



SOSTENIBILIDAD 2025

Índice

01 Carta del director general, Carlos Zenteno

- Quiénes somos y nuestro modelo tecnológico (identidad, presencia, cultura).

02 Estrategia de Sostenibilidad HITSS

(Ejes Ambiental / Social / Gobierno Corporativo, alineada a AMX).

03 Talento para el futuro

- Semilleros de Talento (Conexión Digital + CTIN): resultados 2025 y contrataciones.
- Desarrollo y Formación: 78,829 horas y 1,353 cursos; tabla integrada mensual por país.

04 Bienestar Social y Cultura

- Bienestar Social
- ASUME (2 generaciones, 26 facilitadores / 132 graduados).
- Clima organizacional (metodología y estado de participación).
- Programas de reconocimiento (Honor HITSS) y HIRO (asistente virtual).

05 Salud, Seguridad y Prevención

- PSIC y despliegue regional; MIDO y Centros Capacitadores (CDMX, GDL, Tijuana).
- ISO 45001: recertificación sin No Conformidades; alcance Querétaro y certificación en Perú.

06 Ética y Cumplimiento

- Código de Ética, canales de denuncia y protección de datos.
- Cursos mandatorios (tabla de % de cumplimiento por país con lectura positiva).

07 Voluntariado e Impacto Social

- Red de Voluntarios HITSS (77 activos / 8 actividades / 2,000 árboles).
- Autismax, Digital Lab, Festival del Adulto Mayor, Corre con Garra, Casa Tapitas

01

Carta del
Director General
Carlos Zenteno



Informe de Sostenibilidad

Hitss 2025

En HITSS vivimos un año extraordinario. 2025 fue un periodo que puso a prueba nuestra capacidad de innovar, de adaptarnos y, sobre todo, de reafirmar quiénes somos: una empresa tecnológica con propósito, comprometida con el bienestar de las personas y con el desarrollo sostenible de la región.

La tecnología avanza a una velocidad sin precedentes. Pero en HITSS creemos firmemente que este avance solo tiene sentido cuando **genera oportunidades, cierra brechas, y mejora la vida de las personas**. Con esa visión, integramos la sostenibilidad como un eje central de nuestro modelo de negocio, guiados por los pilares ambiental, social y económico que compartimos con América Móvil y Grupo Carso.

Impulsando talento para el futuro

Uno de los mayores orgullos del año fue la consolidación del **Programa Semilleros de Talento**, que abrió rutas reales de empleabilidad para jóvenes de diversas regiones del país. A través de *Conexión Digital con Universidades* y la alianza con *Becarios CTIN*, formamos a **224 jóvenes**, de los cuales **38 se integraron a HITSS** para fortalecer proyectos tecnológicos de alto valor.

En una industria donde el talento es el motor del crecimiento, estos programas representan nuestra apuesta más clara por la movilidad social, la inclusión y el desarrollo de capacidades digitales en México y Latinoamérica.

Bienestar y desarrollo humano

La sostenibilidad comienza con las personas. Por ello dimos un impulso decisivo al **Programa ASUME**, formando a **26 facilitadores internos** y graduando a **132 participantes** en dos generaciones.

Este modelo, basado en el desarrollo humano integral, está transformando la manera en que nos relacionamos, colaboramos y enfrentamos los desafíos desde la conciencia, la responsabilidad y el crecimiento personal. Nuestra **Red de Voluntarios HITSS**, ahora formalizada, logró un alcance histórico:

*77 voluntarios activos,
8 actividades de alto impacto,
más de 2,000 árboles sembrados,
participación en programas educativos,
ambientales
y de apoyo comunitario.*

Cada una de estas acciones refleja la convicción de que nuestra responsabilidad va más allá de la oficina: está en el servicio y en la construcción de comunidades más fuertes y solidarias.



77 Voluntarios
activos

*8 actividades de alto
impacto,
más de 2,000 árboles
sembrados,
participación en
programas educativos,
ambientales
y de apoyo comunitario.*



Carlos Zenteno
Director General HITSS

Salud, seguridad y bienestar integral

Alineados al Programa de Salud Integral Carso (PSIC), avanzamos en un modelo regional de prevención y cuidado, ampliando el alcance del programa a través de México, y Perú.

La consolidación de tres **Centros Capacitadores MIDO** en HITSS reforzó nuestra capacidad para formar expertos en salud preventiva, fortaleciendo así la cultura del autocuidado.

Además, logramos la **recertificación ISO 45001:2018** sin no conformidades, incorporando oficialmente a Querétaro y extendiendo la certificación a HITSS Perú. Este logro reafirma nuestro compromiso irrestricto con ambientes laborales seguros, saludables y sostenibles.

Ética, cumplimiento y cultura corporativa

Nuestra manera de operar se sustenta en la integridad. En 2025 reforzamos la capacitación mandatoria regional, con niveles de cumplimiento superiores al 80% en la mayoría de los temas, fortaleciendo la cultura de integridad y prevención en todas las sedes.

Los canales de denuncia y los mecanismos de protección de datos personales continúan siendo pilares de nuestra transparencia y de nuestra responsabilidad empresarial.

Cerramos el año avanzando en un proceso profundo de renovación cultural que reafirma nuestro **propósito, misión, visión y valores**, construyendo una cultura viva, humana y orientada al futuro.

Tecnología con propósito

El futuro nos exige conectar innovación con impacto social y ambiental. Desde HITSS estamos listos para asumir ese desafío: construimos soluciones digitales que habilitan negocios sostenibles, movilizamos talento joven y generamos bienestar en nuestras comunidades.

Cada colaborador, cada cliente, cada aliado y cada voluntario forma parte de este camino. El 2025 nos deja aprendizajes, resultados sólidos y una claridad renovada sobre el rol que jugamos en América Latina.

Agradezco profundamente su dedicación, compromiso y pasión.

Sigamos avanzando con la convicción de que la tecnología, cuando se guía por valores y propósito, tiene el poder de transformar vidas.



Centros Capacitadores MIDO

HITSS reforzó nuestra capacidad para formar expertos en salud preventiva, fortaleciendo así la cultura del autocuidado.

02

Estrategia de




Sostenibilidad HITSS

Eje Ambiental / Social / Económico, alineada a AMX

Estrategia de Sostenibilidad

En HITSS concebimos la sostenibilidad como un elemento central de nuestro modelo de negocio y como un compromiso activo con el desarrollo social, económico y ambiental de los países donde operamos. Esta visión define cómo innovamos, gestionamos recursos y generamos valor a través de la tecnología.

