



Informe de
Sustentabilidad

2023



Contenido

Mensaje a los lectores 3

Hitos 2023 4

Somos Total Play 5

Nuestro negocio

¿Qué nos distingue?

A través de los años

Valor sustentable

Cadena de suministro

Creación de valor en 2023

Creamos conexiones confiables 22

Totalplay Residencial

Totalplay Empresarial

Innovación y tecnología

Seguridad de la información

Nos une la misma red de ética y transparencia 31

Gobierno corporativo

Gestión de riesgos

Responsabilidad y transparencia

Derechos Humanos

Conectamos con las personas 43

Nuestro equipo

Capacitación y desarrollo de talento

Diversidad e inclusión

Salud y seguridad en el trabajo

Bienestar

Impacto social

Conectamos con el planeta 58

Gestión ambiental

Eficiencia energética

Cambio climático

Agua

Materiales y residuos

Desempeño sustentable 63

Datos operativos

Gobierno corporativo

Social

Ambiental

Acercas de este informe 72

Índice GRI e índice SASB 73

Contacto 80



Mensaje a los lectores

Como participantes destacados en el sector de telecomunicaciones en México, reconocemos la responsabilidad que tenemos de impactar positivamente a la sociedad y al medio ambiente. Es por ello, que nos complace presentar el Informe de Sustentabilidad 2023 de Total Play, donde compartimos con ustedes los logros y desafíos que hemos asumido para impulsar el desarrollo sostenible.

Creemos que la transparencia, la ética y la responsabilidad son pilares fundamentales para construir una empresa sólida y confiable. Hemos implementado mecanismos de control y supervisión para asegurar el cumplimiento de nuestras políticas, que están alineadas a los más altos estándares nacionales e internacionales.

Nuestra gobernanza se enfoca en los valores de integridad y la ética, con especial atención en fortalecer la transparencia, rendir cuentas y combatir la corrupción. De esta forma promovemos una cultura organizacional basada en la confianza y el cumplimiento.

Estamos comprometidos con la reducción del impacto ambiental generado por las operaciones mediante la adopción de prácticas y tecnologías sostenibles. Nuestra meta es no solo minimizar la huella ecológica, sino también inspirar a los clientes y colaboradores a adoptar hábitos más sostenibles.

El entorno social es clave para nosotros. En Total Play trabajamos para contribuir al bienestar de las comunidades y promover un ambiente de trabajo inclusivo y seguro. Nos enorgullece fomentar iniciativas a través de Fundación Azteca que apoyan a la juventud y sensibilizan sobre el medio ambiente.

El enfoque que tenemos en la diversidad e inclusión se refleja en nuestra filosofía corporativa la cual se centra en la promoción y protección de los grupos vulnerables a través de la Unidad de Género, que busca crear espacios seguros y libres de violencia para todos los colaboradores.

Como una empresa clave en el sector de telecomunicaciones en México, nos esforzamos por mejorar la calidad de vida en las comunidades a través de la oferta de servicios excepcionales y participando activamente en iniciativas que buscan fortalecer el bienestar de la sociedad, de esta forma logramos obtener un Índice de Satisfacción del Cliente de 45.7%, que está por encima de la media del sector.

Este informe es una muestra de nuestra dedicación para construir un futuro sostenible. Invitamos a todos nuestros grupos de interés a unirse a nosotros en este viaje, aportando ideas, colaborando y compartiendo el compromiso con la sustentabilidad.





Hitos 2023

#1 en velocidad

promedio de conexión para reproducir contenido en Netflix.

Somos

el proveedor de internet favorito en México según Speedtest by Ookla.

Plataforma oficial

en línea de la Liga de los Líderes Ambientales (LLA).

#1

en la categoría Broad Performance de los nPerf Awards México.

+1.4 millones

de seguidores en redes sociales.

Índice de satisfacción

del cliente 1.6 veces superior al promedio de la industria.

+\$4 millones

de pesos invertidos en capacitación.

