

AMX

Informe Anual Integrado Sustentabilidad 2025 Parte III

América Móvil, S.A.B. de C.V.

Sustentable

9 de Julio, 2026



América Móvil, fundada en septiembre del 2000, es la empresa líder en servicios integrados de telecomunicaciones en Latinoamérica y una de las más grandes del mundo por número de suscriptores móviles. Es una multinacional mexicana con sede en la Ciudad de México y pertenece al grupo de empresas del empresario Carlos Slim. Opera en 22 países (incluyendo América Latina, EE. UU. y Europa Central y del Este) bajo marcas muy reconocidas.

Diversidad, Equidad e Inclusión

• La diversidad de América Móvil es una condición inherente a operar en 23 países con más de 50 nacionalidades representadas en nuestra plantilla.

Esta diversidad se traduce en perspectivas distintas, mejor toma de decisiones y equipos más creativos y resilientes.

Articulan su marco de DEI en la Política de Igualdad y Respeto, disponible públicamente, que establece principios de dignidad de las personas, no discriminación, igualdad de oportunidades y respeto.

Su gestión se supervisa a través de Recursos Humanos y el Comité de Ética, que atiende los casos recibidos vía el Portal de Denuncias. Los procesos de atracción, promoción y compensación se implementan con posibles sesgos.

Desarrollo, Bienestar y Cultura.

• La Política Corporativa de Capacitación establece el marco bajo el cual se diseña, imparte y mide la formación en todas las subsidiarias del Grupo, con cobertura para empleados de tiempo completo, tiempo parcial y personal bajo contrato. La formación es el eje central del modelo de Capital Humano. En 2025, la estrategia de capacitación alcanzó el máximo histórico del Grupo en horas promedio por colaborador.



• Organizan su oferta formativa en los siguientes frentes:

Liderazgo y desarrollo de talento.

Fortalecen la capacidad de los líderes mediante programas de gestión de equipos, acompañamiento y desarrollo de habilidades estratégicas con impacto directo en clima laboral, y evaluaciones de desempeño y productividad. Estos programas están presentes en el 100% de las operaciones.

Habilidades técnicas.

La capacitación en análisis de datos, seguridad informática, telecomunicaciones y herramientas digitales que mantienen la competitividad técnica de sus equipos. Entre ellos, destaca en particular el Programa Red de Acceso Móvil: 80 horas de formación especializada por persona en tecnologías críticas de red, dirigido a perfiles técnicos con alto desempeño y experiencia operativa directa. Dado su éxito, en 2026 se desarrolla una segunda edición con mayor profundidad técnica.

Cumplimiento, ética y sostenibilidad.

Capacitación en código de ética, normatividad, equidad e inclusión y sostenibilidad, fortaleciendo una cultura organizacional basada en la integridad. Este eje incluye los programas de salud y seguridad en el trabajo (SST) para personal en campo de alto riesgo.

Formación comercial y de atención al cliente.

Más de 245 mil personas capacitadas en este eje, con impacto directo en la calidad de la experiencia del cliente y el desempeño del NPS.

• Los métodos de aprendizaje contemplan micro aprendizaje, autoaprendizaje, y capacitación dirigida en modalidad híbrida, digital y presencial, incluyendo a empleados a tiempo parcial y temporales.

Escuchar para Mejorar

• América Móvil mide y gestiona activamente el clima organizacional desde 2010, consolidando una de las prácticas de escucha más consistentes del Grupo. La estrategia combina una encuesta internada aplicación periódica con mediciones externas realizadas por terceros especializados, entre ellos Great Place to Work, que funcionan como referente de benchmarking sectorial. La correlación positiva entre ambos instrumentos valida la seriedad metodológica de la medición interna y refuerza la confianza en los resultados como base para la toma de decisiones.



• En 2025, la encuesta interna de Clima Organizacional se aplicó en la totalidad de las operaciones de América Latina. Las operaciones de Europa utilizan sus propias herramientas de medición, conforme a los marcos regulatorios y de protección de datos aplicables en cada país. En todos los casos, el compromiso es el mismo: conocer y mejorar el entorno de trabajo en cada una de sus ubicaciones, independientemente del instrumento que cada operación utilice.