Nuestra estrategia se organiza en tres ejes que integran el desempeño responsable con el impacto positivo:

-  **Ambiental:** impulsamos la eficiencia energética, la reducción de residuos y una cultura de conciencia climática que permea todas nuestras operaciones.
-  **Social:** promovemos la igualdad de oportunidades, el bienestar integral y el desarrollo de capacidades que ayuden a cerrar brechas sociales y digitales.
-  **Gobierno Corporativo:** fomentamos un crecimiento ético, sostenible y orientado al largo plazo, generando valor para colaboradores, clientes y comunidades.

Estos ejes nos permiten tomar decisiones responsables, fortalecer la transparencia y consolidar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Para HITSS, la sostenibilidad no es un proyecto, sino una práctica diaria que impulsa nuestro impacto positivo en México y Latinoamérica.

Talento para el Futuro

Dos rutas para transformar oportunidades
en carrera profesional

Semillero de Talento

Dos rutas para transformar oportunidades en carrera profesional

1. Conexión Digital con Universidades

Dirigido a estudiantes y egresados de universidades públicas, instituciones regionales y comunidades con menor acceso a oportunidades tecnológicas. Su objetivo es cerrar la brecha entre la formación académica y las demandas reales del mercado laboral, mediante entrenamiento técnico en áreas como Java, Testing, complementado con habilidades socioemocionales, empleabilidad y talleres de entrevista.



GENERACIÓN
HITSS

2. Alianza con el Programa de Becarios CTIN *Fundación Carlos Slim*

Dirigido a jóvenes de alto potencial seleccionados por el Centro de Tecnología e Innovación (CTIN). A través del modelo Semilleros de Talento, los becarios fortalecen competencias técnicas avanzadas, en Java, Testing, Inteligencia Artificial y Salesforce y habilidades de autogestión, comunicación y resolución de problemas.

Además, participan en proyectos reales del ecosistema América Móvil, impulsando su trayectoria profesional y generando una ruta efectiva para su integración futura a HITSS y empresas del Grupo.

Ambas rutas operan bajo un mismo marco metodológico, pero enfocadas en poblaciones distintas. Juntas, consolidan la visión de HITSS como empresa de América Móvil comprometida con la educación, la inclusión laboral y el desarrollo sostenible del talento joven en la región.

Aarón Gutiérrez

Egresado de la carrera de ingeniería

Tabla comparativa

Elemento	Conexión Digital con Universidades	Programa Becarios CTIN
Población objetivo	Universidades públicas, zonas regionales, grupos vulnerables	Becarios de alto potencial del CTIN
Propósito social	Reducir brechas sociales y digitales	Formar talento avanzado para innovación
Enfoque	Inclusión y empleabilidad	Excelencia técnica y proyectos de innovación
Enfoque	Formación + portafolio + empleabilidad	Formación + proyectos AMX + alta especialización
Resultado esperado	Inserción laboral en TI y movilidad social	Integración a HITSS o ecosistema América Móvil



Marco Metodológico.

Java	Testing	Inteligencia Artificial	Salesforce	Cursos soft skills	Empleabilidad
Core de Java 17	Comprensión integral del proceso de pruebas de software	Gestión y calidad de datos	Comprensión general de qué es un CRM	Toma de Decisiones y Resolución de Problemas	Taller CV de impacto
Programación funcional	Dominio de técnicas de diseño y análisis de pruebas	Diseño e implementación de arquitecturas	Conocimiento sobre Salesforce y su potencial en diferentes áreas	Técnicas de Comunicación Asertiva	Taller Entrevista exitosa
Streams, Spring Boot 3x, Spring Security con JWT	Uso de metodologías orientadas a calidad	Fundamentos de chatbots empresariales	Registro y navegación en Trailhead como herramienta de autoformación	Estrategias para Superar la Procrastinación y Alcanzar Tus Objetivos	Taller Perfil en LinkedIn
Acceso a base de datos con Spring Data JPA	Familiarización con herramientas de automatización y control de versiones	Desarrollo de soluciones con IA generativa	Conocimientos clave del perfil de Administrador Salesforce		
Gestor de base de datos: MySQL	Conocimiento del ciclo de pruebas	Procesamiento de datos por lotes y en tiempo real, integración de plataformas y optimización de costos	Comprensión de herramientas y funciones avanzadas como flujos, reportes y productividad laboral		

En 2025, HITSS consolidó su apuesta por el talento joven a través de dos rutas estratégicas del Programa Semilleros de Talento. Conexión Digital permitió abrir oportunidades a estudiantes de regiones vulnerables y universidades con menor acceso tecnológico, mientras que la alianza con el CTIN impulsó a jóvenes de alto potencial hacia proyectos de innovación de América Móvil. Ambas rutas, fortalecen la movilidad social, la empleabilidad juvenil y la construcción de talento digital para México y Latinoamérica.”