+139 mil

horas de formación impartidas.

+4 mil

consultas médicas brindadas a colaboradores en las instalaciones de Total Play.

+\$12 millones

de pesos recaudados como apoyo a Fundación IMSS, la Cruz Roja y los afectados por el huracán Otis.

60 toneladas

de víveres y productos de higiene enviadas como apoyo a los damnificados por el huracán Otis en Acapulco.

+11,500 árboles

plantados gracias al programa Un Nuevo Bosque.

+35 toneladas

de residuos recolectadas gracias al programa Limpiemos México.

+3,500 voluntarios

para las jornadas de limpieza.



Somos Total Play





Somos Total Play

GRI 2-1, 2-6

Somos una empresa de telecomunicaciones líder en México, que ofrece servicios de acceso a internet, televisión de paga y telefonía, a través de una de las redes 100% de fibra óptica más grandes del país. Contamos con dos segmentos de negocio: **Totalplay Residencial** y **Totalplay Empresarial**, por medio de los cuales brindamos servicios de telecomunicaciones tecnológicamente avanzados a millones de clientes en el territorio nacional.

100% fibra óptica

directa al hogar.

+10 años

de experiencia en México.

Nuestro enfoque

En el dinámico mundo de las telecomunicaciones, Total Play se destaca por transformar constantemente la experiencia de conectividad y entretenimiento. Buscamos ofrecer soluciones tecnológicas de vanguardia que se adapten a las necesidades y expectativas en constante evolución de los clientes, por lo que nuestro enfoque se basa en los siguientes elementos:

