetivo es respaldado por varias iniciativas clave, incluidas la obtención de certificaciones importantes, la revisión de tecnologías utilizadas en nuestra cadena de suministro, el desarrollo de nuevas soluciones y productos, y la adquisición de las herramientas de software, hardware y servicios profesionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Optimizar los procesos de entrega -Garantizar la calidad del producto -Optimizar la adquisición sostenible -Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores -Cumplir con las obligaciones de debida diligencia por parte de los proveedores

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>necesarios para una gestión eficiente y estratégica de las operaciones. La mejora continua también es una prioridad a través de programas de capacitación que se adaptan a los cambios del mercado o las fluctuaciones de precios. Los protocolos de debida diligencia aseguran la prestación confiable de servicios y entrega de productos que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad al involucrar a terceros proveedores.</p> <p>Nos comunicamos con los proveedores a través de la plataforma digital de adquisiciones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones y eventos, con el objetivo de asegurar que nuestra cooperación sea transparente y eficiente, así como identificar posibles desafíos de manera temprana. La plataforma de adquisiciones también garantiza que nuestros proveedores actúen en conformidad con las prácticas empresariales, el medio ambiente, los derechos humanos y las obligaciones de reporte. Además, los trabajadores en la cadena de valor pueden presentar cualquier inquietud a través de la plataforma de denuncias.</p>	
Medios	Periodistas (directores editoriales, autores), editores, casas editoriales	Comunicación Corporativa	<p>Informamos e involucramos a los medios de comunicación a través de conferencias de prensa, reuniones</p>	<p>-Incrementar el reconocimiento y valor de la marca</p> <p>-Incrementar o mantener el valor e</p>

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>personales, visitas, llamadas telefónicas, videoconferencias y eventos, con el objetivo de fomentar la confianza en la empresa y fortalecer su credibilidad. Un enfoque proactivo también nos permite gestionar eficazmente posibles crisis.</p> <p>Se facilita un relacionamiento efectivo con los grupos de interés a través de múltiples canales. El contacto directo, la correspondencia por correo electrónico y los comunicados de prensa aseguran la accesibilidad de la información. Además, nuestro portal de denuncias y los reportes periódicos permiten a las partes interesadas mantenerse informadas sobre la conducta empresarial y el progreso hacia los objetivos establecidos en ASLG.</p>	imagen de la empresa
Panorama competitivo	<p>Asociaciones industriales, asociaciones empresariales</p> <p>Empresas del mismo sector</p> <p>Cámaras de comercio y asociaciones industriales</p>	Regulatorio, Asuntos Públicos; ESG; Alta Dirección	<p>Las asociaciones industriales y empresariales participan a través de iniciativas de múltiples partes interesadas, proyectos conjuntos, conferencias y presentaciones. El objetivo es fomentar el intercambio de mejores prácticas y el desarrollo de estándares comunes.</p> <p>Las reuniones periódicas con grupos de interés y eventos especiales abre la puerta a conversaciones exhaustivas sobre los temas más</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Armonizar las prácticas de sostenibilidad y los indicadores clave de desempeño (KPIs) -Iniciativas conjuntas para los trabajadores en la cadena de valor -Auditorías conjuntas a proveedores de telecomunicaciones -Enfoque coordinado y retroalimentación sobre propuestas legislativas

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>relevantes. Nuestros informes de sostenibilidad también difunden actualizaciones importantes a todas las partes interesadas. Esta comunicación bidireccional ayuda a facilitar una cooperación efectiva en todos nuestros esfuerzos.</p>	
Funcionarios y autoridades	<p>Representantes gubernamentales, autoridades</p> <p>Organizaciones intergubernamentales (OIG)</p>	Regulatorio, Asuntos Públicos, ESG	<p>Para abordar temas importantes y lograr un progreso continuo, las áreas de enfoque incluyen proyectos de conectividad e innovación, programas sociales, compromiso regulatorio, mejora de la calidad del servicio, fortalecimiento de la protección de datos y el cumplimiento de las normas anticorrupción. Establecemos asociaciones, participamos en discusiones y auditoria, y proporcionamos múltiples canales accesibles para facilitar la comunicación abierta con todos los grupos de interés. De esta manera, todos se mantienen informados sobre nuestro trabajo y el progreso hacia nuestros objetivos compartidos.</p> <p>Informamos e involucramos a representantes gubernamentales y autoridades mediante reuniones presenciales, incluyendo eventos y mesas redondas con grupos de interés, así como a través de llamadas telefónicas</p>	<p>-Cooperar en la elaboración de proyectos legislativos</p> <p>-Asegurar la viabilidad de las regulaciones legales</p>