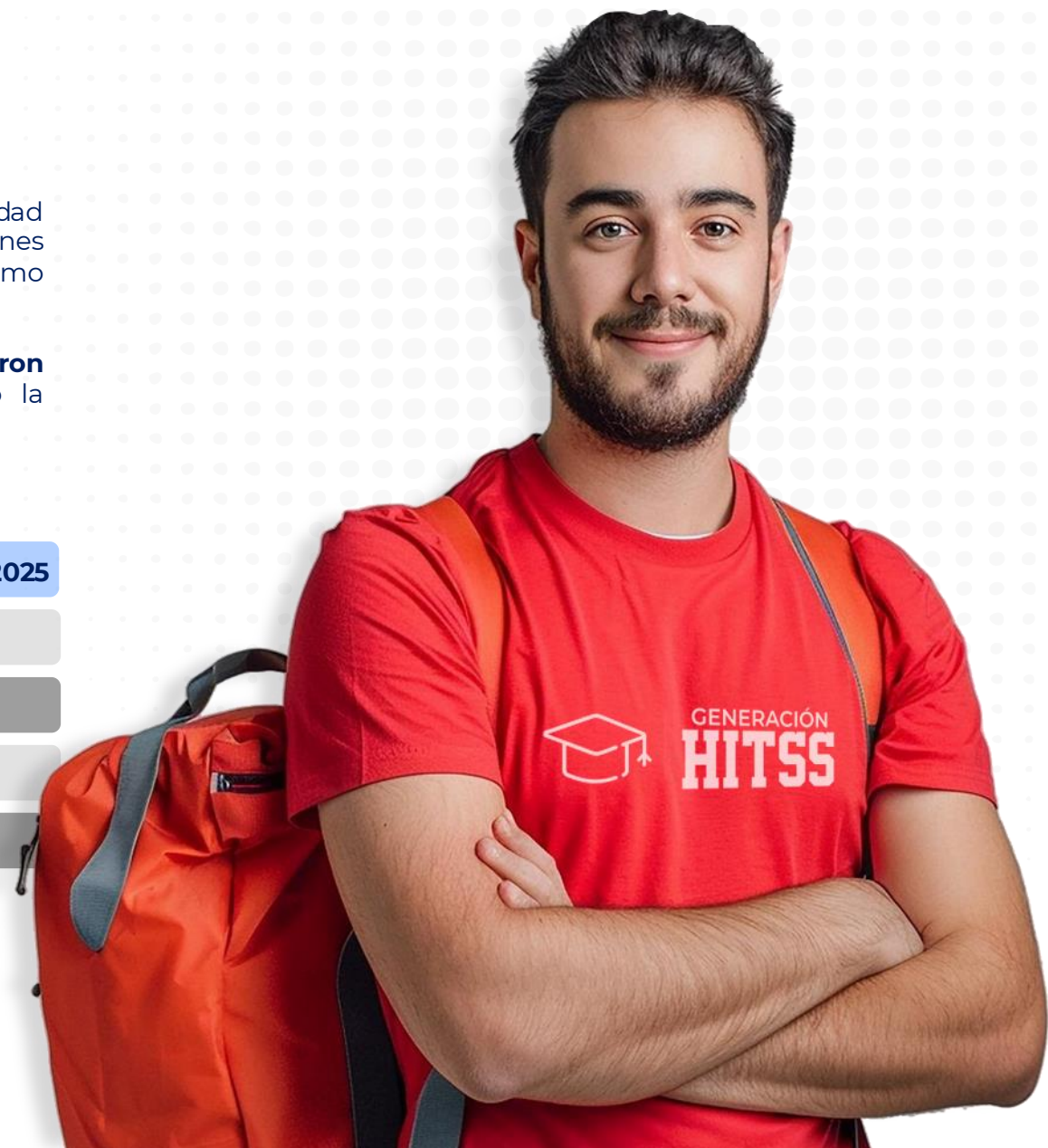
Resultados obtenidos 2025

Programa Conexión Digital

El Programa de Conexión Digital reforzó su impacto social al impulsar la empleabilidad juvenil y el desarrollo del ecosistema digital universitario. Durante el año, 131 jóvenes participaron en los distintos ciclos formativos y 104 se graduaron en tecnologías como Java, Testing, Inteligencia Artificial y Salesforce.

Gracias al modelo práctico y al acompañamiento especializado, **26 jóvenes fueron contratados por HITSS**, incorporándose a proyectos facturables y fortaleciendo la capacidad técnica de la organización.

Tecnología	Inscritos 2025	Graduados 2025	Contratados 2025
JAVA	80	69	16
Testing	21	17	6
Inteligencia Artificial	22	14	4
Salesforce	8	4	0





Resultados obtenidos 2025

Programa CTIN

En 2025, la alianza entre HITSS y el Programa de Becarios CTIN reforzó su papel como una plataforma estratégica para el desarrollo de talento joven de alto potencial en áreas de tecnología e innovación. A través de los Semilleros de Talento, **93 becarios** recibieron formación especializada en Java, Testing, Salesforce e Inteligencia Artificial, complementada con el fortalecimiento de habilidades de autogestión, comunicación y resolución de problemas.

De este grupo, **62 jóvenes concluyeron exitosamente su formación** y desarrollaron un portafolio de proyectos con aplicaciones reales dentro del ecosistema de América Móvil, lo que impulsó significativamente su preparación profesional. Gracias al modelo práctico y a la exposición a proyectos de innovación, **12 becarios fueron contratados por HITSS**, integrándose a iniciativas facturables y contribuyendo al fortalecimiento de nuestras capacidades técnicas.

Tecnología	Inscritos 2025	Graduados 2025	Contratados 2025
Inteligencia Artificial	33	25	2
Java	38	22	6
Salesforce	11	6	1
Testing	11	9	4
Total	93	62	12

Bienestar

Social y Cultura



El corazón humano de HITSS

En HITSS entendemos que la sostenibilidad comienza con el bienestar de las personas. Por ello, el Programa de Bienestar Social de Grupo Carso constituye un pilar estratégico para fortalecer el crecimiento personal, emocional y profesional de nuestros colaboradores y sus familias.

A través de iniciativas integrales —**formación, salud preventiva, cultura, recreación, el Programa ASUME y la Red de Voluntarios**— promovemos el desarrollo humano desde una visión holística que impulsa capacidades, mejora la comunicación y fomenta relaciones más sanas dentro y fuera del trabajo.

Este enfoque nos permite construir entornos laborales más humanos y colaborativos, y refuerza una cultura organizacional sólida, comprometida y alineada con los valores que nos distinguen como empresa de América Móvil.

Bienestar Social es, en esencia, el elemento que da vida a nuestra sostenibilidad, una iniciativa que trasciende lo laboral y genera un impacto positivo en la vida de quienes formamos parte de HITSS.

Año	Sub-Programa	Eventos realizados	Beneficiarios directos	Beneficiarios indirectos	Total de beneficiario	Evaluaciones aplicadas	Num. conexiones
2025	Formación	25	2,323	0	2,323	1,092	2,323
	Salud	53	2,352	0	2,352	1,358	2,297
	Cultura y Recreación	15	214	228	442	68	0
	TOTALES	93	4,889	228	5,117	2,518	4,620



Carrera de la Amistad



Visita al Museo Soumaya



Visita al Pabellón Nacional de la Biodiversidad



ASUME

Superación por mi país

Desarrollo Humano como Pilar de la Sostenibilidad Social

ASUME A.C. (Asociación de Superación por mi País), fundada en 1980 por Soumaya Domit de Slim, es una iniciativa orientada al desarrollo integral de las personas mediante un proceso continuo de superación personal, familiar y social. Su implementación cuenta con el liderazgo del equipo de ASUME y de Bienestar Social de Grupo Carso, encabezado por Vanessa Slim de Hajj, Lucía Sastré y Aurea Sansores, quienes han impulsado su consolidación en México y Latinoamérica.