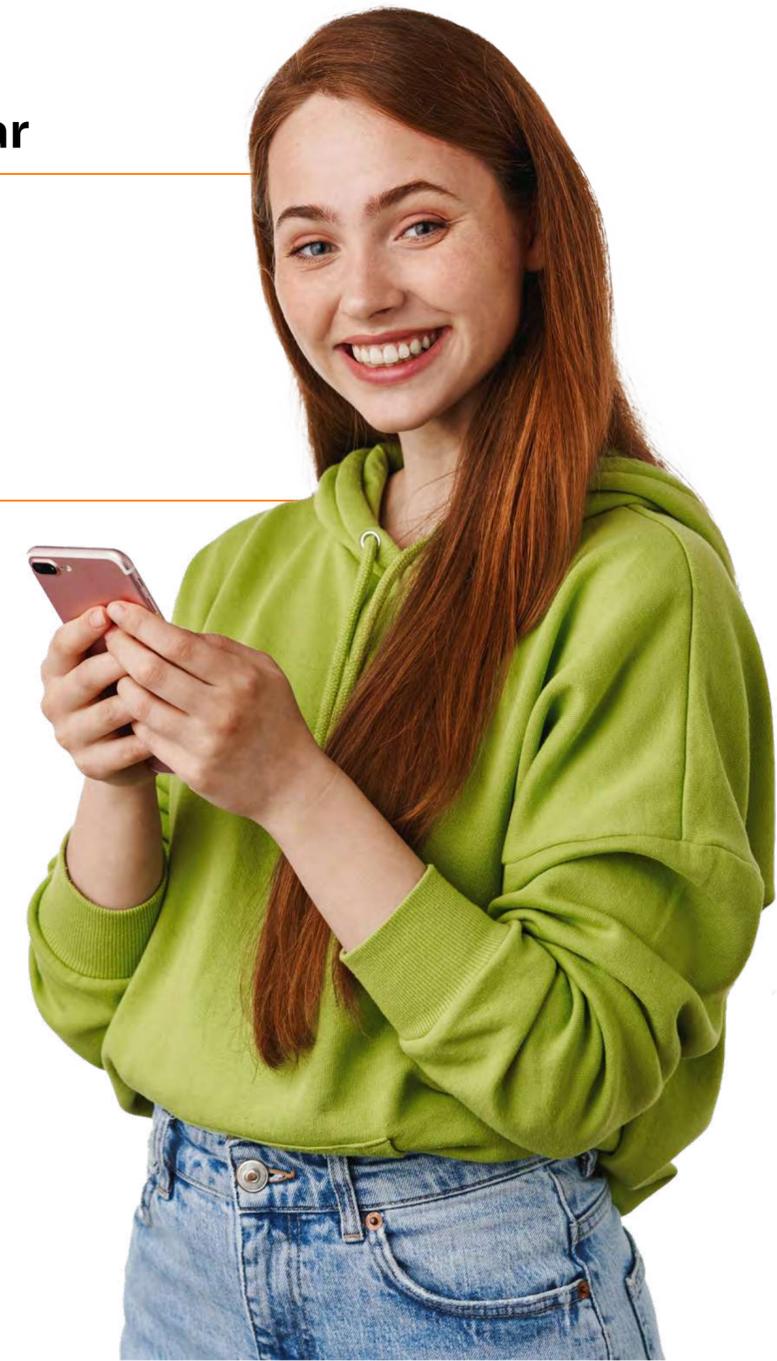


Somos primer lugar

del **Netflix Speed Index** por +4 años.

El WiFi

más rápido y estable, y la red fija con mejor consistencia del país.





Misión y visión

En Total Play, la misión y visión reflejan el compromiso de brindar el mejor servicio y experiencias digitales a los mexicanos. Esto guía las líneas estratégicas a seguir y la toma de decisiones.



Misión

Conectar a la comunidad a través de servicios innovadores de telecomunicaciones y tecnología.



Visión

Ser líderes en el mercado nacional en servicios de telecomunicaciones y entretenimiento digital a través de la innovación, y exceder las expectativas de personas y empresas a las que servimos.





¿Dónde estamos?

Nos encontramos en toda la República Mexicana y proveemos el mejor servicio de telecomunicaciones del país, brindando atención y soporte de forma eficiente e ininterrumpida.



153,617

kilómetros de red de fibra óptica al cierre de 2023.

17.5

millones de hogares con cobertura Total Play.

Canales de atención al cliente y puntos de contacto

Buscamos estar cerca de los clientes para atender sus necesidades y valoramos cada interacción como una oportunidad para mejorar y asegurar que las soluciones que ofrecemos sean las más adecuadas para ellos. Por ello, ponemos a su disposición diversos medios para que el contacto sea ágil sin importar la ubicación:



Contacto

- ▶ Cuentas de atención al cliente en redes sociales.
- ▶ Servicio telefónico 24 horas los 365 días del año.
- ▶ Soporte disponible a través de WhatsApp.
- ▶ Portal web de atención al cliente.
- ▶ Atención y soporte a través de la aplicación de Total Play.



Nuestro negocio

Nos enfocamos en ofrecer conectividad confiable que brinda acceso a diversas herramientas digitales y una comunicación fluida. Brindamos un servicio de televisión interactiva, con una variada selección de canales y contenido *premium*. Además, proporcionamos la conexión a internet de mayor velocidad, garantizando una experiencia de navegación rápida y eficiente. Con Total Play Teléfono, que es un servicio de telefonía sin fronteras, con la mejor calidad de audio, para asegurar que nuestros clientes estén comunicados en todo momento.

Con la gama de servicios que ofrecemos, abarcamos una amplia variedad de soluciones diseñadas para satisfacer las necesidades de dos sectores clave: **Hogares** (Totalplay Residencial) y **Empresas** (Totalplay Empresarial).

Totalplay Residencial

Contamos con una amplia red de fibra óptica en el país, conectando a los hogares mexicanos y mejorando la experiencia digital de millones de personas.

Conoce más [aquí](#).

Totalplay Empresarial

Ofrecemos las mejores soluciones, servicios administrados y tecnología de información, que resuelve los requerimientos de operación y procesos de organizaciones.

Conoce más [aquí](#).