Ciberseguridad, Privacidad y Confianza Digital

• La seguridad de la información y la protección de los datos personales de clientes, usuarios y colaboradores son dos dimensiones distintas pero complementarias de un mismo compromiso: preservar la confianza digital sobre la que descansa su operación. Gestionan ambas como prioridades estratégicas con personas responsables, marcos normativos y estructuras de gobernanza diferenciadas, articuladas bajo un enfoque integral alineado con los estándares internacionales más exigentes.

Protección de datos personales y privacidad.

• No se recibieron sanciones de organismos reguladores en materia de privacidad o seguridad de la información. El número de filtraciones, brechas de seguridad y clientes afectados en el ejercicio fue de cero en la totalidad de las operaciones del Grupo. Ante cualquier incidente potencial, cada filial activa sus protocolos de BCP y DRP, coordina con la Gerencia de Seguridad de la Información corporativa y garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas críticos y la información sensible de la empresa y sus clientes.

• De cara a 2030, la visión de la Compañía contempla incorporar la inteligencia artificial como componente central de la estrategia de ciberseguridad, integrándola en los procesos preventivos y defensivos, en las capacidades de detección del SOC y en la respuesta a incidentes, con el objetivo de anticipar amenazas con mayor precisión y velocidad en un entorno de riesgo creciente y en continua evolución.

Durante 2025 no se registró ningún incidente significativo de seguridad, filtración de datos ni brecha que comprometiera la información de clientes o la integridad de los sistemas.

• Se aplico el principio de protección de datos por diseño y por defecto: incorporaron medidas físicas, técnicas y organizativas desde el momento de determinar los medios de tratamiento, procurando un sano equilibrio entre los intereses del negocio y la tutela de los derechos de las personas, y garantizando que, por defecto, solo sean objeto de tratamiento los datos personales necesarios para cada uno de los fines específicos.

• Entre las tecnologías y prácticas implementadas destacan la anonimización, seudonimización, minimización de datos, cifrado homomórfico y técnicas de enmascaramiento, con el objetivo de reducir los riesgos inherentes a determinados tratamientos y limitar la exposición innecesaria de información personal.

Derechos de los titulares y mecanismos de ejercicio.

• Garantizan a todos los titulares el ejercicio efectivo de sus derechos sobre la información personal que les confían: acceso, rectificación, cancelación o supresión, oposición y portabilidad, este último cuando aplique.

• Estos derechos son atendidos, de manera gratuita, en formatos legibles y de fácil comprensión, en los plazos establecidos por cada jurisdicción, a través de los procedimientos definidos por cada subsidiaria conforme a la normativa aplicable.

• Los datos personales se comunican a terceros únicamente cuando existe una base legal válida, cuando resulta necesario para la prestación del servicio o, si resulta aplicable, cuando el titular ha otorgado consentimiento previo e informado. Toda transferencia a terceros se documenta mediante instrumentos jurídicos que identifican las obligaciones y responsabilidades de las partes en materia de protección de datos personales, garantizando niveles de protección equivalentes a los aplicados internamente.

Gobernanza y responsabilidad.

■ La gestión de la privacidad y protección de datos personales constituye un ámbito diferenciado de la ciberseguridad, con una estructura de gobernanza y supervisión propia.

■ El Programa de Privacidad es coordinado con soporte del Equipo de Privacidad y reporta al Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, a través de la Oficialía de Cumplimiento, que supervisa el cumplimiento normativo en materia de protección de datos personales y privacidad, tanto respecto a la regulación aplicable como a las buenas prácticas corporativas.