El Programa ASUME promueve un modelo de desarrollo humano que fortalece a las personas en los ámbitos físico, económico, estético, afectivo, intelectual, social, moral y espiritual, fomentando individuos responsables, plenos y comprometidos con su entorno.

Durante 2025, HITSS reafirmó su compromiso con el bienestar integral al implementar activamente el programa a través de talleres vivenciales y sesiones formativas que promovieron habilidades como la comunicación positiva, el equilibrio emocional y la responsabilidad personal.

En el periodo se formaron 26 facilitadores voluntarios y participaron 184 colaboradores en dos generaciones, de los cuales 132 concluyeron exitosamente el proceso.

1ª Generación ASUME

(noviembre 2024 – marzo 2025):

117 inscritos / 82 graduados

2ª Generación ASUME

(agosto – noviembre 2025):

67 inscritos / 50 graduados

Estos resultados consolidan a ASUME como un pilar estratégico de la sostenibilidad social en HITSS, fortaleciendo la cultura organizacional y el desarrollo humano dentro de la empresa.



Temas del Programa **ASUME**



- 
- 11.-Desarrollo de la inteligencia
- 10.-Desarrollar al máximo nuestras facultades
- 9.-La amistad
- 8.-La honradez
- 7.-El sentido de la responsabilidad
- 6.-El Hogar
- 5.-El diálogo
- 4.-La Alegría
- 3.-Cortesía
- 2.-Los 8 aspectos de la superación
- 1.-Superación integral y constante
- 12.-El hábito de la lectura
- 13.-Educación del carácter
- 14.-La madurez I
- 15.-La madurez II
- 16.-El amor
- 17.-El matrimonio
- 18.-¿Qué es educar?
- 19.-Los valores
- 20.-Educación del sentido de justicia
- 21.-Educación de la voluntad
- 22.-La libertad
- 23.-Hasta donde llega la libertad
- 24.-Reflexiones acerca del trabajo
- 25.-La confianza
- 26.-El ideal
- ASUME**

Cultura Organizacional

En HITSS, nuestra cultura es el corazón de todo lo que hacemos. Es lo que nos une, nos impulsa a reinventarnos cada día y nos inspira a construir un futuro mejor a través de la tecnología, la conectividad y el talento de nuestra gente. No se trata solo de procesos o lineamientos: es nuestra identidad, el ADN que define quiénes somos y hacia dónde queremos ir.

Hoy estamos viviendo una evolución cultural que fortalece lo que nos hace únicos. Estamos renovando la manera en que entendemos nuestro propósito, misión, visión y valores, para que reflejen con claridad la esencia de HITSS y nuestra contribución dentro del ecosistema de América Móvil.

Nuestro propósito: Nos inspira a mejorar vidas mediante soluciones digitales que conectan, transforman y acercan oportunidades.

Nuestra misión: Nos compromete a ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, integrando tecnología de alto impacto con talento especializado.

Nuestra visión: Nos proyecta como líderes en la evolución digital, siempre innovando y generando valor para las personas, las organizaciones y la sociedad.

Nuestros valores: Son la base que orienta nuestras decisiones y acciones. Reflejan la forma en que trabajamos, colaboramos y generamos impacto:

- **Experiencia del cliente**
- **Innovación**
- **Desarrollo humano**
- **Sustentabilidad**
- **Integridad**
- **Eficiencia**
- **Colaboración**

Estos valores son nuestro punto de partida para asegurar que cada interacción, proyecto y servicio lleve consigo la calidad humana y profesional que nos caracteriza.

Una cultura en movimiento: en HITSS buscan acercarnos más a nuestra gente, reforzar quiénes somos como comunidad y promover una cultura viva, participativa e inspiradora. Queremos que cada persona se sienta parte activa de esta transformación, porque la cultura no se impone: **se construye entre todos.**



VALORES

Nos comportamos y actuamos de manera **íntegra**, a través de nuestros **valores, honestidad, austeridad** y principios para lograr el **bienestar común**.

Damos lo mejor de nosotros y actuamos **comprometidos**, cuidando y fomentando la **creación de valor** en cada una de nuestras **acciones**.



Nos comprometemos a ser un **agente de cambio** que promueva la **inclusión, el desarrollo económico y el bienestar de la región**, beneficiando a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas y otros grupos de interés.



Rompemos paradigmas, promovemos las **tendencias tecnológicas** y de negocio para propiciar el **cambio** de forma disruptiva en la nueva **sociedad digital**.

Somos especialistas en lo que hacemos y tenemos **altos estándares de calidad** con **resultados extraordinarios**.



Demostramos **fidelidad** a través de nuestras **acciones** con la compañía, nuestros compañeros, clientes y socios de negocio buscando establecer **relaciones duraderas**.



Asumimos la **responsabilidad** de nuestras **acciones** y cumplimos nuestros **acuerdos** establecidos de forma **consistente**.

Clima

Organizacional

En HITSS, escuchamos activamente a nuestra gente porque creemos que un entorno laboral saludable, colaborativo y sostenible es fundamental para el bienestar de los colaboradores y el éxito del negocio.

Por ello, la **Encuesta de Clima Organizacional** es una herramienta clave que nos permite conocer, de manera objetiva, cómo viven nuestros equipos su experiencia dentro de la compañía y qué oportunidades tenemos para seguir mejorando.

Aplicada cada dos años a través de la plataforma corporativa de América Móvil, esta encuesta evalúa el nivel de satisfacción, compromiso y percepción de los colaboradores en torno a aspectos esenciales del entorno laboral. Su propósito es identificar áreas de mejora y orientar acciones que fortalezcan nuestra cultura, nuestra forma de trabajar y la experiencia integral de quienes forman parte de HITSS.

Dimensiones evaluadas

La encuesta analiza la experiencia de los colaboradores a partir de **10 dimensiones clave**, que representan los pilares del ambiente organizacional:

- Administración de recursos
- Comunicación organizacional
- Conocimiento de objetivos
- Cultura organizacional
- Desarrollo profesional
- Impacto de la capacitación
- Logro de resultados
- Satisfacción organizacional
- Trabajo en equipo
- Orientación al servicio

Estas dimensiones permiten tener una mirada integral del clima laboral y detectar oportunidades específicas para robustecer nuestra gestión del talento, fortalecer prácticas internas y promover una cultura cada vez más sólida, participativa y orientada al bienestar.



Estado de participación

La Encuesta de Clima Organizacional concluyó satisfactoriamente el pasado **3 de febrero**, registrando un nivel de participación significativo por parte de los colaboradores. La alta respuesta obtenida refleja el compromiso de nuestra gente con la mejora continua y con la construcción de un entorno laboral cada vez más saludable, colaborativo y sostenible.