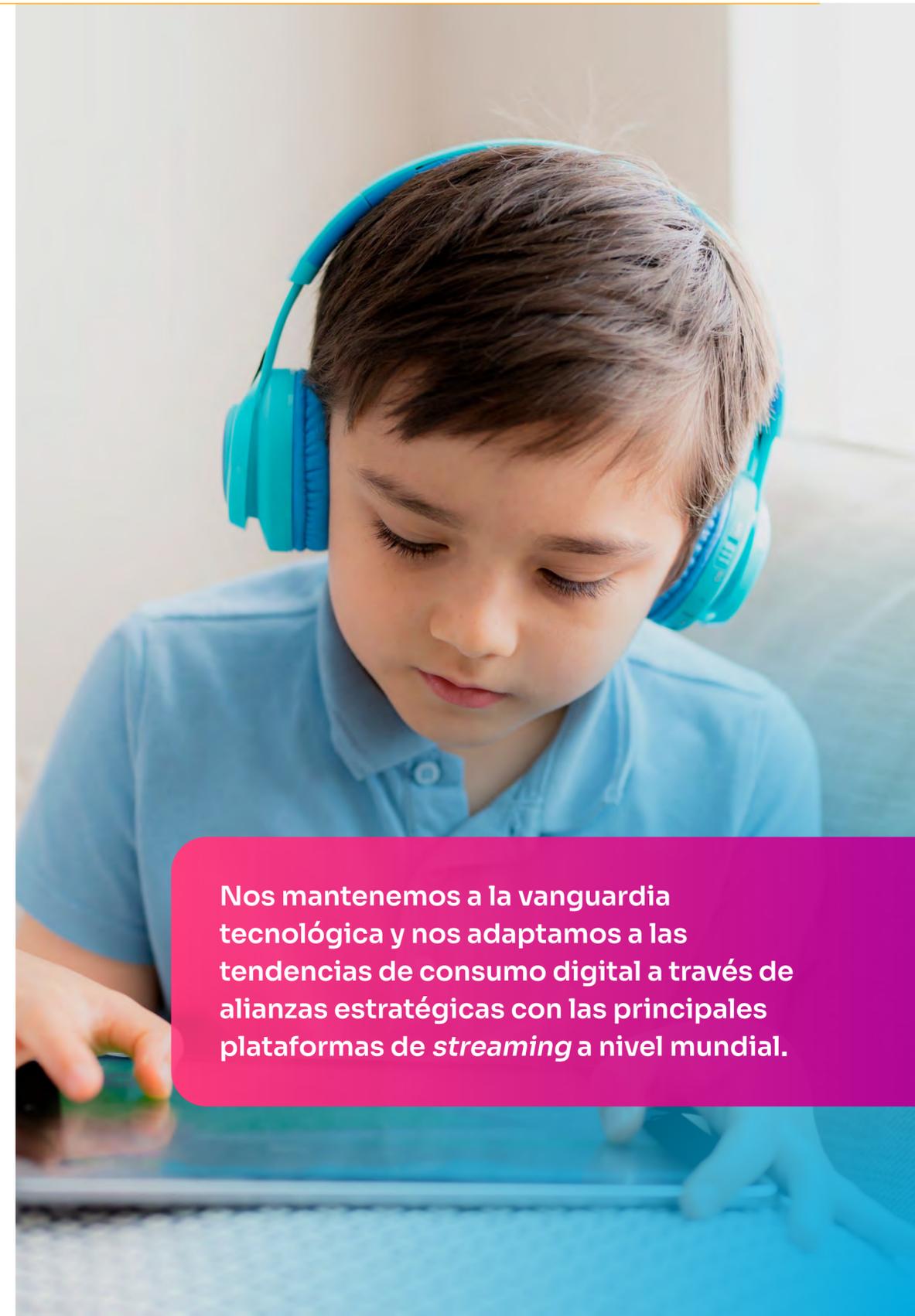
¿Qué nos distingue?