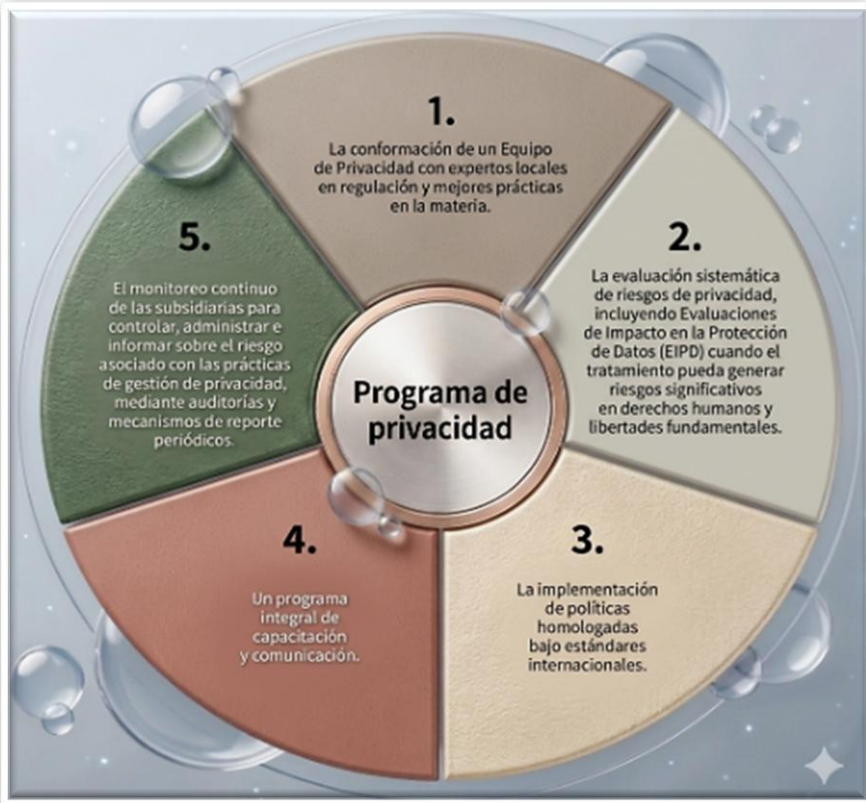
■ Cada subsidiaria cuenta con un equipo local de privacidad que opera como punto focal ante autoridades y titulares en su respectiva jurisdicción.

Programa de Privacidad y marco normativo.

■ La Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, establece los principios y lineamientos para el adecuado tratamiento de la información personal, así como las medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas que deben observarse.

■ Con carácter de aplicación obligatoria en todas nuestras subsidiarias, esta política aplica a empleados internos y externos, a todas las líneas de negocio así como a los encargados del tratamiento de datos personales y terceros prestadores de servicios con acceso a datos personales en los países donde operan, en cumplimiento con regulación local e internacional aplicable.

■ El Programa de Privacidad establece las bases sobre las cuales se instrumentan los controles necesarios para proteger los datos personales durante todas las fases de su tratamiento y demostrar de forma continua y transparente el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables. Dicha política se estructura en cinco ejes fundamentales:



Disclaimer

El presente documento y la información que se señala en el mismo emana de fuentes públicas por lo que se emite únicamente para fines informativos y no constituye una recomendación de inversión. Todas las personas que tengan acceso al mismo, deberán remitirse y leer el prospecto de información al público inversionista, el folleto informativo, los documentos clave de inversión, o cualquier otra información o documentación de carácter público para conocer, de manera enunciativa mas no limitativa, todas las características de los valores, la emisión, los factores de riesgo del mismo, o de la emisora o valores correspondientes. Asimismo, la información contenida en este documento es indicativa y no necesariamente exhaustiva, aunque refleja la postura u opinión de Indexity, S.A. de C.V., misma que se emite con carácter personal y no así en representación de cualquier asociación gremial, entidad o institución financiera.

Se advierte que las opiniones resultantes en el contenido de presente documento derivaron de un proceso analítico, utilizando información pública del desempeño financiero de la (s) compañías y/o valores colocados y/o registrados en alguna bolsa de valores o en algún instituto para el depósito de valores o sociedad que haga dichas funciones, por lo que, deben ser entendidas como una manifestación de una opinión individual e independiente, sin perjuicio de lo anterior, Indexity, S.A. de C.V. se reserva el derecho de cambiar su opinión en cualquier momento sin asumir responsabilidad alguna al respecto.

En caso de que en este documento se utilicen vocablos tales como "intenta", "anticipa", "cree", "considera", "podría", "estima", "espera", "pronostica", "pretende", "puede", "planea", "potencial", "predice", "busca", "debería", "será" así como, expresiones similares u homólogas tendrán el único propósito de identificar las mencionadas estimaciones futuras, por lo que, Indexity, S.A. de C.V., no asumen obligación de actualizar estimaciones futuras. Es de advertir que, las proyecciones han sido preparadas y tienen un propósito meramente ilustrativo e informativo, y no constituyen un pronóstico de cualquier índole.