Los resultados obtenidos serán analizados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer las iniciativas orientadas al bienestar, el desarrollo profesional y la consolidación de una cultura organizacional alineada con nuestros valores y principios de sostenibilidad.

ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL 2025						
País	Contestada	Sin responder	Bajas	No Aplica	Total	Avance
Ecuador	10				10	100%
Perú	929		37	9	929	100%
Chile	102	7	3		109	94%
Argentina	227	18		10	245	93%
México	2982	353	23	17	3245	89%
Total	4160	378	63	36	4538	92%



Proyectos de
CAPITAL
HUMANO



HIRO

Asistente Virtual de Capital Humano

HIRO es el asistente virtual corporativo diseñado para acompañar a los colaboradores durante toda su trayectoria laboral en HITSS. Disponible 24/7 a través de Microsoft Teams, integra módulos que fortalecen la experiencia del colaborador y agilizan los procesos internos:

- **Onboarding:** guía personalizada durante la integración del talento.
- **Employee Experience:** consultas, información y apoyo continuo.
- **Help Desk:** atención automatizada para requerimientos de Capital Humano.
- **Offboarding:** acompañamiento estructurado en el cierre del ciclo laboral.



HIRO representa un paso clave en la transformación digital del área, elevando la eficiencia, disponibilidad y agilidad de nuestros servicios internos.

Honor HITSS

Programa Integral de Reconocimiento

Honor HITSS es una iniciativa diseñada para celebrar y visibilizar los logros, méritos y contribuciones destacadas de nuestros colaboradores. Este programa refuerza la cultura de agradecimiento, reconoce el trabajo en equipo y promueve conductas alineadas con los valores organizacionales.

El programa incluye reconocimientos por:

- Cumplimiento de metas.
- Colaboración y trabajo en equipo.
- Innovación y aportaciones sobresalientes.
- Celebración de hitos personales y profesionales.
- Honor HITSS contribuye directamente a fortalecer el sentido de pertenencia y la motivación.

Líderes HITSS

Líderes HITSS es un espacio mensual de diálogo, alineación y fortalecimiento del liderazgo en todas las sedes de la compañía.

Estas sesiones, realizadas vía Microsoft Teams, permiten compartir lineamientos estratégicos, mejores prácticas, mensajes clave del negocio y temas de cultura organizacional.

El programa se complementa con una comunidad activa en **Viva Engage**, donde los líderes pueden:

- Intercambiar aprendizajes.
- Colaborar entre regiones.
- Mantener conversaciones sobre gestión, talento y cultura.

Esta iniciativa fortalece capacidades directivas y fomenta una dirección más cohesionada y conectada.



Escuela de

Liderazgo

Modelo Formativo Estratégico

La Escuela de Liderazgo es un programa orientado a fortalecer las competencias clave de nuestros líderes actuales y futuros .

A través de un modelo formativo híbrido, basado en cursos e-learning y podcasts especializados, el programa impulsa:

- Liderazgo efectivo y consciente.
- Gestión alineada a la cultura HITSS.
- Toma de decisiones basada en datos.
- Desarrollo del talento y equipos de alto desempeño.

La iniciativa contribuye a construir una red de líderes preparados para guiar la transformación del negocio.

Nuestros principales canales son:

MyHITSS: portal integral con acceso a servicios, noticias y herramientas corporativas.

Correo Corporativo de Comunicación Interna: vía oficial para comunicados, iniciativas y avisos institucionales.

Viva Engage: comunidad colaborativa para fortalecer conversaciones, cultura y vínculos entre equipos y países.

Revista Digital Comunik: publicación interna que destaca historias, proyectos, logros y contenido relevante para toda la organización.

Estos canales permiten una comunicación fluida y fortalecen el sentido de pertenencia en toda la región HITSS.

Canales de **Comunicación** *Interna*

Para garantizar una comunicación clara, oportuna y cercana, HITSS cuenta con una plataforma robusta de canales internos que permiten difundir información estratégica y fortalecer la conexión con los colaboradores.

Salud *seguridad y Prevención*



PSIC

El **Programa de Salud Integral Carso (PSIC)** es una iniciativa que promueve la prevención y el cuidado de la salud desde el entorno laboral, integrando acciones preventivas y educativas como parte de la rutina diaria de trabajo. Su objetivo es impulsar una cultura de bienestar que contribuya a mejorar la calidad de vida de los colaboradores y a fortalecer entornos laborales más saludables.

El programa cuenta con un alcance a más de 2,211 sitios de trabajo distribuidos en México y Ecuador, Su implementación abarca más de 20 empresas del Grupo Carso en México, Claro en Ecuador, HITSS Perú.

Durante 2025, HITSS avanzó significativamente en la expansión regional del **Programa de Salud Integral Carso**, contribuyendo a fortalecer el bienestar de colaboradores, familias y comunidades en América Latina. Este programa, desarrollado en coordinación con Fundación Carlos Slim, tiene como propósito promover la prevención, el acceso a la salud y la atención oportuna mediante acciones de sensibilización, evaluación y acompañamiento.

A cierre del año, la iniciativa consolidó operaciones en dos países clave de la región: **Ecuador a través de Claro** y en **Perú a través de HITSS**, marcando el inicio de una estrategia de salud corporativa con alcance en Latinoamérica.

Avances en HITSS Perú

En Perú, HITSS concluyó con éxito el **proceso de implementación en octubre de 2025**, preparando la infraestructura operativa, logística y tecnológica necesaria para garantizar un despliegue eficiente y sostenible.

Con estos avances, Hitss Perú se consolida como el siguiente punto de expansión regional, ampliando la capacidad de impacto del programa en la zona andina.



Operación del Programa de Salud Integral Carso

Expansión geográfica

*Inicio de operaciones
en América Latina*

 **HITSS PERÚ**

- Proceso de implementación - octubre 2025
- Listos para comenzar operación en 2026



Claró- ECUADOR

- Inició operaciones septiembre 2025
- Sesiones de sensibilización y campaña de difusión
- Sobrepasaron la meta de 1,000 personas valoradas en 5 semanas

"Llevando la operación a donde pocos pueden llegar"

MIDO

Medición Integrada para la **DetECCIÓN Oportuna**

MIDO es la estrategia de Atención Primaria en Salud del Programa de Salud Integral Carso (PSIC), centrada en prevención, detección temprana y bienestar integral de los colaboradores. Su propósito es promover entornos laborales saludables, fortalecer la cultura del autocuidado y contribuir a mejorar la calidad de vida en todas las empresas del Grupo Carso.