Contamos con experiencia integral de telecomunicación que va más allá de la conectividad, entregando excelencia en la calidad de los servicios que ofrecemos, integración de última tecnología en telecomunicaciones y atención a todos los grupos de interés de la empresa. Buscamos anticiparnos y adaptarnos a los cambios constantes del sector y con esto superar las expectativas de los clientes. Somos reconocidos como el proveedor de internet más rápido y consistente y con el mejor servicio del país.

Valores

Los valores fundamentales que guían nuestra manera de hacer negocios y permiten construir relaciones sólidas y de confianza con todos nuestros grupos de interés son la **honestidad** y la **lealtad**. Los comportamientos que fomentamos en el equipo de Total Play son: **pasión por el cliente, mejora continua, trabajo en equipo, ejecución impecable, confianza y respeto mutuo**.

Conoce más de la ética y cultura empresarial [aquí](#).



Nos mantenemos a la vanguardia tecnológica y nos adaptamos a las tendencias de consumo digital a través de alianzas estratégicas con las principales plataformas de *streaming* a nivel mundial.



Total Play a través de los años

2004

Inicio del proceso de creación de la compañía utilizando la estructura de Grupo Iusacell.

Construcción de la primera red de fibra óptica.

2015

Separación de Grupo Iusacell.

2008

Conexión directa al hogar en dos áreas específicas de la Ciudad de México.

2016

Cobertura de red a 7.3 millones de hogares en 22 ciudades de la República Mexicana con 543 mil usuarios activos en el segmento Residencial y 58,000 servicios en ubicaciones comerciales del segmento Empresarial.

2020

Obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por Cemefi.

Consolidación del Consejo de Administración con 9 miembros, de los cuales 4 son independientes.

2010

Comienza la oferta de una variedad de servicios a través de la red de fibra óptica, incluyendo internet de banda ancha, televisión con opciones de contenido a pedido y telefonía fija.

2017

Entre 2017 y 2019, crecimiento anual en ingresos de 38%.

2021

Participación en diversas iniciativas del Pacto Mundial como Women's Empowerment Principles (WEPIs).

2011

Introducción de la red 100% de fibra óptica en los servicios residenciales.

2018

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

2022

Red de más de 130 mil kilómetros con más de 149 mil servicios y 17.3 millones de casas pasadas.

2014

1.5 millones de hogares conectados y servicio a 150 mil usuarios activos.

2019

Fuimos seleccionados por Google como su primer socio global para implementar la programación no lineal en la publicidad dirigida.

2023

La red de fibra óptica se extiende por más de 153,617 kilómetros. La cobertura de Totalplay Residencial supera las 17.5 millones de casas pasadas en 87 ciudades y cuenta con 4.7 millones de suscriptores.





Valor sustentable

GRI 2-22, 2-29, 3-1, 3-2

En Total Play impulsamos la generación de valor sustentable con una visión de negocio incluyente, la cual busca generar oportunidades y bienestar a nuestros grupos de interés, a través de las operaciones de la compañía.

Buscamos hacer cambios en la sociedad por medio de estrategias que impacten de manera positiva la economía, el medio ambiente y la comunidad. Por ello, implementamos acciones que

permitan llevar la sustentabilidad a cada ámbito de Total Play, incluyendo a nuestra cadena de valor. De acuerdo con lo anterior, nos alineamos a la Prosperidad Incluyente de Grupo Salinas, la cual definimos como la generación de valor y bienestar para millones de familias con base en la inclusión y la generación de riqueza, por parte de las compañías e instituciones, para todos los sectores de la población y sociedad.

Los pilares de creación de valor son:

Innovamos en el mercado de telecomunicaciones, fortalecemos el desarrollo socioeconómico de las familias mexicanas e impulsamos la productividad de las organizaciones.

Mantenemos un compromiso con la generación de entornos que propicien el desarrollo de las comunidades en las que tenemos presencia. Promovemos la accesibilidad digital, la inclusión y apoyamos diversas causas sociales.