Nuestra información emplea, de manera enunciativa más no limitativa datos: públicos, históricos, financieros, contables, sectoriales, tendencias, capacidad de administración, eventos relevantes, entre otros, que ayudan al conocimiento de la compañía/emisión/estructura, de que se trate, así como los elementos que intervienen en el comportamiento del instrumento cotizado y/o registrado en alguna bolsa de valores o cualquier otra entidad y difundidos por medios masivos de comunicación incluidos los referentes a la red mundial (Internet), sin exigencia de comprobación.

Todas nuestras opiniones y comentarios, se basan única y exclusivamente en las características de la entidad y/o emisora, estructura, emisión y/u operación, que se trate, con independencia de cualquier actividad de negocio diferente a la presentada o informada públicamente de la emisora o sus accionistas.

La información y/u opiniones emitidas y publicadas no constituyen recomendaciones para invertir, comprar, vender, mantener algún instrumento de inversión, definir una estrategia de inversión, legal o fiscal o suscribir ninguna clase de valores o bien para la realización de operaciones específicas, asimismo, no implica por ningún motivo la certificación sobre la bondad del valor (es) o la solvencia del emisor (es) así como tampoco para llevar a cabo ningún tipo de negocio, inversión u operación, y pueden estar sujetas a actualizaciones en cualquier momento, de conformidad con nuestro proceso de análisis, derivado de algún evento conocido públicamente. En consecuencia, el inversionista o la persona que tenga acceso al presente documento deberá adoptar sus propias decisiones de inversión sujeto a su perfil de inversión o de riesgo, teniendo en cuenta dichas circunstancias y procurando obtener el asesoramiento específico y especializado de personas autorizadas para tales fines, sin responsabilidad alguna para Indexity, S.A. de C.V.

El análisis, opiniones y publicaciones que se presentan están basadas y construidas con fuentes originales u originarias del emisor y, en su caso, de las autoridades supervisoras, que se consideran fieles, confiables y actuales. Sin embargo, no valida, garantiza, ni certifica la certeza, temporalidad, exactitud o totalidad de cualquier información, por lo que Indexity, S.A. de C.V. no es responsable por errores u omisiones de los resultados obtenidos de dicha información.

Es necesario señalar que, Indexity, S.A. de C.V. , no es responsable de cualquier cambio, actualización o información adicional posterior a la fecha de publicación del presente documento. Este material proporciona información con un panorama general, por lo que, Indexity, S.A. de C.V. no tendrá responsabilidad alguna, por las decisiones de inversión en que pudiera incurrir el inversionista o persona que tenga acceso a este documento, derivado de la lectura o análisis del presente documento, de tal manera que, Indexity, S.A. de C.V. no responderá por ningún tipo de daño(s) y/o perjuicio(s).

El presente documento podrá ser publicado o distribuido a través de cualquier medio de comunicación electrónica o convencional. En consecuencia, la información contenida no será información confidencial, y estará disponible a todo posible inversionista(s) o persona(s) en igualdad de condiciones. La información que se incluye en esta presentación ha sido obtenida de fuentes públicas y que se consideran confiables, por lo cual Indexity, S.A. de C.V., no es responsable de la validez, puntualidad, integridad o veracidad para cualquier propósito. Derivado de lo anterior, la presentación no se deberá entender como recomendación alguna, ya sea expresa o tácita, ni garantiza o sugiere que el inversionista se deberá basar en la exactitud, integridad o precisión de la información o las opiniones aquí contenidas.

El presente documento tiene como finalidad promover la inclusión y educación financiera, mediante un análisis serio a través del conocimiento de las empresas o valores analizados.

Para la distribución o divulgación del presente documento, bastará que se mencione la fuente y como autor del mismo a Indexity, S.A. de C.V., así como que el mismo, no implica una oferta, recomendación de inversión o estrategia fiscal, en caso de que alguna persona lo utilice o distribuya para fines distintos a los señalados, será responsable de los daños y perjuicios que se le lleguen a ocasionar a Indexity, S.A. de C.V., así como a sus accionistas, asociados, afiliados (en cualquiera de sus modalidades), consejeros, administradores, directivos, representantes legales, asesores, y demás empleados, dependientes y factores.