Propósito y Alcance del Programa

Protege el bienestar de los colaboradores mediante intervenciones preventivas y detección de enfermedades crónicas (hipertensión, diabetes, obesidad).

Fomenta hábitos saludables y la construcción de una cultura preventiva.

Integra una plataforma de Salud Inteligente con seguimiento personalizado y acompañamiento de un coach de salud.

Brinda soporte a equipos de Seguridad e Higiene para fortalecer la prevención en el entorno laboral.

Impulsa campañas de promoción, vacunación y control de riesgos.

Centros Capacitadores MIDO en HITSS

En colaboración con la Fundación Carlos Slim, HITSS consolidó tres Centros Capacitadores MIDO, convirtiéndose en un actor clave en la formación de expertos en salud preventiva.

Centros inaugurados

Guadalajara – 16 mayo 2024
Tijuana – 11 septiembre 2024
Ciudad de México (CDMX) – 20 marzo 2025

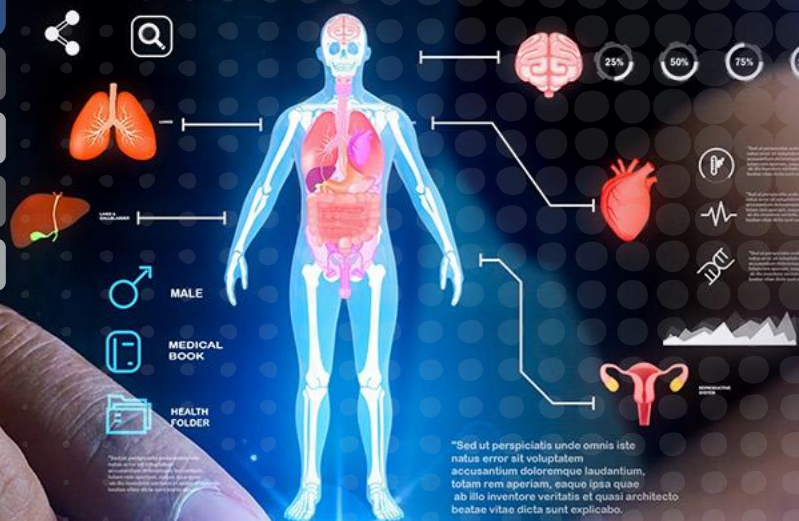
Estos centros forman parte de la Red Nacional de Formación del PSIC, que opera en CDMX, Tijuana, Guadalajara, Querétaro, Mérida, Puebla y Veracruz.

Operación MIDO enero-diciembre 2025

1. Personas valoradas	2. Seguimiento a valoraciones interanual de personas valoradas	3. Asistencia de Expertos MIDO a inmersión	4. Usuarios totales registrados en app Salud Inteligente	5. Usuarios de app Salud Inteligente en 2025	6. Valoraciones MIDO Confirmación
959	330	6	3,668	1,038	21

A continuación, se presentan las cifras de Expertos MIDO de HITSS y de las Empresas de Grupo CARSO capacitados durante 2024 y 2025 en nuestras oficinas, reflejo del impacto y alcance del PSIC.

Centro Capacitador	Inmersiones Impartidas	Expertos Capacitados	Inmersiones Impartidas	Expertos Capacitados	Inmersiones Totales	Total, de Expertos Capacitados
HITSS Plaza Carso	-	-	8	75	8	75
HITSS Guadalajara	4	21	2	10	6	31
HITSS Tijuana	1	11	3	25	4	36
			TOTAL		18	142



Total de capacitaciones **2025**
de todos los Centros Capacitadores
e Inmersiones Itinerantes.

Red Expertos MIDO

Centros capacitadores e inmersiones itinerantes

Mapa de estados cubiertos 2025




Actividad 2025



¡Meta superada!

Se duplicó la meta de inmersiones

La implementación de MIDO y la consolidación de tres Centros Capacitadores en HITSS representan un avance decisivo hacia la construcción de entornos laborales más saludables, responsables y sostenibles.



El impacto alcanzado confirma que la prevención y el autocuidado son pilares esenciales para elevar el bienestar y la calidad de vida de las personas.

Certificación

ISO 45001:2018

Seguridad y Salud en el Trabajo

En HITSS, la Seguridad y Salud de nuestras personas es una prioridad estratégica y un pilar esencial de nuestra cultura. Por ello, nos enorgullece anunciar que este año obtuvimos nuevamente la recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) bajo la Norma ISO 45001:2018, manteniendo el alcance en el Corporativo y fortaleciendo de forma continua nuestro enfoque preventivo.

Este logro se alcanzó tras una auditoría externa exitosa, en la que aseguramos la continuidad del certificado sin ninguna No Conformidad. Este resultado confirma el cumplimiento riguroso de los estándares internacionales, de la regulación aplicable y de la solidez de nuestros procesos en Seguridad y Salud en el Trabajo.

Como parte de la evolución y madurez de nuestro sistema, en abril incorporamos la sede Querétaro dentro del alcance certificado.

Asimismo, en diciembre, HITSS Perú obtuvo su certificación ISO 45001:2018, consolidando una operación regional alineada a prácticas internacionales y reforzando una visión compartida de prevención, bienestar y cuidado que hoy trasciende fronteras. Esta ampliación incluye la integración formal de procesos, controles y prácticas que fortalecen nuestra cultura preventiva en todas las sedes.

“Este año obtuvimos nuevamente la recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo”

Estos resultados son posibles gracias al esfuerzo, la experiencia y la dedicación de los equipos involucrados, quienes día a día hacen realidad una cultura de cuidado y responsabilidad compartida. En HITSS entendemos que la certificación no es un objetivo final, sino un proceso continuo que nos impulsa a crear entornos de trabajo cada vez más seguros, saludables y sostenibles.



Código de Ética

y Cumplimiento



Código de Ética

y Cumplimiento

En HITSS, y en alineación con América Móvil, reafirmamos nuestro compromiso de operar con los más altos estándares de integridad personal y profesional. Nuestra cultura ética se sustenta en el **Código de Ética**, documento que establece los principios, lineamientos y expectativas de conducta que deben guiar nuestras decisiones en el entorno laboral y en todas las relaciones de negocio.