Mitigamos la huella ambiental de nuestras operaciones y cadena de valor. Promovemos el respeto al medio ambiente, utilizamos los recursos de forma responsable y transmitimos esta cultura de cuidado a cada grupo de interés.





Doble materialidad

En 2023, llevamos a cabo la actualización del estudio de la materialidad para identificar los aspectos materiales relevantes — tanto de sustentabilidad como financieros— para la compañía, e integrarlos a la estrategia y Modelo de Sustentabilidad en cada uno de los negocios. Una vez determinados los temas materiales, fueron presentados a los grupos de interés para conocer el nivel de importancia que tienen para cada uno de estos.

El concepto de doble materialidad considerado para este ejercicio se integra por los siguientes elementos:

► Materialidad financiera

Identifica aquellos temas que tienen un impacto financiero en la empresa, es decir, que influyen en la toma de decisiones de inversión o de préstamo, sobre la base de evaluaciones de los resultados financieros y del valor de la empresa.

► Materialidad de impacto

(ambiental, social y de Derechos Humanos)

Identifica los temas que reflejan sus impactos más significativos, reales o potenciales, en la economía, el medio ambiente y las personas, incluidos los impactos en los Derechos Humanos, en el corto, mediano o largo plazo. Son aquellos impactos causados directamente por la compañía o que puedan existir en su cadena de valor.

La metodología que utilizamos para realizar el análisis de materialidad de la empresa consta de cinco pasos:



Relación con los grupos de interés

En Total Play valoramos a cada grupo de interés, pues su colaboración y retroalimentación nos permiten la mejora continua de productos y servicios. Junto con ellos, buscamos construir un futuro más innovador, responsable y sustentable. De acuerdo al estudio de materialidad, los grupos de interés más relevantes son:





Matriz de materialidad

Para la elaboración de la matriz de materialidad de Total Play, consideramos cuatro aspectos:

- ▶ **Relevancia:** los temas evaluados y listados son relevantes para la compañía.
- ▶ **Adaptabilidad:** los temas son adaptados a las necesidades de la organización, si los directivos y/o gerencias consideran que un tema es relevante, se revisa y se considera.
- ▶ **Alcance:** la materialidad se realiza con base en la información pública y documentos internos.
- ▶ **Análisis:** la información obtenida durante el proceso es analizada por una herramienta, que considera las fuentes de información relacionadas al sector.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad resultante, en la cual pueden apreciarse los temas considerados y su nivel de relevancia para Total Play, así como las acciones que tomamos respecto a cada uno.

Temas críticos

- 1 Innovación y tecnología
- 2 Residuos
- 3 Seguridad y privacidad de la información
- 4 Ética y anticorrupción
- 5 Cadena de suministro responsable