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>y correos electrónicos. A las organizaciones intergubernamentales (OIG) se les informa y se les involucra mediante eventos, iniciativas, seminarios e informes. Esto contribuye, entre otras cosas, al cumplimiento normativo, al impulso de la responsabilidad ambiental y social, y al desarrollo económico.</p>	
Comunidades locales	<p>Nuestras iniciativas incluyen la modernización de infraestructura, protocolos de salud y seguridad, programas de apoyo comunitario, soluciones para cerrar la brecha digital, oportunidades de capacitación, iniciativas culturales y prácticas ambientales. Se involucra a diferentes grupos de interés según el área de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cínteres y municipios (infraestructura, salud y seguridad, campos electromagnéticos - EMF) -Niños, jóvenes, educadores/maestros, mujeres y personas mayores (competencias digitales) -ONG (temas ambientales y sociales) 	<p>ESG ESG, Marketing, and Communication HR Volunteering</p>	<p>Estamos trabajando por la sostenibilidad y por contribuir positivamente al progreso económico y social a través de la gestión ambiental, la conectividad integral y el empoderamiento de las comunidades con habilidades digitales. Nuestra modernización de infraestructura, protocolos de salud y seguridad, programas de apoyo comunitario, soluciones para cerrar la brecha digital, oportunidades de capacitación, iniciativas culturales y prácticas ambientales nos permiten cumplir con este compromiso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Aceptación local de nuevos proyectos de infraestructura -Contribución a la reducción de la brecha digital con diversas iniciativas locales de accesibilidad -Desarrollo de nuevas iniciativas en conjunto con Aliados Clave y Ministerios Gubernamentales y ONGs -Fomentar la alfabetización digital promoviendo el uso seguro y adecuado de las herramientas disponibles.
Distribuidores	<p>Distribuidores autorizados corporativos Distribuidores de venta público en general</p>	<p>Áreas comerciales en todas las subsidiarias</p>	<p>Las certificaciones ayudan a garantizar la calidad en toda nuestra red mientras invertimos en mejoras de equipos y desarrollamos estrategias para varios segmentos del mercado. La capacitación integral sobre nuestros productos y servicios ayuda a implementar</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Abordar sus preocupaciones sobre beneficios comerciales, capacitación, oportunidades de crecimiento, transparencia, condiciones de trabajo seguras y pagos seguros.

Tabla de Relacionamiento con Audiencias de Interés AMX



			<p>tácticas de ventas efectivas.</p> <p>Además, las actividades de comercio electrónico permiten expandir el alcance manteniendo transacciones sin problemas para todas las partes involucradas. Múltiples plataformas de comunicación como eventos, reuniones, correspondencia, artículos, llamadas y manuales respaldan las operaciones de los distribuidores. Las encuestas de satisfacción, las directrices, los informes anuales y un portal de denuncias facilitan el diálogo abierto y la presentación de informes mientras se abordan cualquier problema dentro de nuestra comunidad.</p>	
Universidades y think tanks	Son instituciones clave en la generación de conocimiento, investigación aplicada y formación de talento. Su enfoque en el análisis riguroso, la innovación y la educación los convierte en aliados estratégicos para impulsar el desarrollo sostenible, la alfabetización digital y la adopción responsable de tecnologías emergentes.	Equipos de Sostenibilidad de cada Subsidiaria	<p>A través de reuniones, eventos y comunicación abierta continua, trabajamos estrechamente con instituciones educativas y de investigación para desarrollar capacidades integrales y promover la alfabetización digital. Al publicar regularmente informes de sostenibilidad sobre nuestras iniciativas, destacamos el progreso continuo realizado a lo largo de nuestro camino para empoderar a las comunidades con habilidades esenciales y conectar de manera responsable a más personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Investigación conjunta -Capacitación especializada -Desarrollo de alianzas estratégicas con la academia -Abordar brecha digital, avanzar en prácticas sostenibles, fortalecer la ciberseguridad y las capacidades de tecnologías emergentes como el Internet de las Cosas.