El Código de Ética se complementa con la legislación vigente en cada país donde operamos, así como con políticas internas y el Programa de Integridad y Cumplimiento. Reconocemos que **cada persona es responsable de sus acciones**, y que cualquier incumplimiento puede afectar la reputación de América Móvil y de todas las personas que formamos parte de su ecosistema.

Para fortalecer esta cultura de integridad, los compromisos éticos se comunican de manera continua a través de diversos canales institucionales, incluyendo la intranet corporativa, el microsítio de Cumplimiento, programas de capacitación, campañas permanentes del “Código de Ética” y la plataforma Viva Engage.



Canales de Denuncia:

Espacios seguros y confidenciales para reportar conductas contrarias a la ética

HITSS y América Móvil ponen a disposición distintos mecanismos de denuncia para reportar **actos ilícitos, conductas indebidas, violaciones al Código de Ética o incumplimientos legales**, garantizando siempre la confidencialidad y el adecuado seguimiento de cada caso.

Portal de Denuncias de América Móvil

Liga: <https://denuncias.americamovil.com>

Alcance: Permite registrar y reportar conductas ilegales o no éticas, ya sean hechos confirmados o sospechas, así como incumplimientos al Código de Ética.

Público objetivo: Colaboradores, proveedores, contratistas y terceros relacionados.

Correo Institucional de Cumplimiento – América Móvil

Correo: yocumplo@americamovil.com

Alcance: Canal formal para prevenir, detectar y atender incumplimientos legales, violaciones a políticas corporativas o prácticas contrarias a los principios éticos.

Público objetivo: Colaboradores, proveedores, contratistas y terceros relacionados.

Protección y Manejo de Datos Personales – HITSS

Correo: privacidad@hitss.com

Alcance: HITSS mantiene un compromiso permanente de garantizar la seguridad y confidencialidad de la información personal mediante controles administrativos, técnicos y físicos que aseguren la protección contra pérdida, destrucción o divulgación indebida.

Público objetivo: Colaboradores, proveedores, contratistas y terceros relacionados.

Estos canales reafirman nuestra política de **cero tolerancias a la corrupción, fraude o cualquier conducta no ética**, así como nuestro compromiso con procesos transparentes, responsables y confiables.

Cursos Corporativos Mandatorios: *Formación continua para fortalecer una cultura de integridad*

Como parte del Programa de Integridad y Cumplimiento de América Móvil, todos los colaboradores deben completar los cursos corporativos mandatorios, diseñados para asegurar la comprensión y aplicación de las políticas, estándares éticos y regulaciones aplicables a la compañía.

La participación en estas capacitaciones es obligatoria, y constituye un pilar esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad, al garantizar que todas las personas actúen con integridad, respeto y responsabilidad en su quehacer diario.

Cumplimiento de Cursos Mandatorios por País (%)

Curso	Argentina % Realizado	Chile % Realizado	Colombia % Realizado	Ecuador % Realizado	México % Realizado	Perú % Realizado
Código de Ética	89.90%	78.67%	74.61%	96.17%	92.18%	80%
Control efectivo de la corrupción	84.67%	81.33%	89.87%	94.30%	93.87%	68%
Protección de datos personales	82.58%	84.67%	86.06%	95.08%	93.00%	69%
Prevención lavada de dinero	85.71%	88.00%	90.19%	95.85%	94.68%	72%
Introducción a seguridad de la información	82.58%	82.67%	84.00%	93.78%	91.46%	67%
Introducción a la sustentabilidad empresarial	71.78%	81.33%	81.61%	92.75%	86.46%	65%
TOTAL POR PAÍS	287	150	2,518	390	3,441	1,014

Desempeño y Talento para la Sostenibilidad

En HITSS, la sostenibilidad inicia con el desarrollo de nuestra gente. La Evaluación de Desempeño es un proceso central dentro de la Gestión de Capital Humano, ya que permite medir de manera objetiva el aporte de cada colaborador a los resultados del negocio, al tiempo que impulsa su crecimiento y refuerza nuestra cultura organizacional.

Este proceso no solo califica resultados: promueve el aprendizaje continuo, facilita la retroalimentación constante y asegura que las capacidades del talento estén alineadas con las necesidades estratégicas de la compañía. De esta forma, la Evaluación de Desempeño contribuye a contar con equipos más preparados, operaciones más eficientes y una organización más sostenible.

Tópicos de Evaluación: Nuestra metodología valora tanto los resultados alcanzados como las conductas que los hacen posibles.



1. Desempeño

del rol y contribuciones a proyectos clave, permitiendo identificar fortalezas y áreas de mejora. Evalúa el cumplimiento de responsabilidades, objetivos



2. Competencias

Revisa conocimientos técnicos, habilidades y comportamientos alineados a los valores institucionales, asegurando que el talento evolucione con las demandas del negocio.



3. Objetivos de Desarrollo

Define metas específicas para fortalecer habilidades, impulsar la movilidad interna y desarrollar talento clave para el futuro.



4. Potencial

Valora la capacidad del colaborador para asumir roles de mayor responsabilidad, apoyando la planeación de sucesión y la estructura organizacional futura.

Periodicidad del Proceso: la Evaluación de Desempeño se realiza dos veces al año, lo que permite un seguimiento oportuno y una toma de decisiones ágil y basada en información:

Primer semestre: 1 de enero al 30 de junio (evaluación en julio).

Segundo semestre: 1 de julio al 31 de diciembre (evaluación en enero del año siguiente).



Este proceso aporta directamente a nuestra estrategia de sostenibilidad al fortalecer el desarrollo y bienestar de los colaboradores, Impulsar una cultura de meritocracia, equidad y transparencia, Garantizar talento preparado para los retos actuales y futuros y favorecer la continuidad del negocio y la excelencia operativa.

En HITSS, la sostenibilidad también significa invertir en el talento y construir entornos de trabajo que potencien el crecimiento integral de nuestra gente. La Evaluación de Desempeño es una herramienta clave que reafirma este compromiso y consolida un desarrollo organizacional sólido, humano y sostenible.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 2025

País	Baja	No Evaluado	Evaluado	Total	Avance
Ecuador	1	0	360	360	100%
Chile	15	0	94	94	100%
Perú	35	17	982	999	98%
Colombia	0	82	2,240	2,322	96%
México	29	135	3,137	3,272	96%
Argentina	2	70	199	269	74%
TOTAL POR PAÍS	82	304	7,012	7,316	96%





Voluntariado

e Impacto Social

Red de Voluntarios



HITSS

Cuando el propósito se convierte en acción



En 2025, HITSS México vivió un momento significativo con la formalización de su **Programa de Voluntariado**, validado por la Dirección de ASUME y Bienestar Social de Grupo Carso. Este paso marcó el inicio oficial de la **Red de Voluntarios HITSS**, un espacio que organiza impulsa y da visibilidad a las iniciativas solidarias promovidas por nuestros colaboradores.