Temas prioritarios

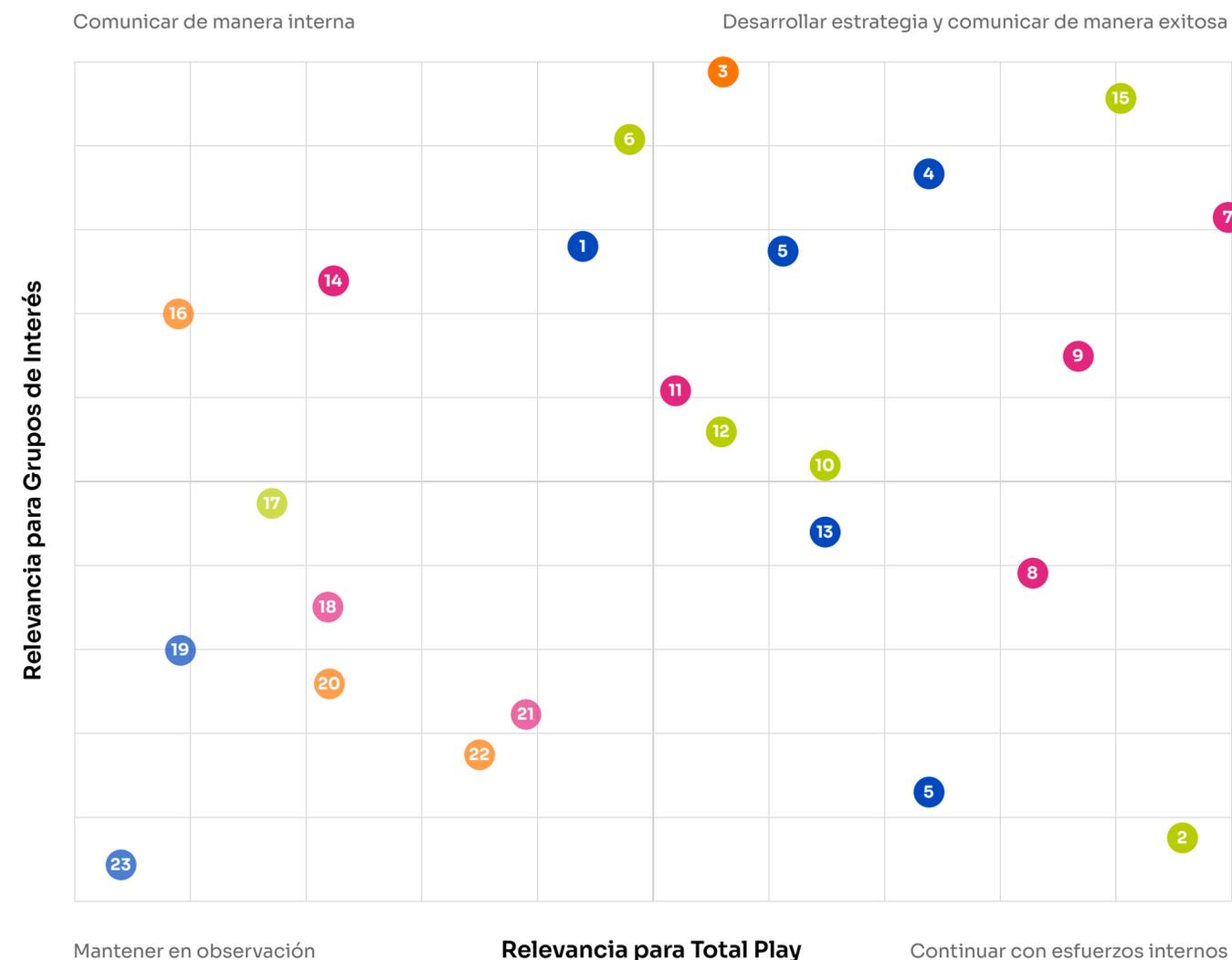
- 6 Cambio climático
- 7 Atracción y retención de talento
- 8 Clima laboral
- 9 Salud y seguridad de los colaboradores
- 10 Energía

Temas en vigilancia

- 11 Diversidad e inclusión
- 12 Gestión de equipos y materiales de infraestructura
- 13 Servicio al cliente
- 14 Derechos Humanos
- 15 Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

Temas de menor relevancia

- 16 Gestión de riesgos
- 17 Agua
- 18 Inclusión digital
- 19 Transparencia
- 20 Cumplimiento regulatorio
- 21 Desarrollo socioeconómico de las comunidades
- 22 Gobierno corporativo
- 23 Marketing responsable



- Transversal
- Ambiental
- Social
- Gobernanza



Temas materiales

En Total Play, consideramos que los temas materiales son fundamentales para fortalecer la meta de impulsar el desarrollo sostenible. Abordar estos temas nos permite enfocar esfuerzos e identificar los impactos más significativos que generamos, asegurando así un crecimiento sostenible y alineado con las expectativas de cada grupo de interés.