La creación de esta Red representa la consolidación de una convicción que nos define como organización: **contribuir activamente al bienestar social**. A través de ella, fortalecemos una cultura más humana, empática y socialmente responsable, donde los propósitos individuales se conectan con un objetivo común: generar un impacto positivo en las comunidades donde tenemos presencia.

Durante 2025, la Red de Voluntarios HITSS logró avances clave que reflejan su alcance y compromiso:

77 colaboradores inscritos como voluntarios activos

Formación en el curso "La Virtud de Servir" como base ética y humana del voluntariado

8 actividades de voluntariado realizadas en distintas causas sociales y ambientales

La Red de Voluntarios HITSS se ha convertido en un motor de participación social, demostrando que el valor de nuestra organización no solo se construye con tecnología, sino también con acciones que dejan huella en las personas y fortalecen el tejido social.



Acción de Voluntariado

Fundación Autismax I.A.P., contribuyendo con la donación de juguetes educativos y sensoriales destinados a niñas, niños y jóvenes con autismo.

Esta actividad permitió fortalecer entornos de aprendizaje más incluyentes, reconociendo el valor del juego como herramienta fundamental para el desarrollo sensorial, social y emocional. A través de esta acción, los voluntarios de HITSS reafirmaron su compromiso con la inclusión, la empatía y el impacto social positivo en comunidades con necesidades específicas.

Digital Lab

Una iniciativa impulsada por América Móvil y Ericsson para promover la inclusión digital y la sustentabilidad en Latinoamérica, con especial atención en México.

A través de talleres prácticos de programación, inteligencia artificial y desarrollo de videojuegos, **Digital Lab acercó a jóvenes de nivel secundaria al mundo de la tecnología**, fomentando habilidades STEM, pensamiento creativo y conciencia ambiental.

La participación de nuestros voluntarios representó la esencia de HITSS: **compartir conocimiento, inspirar a nuevas generaciones y contribuir al cierre de brechas digitales**. Además, esta actividad se enmarca en esfuerzos regionales de economía circular y descarbonización, reforzando nuestro compromiso con un futuro más sostenible e incluyente.

Fechas de participación:

25 y 26 de marzo – *Pabellón Nacional de la Biodiversidad*
19 y 20 de junio – *Aldea Digital Iztapalapa (Telmex/Telcel)*



Fundación Autismax I.A.P.



Digital Lab



Digital Lab

Reforestación

El 27 de julio de 2025, la Red de Voluntarios HITSS se sumó a la **primera Jornada de** Reforestación en el paraje *Piedra del Ovní*, en Amecameca, Estado de México. En coordinación con la Red de Voluntarios Telmex y habitantes de la comunidad, más de **70 colaboradores y familiares** participaron en una jornada dedicada a la recuperación del entorno natural.

Durante la jornada se sembraron **2,000 árboles**, una acción simbólica y estratégica que refleja nuestro compromiso con la sostenibilidad, la restauración de ecosistemas y la construcción de un futuro más verde. Cada árbol plantado representa un paso colectivo hacia la regeneración ambiental y la promoción de una cultura de cuidado del planeta.



Más de
70 voluntarios
participantes
2,000 árboles
sembrados



Festival del **Adulto Mayor**^{MR} *telcel*

Uno de los eventos más importantes del país dedicados al bienestar, la salud y el envejecimiento activo de personas mayores de 50 años. En sus dos ediciones, realizadas en Ciudad de México y Monterrey, nuestros voluntarios brindaron apoyo en actividades de atención, acompañamiento y logística, en colaboración con la Red de Voluntarios Fundación Telmex-Telcel.

Su participación contribuyó a mejorar la experiencia de los asistentes y reforzó el compromiso de HITSS con la inclusión, el respeto intergeneracional y el impulso de espacios que promueven una vida plena y activa para las personas mayores.

Fechas de participación:

25 al 27 de abril – WTC, Ciudad de México

26 al 28 de junio – Cintermex, Monterrey

Esta colaboración reflejó el valor del trabajo en equipo y del compromiso social, fortaleciendo la experiencia del evento y generando un impacto positivo en la comunidad.



Corre con Garra

Una carrera inclusiva realizada el 28 de septiembre de 2025 ,2ª Sección del Bosque de Chapultepec Carrera de 5 km y caminata de 2 km. Este evento promueve la participación de

personas con discapacidad visual y otras condiciones, utilizando el deporte como herramienta de inclusión, sensibilización y reconocimiento del talento deportivo sin barreras.

Nuestros voluntarios brindaron apoyo en acompañamiento, logística y actividades de integración, reforzando el compromiso de HITSS con la igualdad de oportunidades y la construcción de entornos más accesibles e incluyentes.



Banco *de tapitas* A.C.

En diciembre de 2025, la Red de Voluntarios HITSS cerró el año participando en una jornada solidaria en **Casa Tapitas A.C.**, organización dedicada a apoyar a niñas y niños con cáncer mediante la recolección y reciclaje de tapitas de plástico.

El **27 de diciembre**, colaboradores y sus familias se sumaron a las labores de separación y clasificación de material reciclable, transformando una actividad cotidiana en un acto de solidaridad, conciencia ambiental y apoyo comunitario. Esta participación reforzó el compromiso de HITSS con causas que integran responsabilidad social y sostenibilidad.

Como resultado de este esfuerzo sobre el cual se logró recabar y entregar **83.20 kg de tapitas**, HITSS recibió un **reconocimiento formal de Banco de Tapitas A.C.**, en el cual se expresó agradecimiento por la contribución de la empresa y sus voluntarios a favor de la lucha contra el cáncer infantil. El documento destaca que, gracias al apoyo brindado, la organización ha podido incrementar sus programas de atención y acompañamiento, impactando positivamente la vida de niñas, niños y jóvenes en tratamiento oncológico.

Este reconocimiento reafirma que las acciones de la Red de Voluntarios HITSS generan un impacto real y significativo, sumando esfuerzos a causas que transforman vidas y fortalecen el tejido social.





DESARROLLANDO LA SOCIEDAD DIGITAL