Temas críticos

Innovación y tecnología	Desarrollo y uso de tecnologías avanzadas e innovación digital para generar nuevos procesos empresariales y mejorar las experiencias de los clientes y otras partes interesadas.
Residuos	Procesos e iniciativas relacionados con la disminución de la generación de residuos por parte de Total Play, buscando la implementación de estrategias de economía circular.
Seguridad y privacidad de la información	Tecnología de la información que se ocupa de proteger los datos privados de las empresas, los sistemas de información críticos y las redes frente a las brechas de seguridad.
Ética y anticorrupción	Pautas o códigos que dictan la cultura y conducta ética de los colaboradores y todos los grupos de interés. Incluye capacitación en el tema, cumplimiento normativo, acciones para mitigar los riesgos de corrupción y mecanismos que permiten la comunicación de preocupaciones y denuncias.
Cadena de suministro responsable	Establecimiento de compromisos y políticas diseñados para rastrear, examinar, supervisar y hacer un seguimiento del rendimiento de los proveedores en relación con los temas ASG.



Temas prioritarios

Cambio climático	Gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima derivados de los impactos físicos y de transición reales o potenciales.
Atracción y retención de talento	Proceso para garantizar que la plantilla opera a sus niveles más productivos y hace frente a los cambios organizativos. Recoge las prácticas de contratación, retención y desarrollo de los colaboradores.
Clima laboral	Prácticas de empleo relativas a la plantilla interna y externa en toda la cadena de valor, el cumplimiento de los regímenes normativos y las normas laborales en el lugar del trabajo. Abarca los derechos laborales, las prestaciones, remuneración e iniciativas de responsabilidad social corporativa dirigidas a colaboradores.
Salud y seguridad de los colaboradores	La seguridad de la empresa y los mecanismos de los cuales dispone para mantener un entorno de trabajo seguro y saludable.
Energía	Gestión de las consecuencias medioambientales y sociales asociadas al uso de la energía. Aborda el consumo, producción, diversificación, recuperación y reducción de energía.

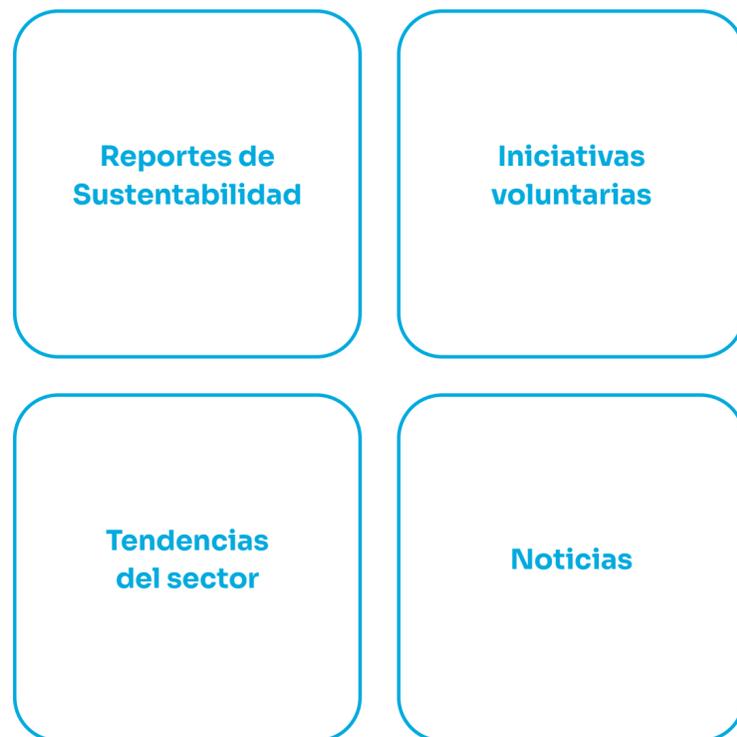


Variables financieras y de impacto

Durante 2023 realizamos el análisis para identificar aquellos temas de sustentabilidad que afectan materialmente al negocio (variable financiera) y aquellas áreas que el negocio puede afectar materialmente (variable impacto), los aspectos que se consideraron para dicho estudio fueron:

Insumos para variable de impacto

Impactos de la organización al exterior



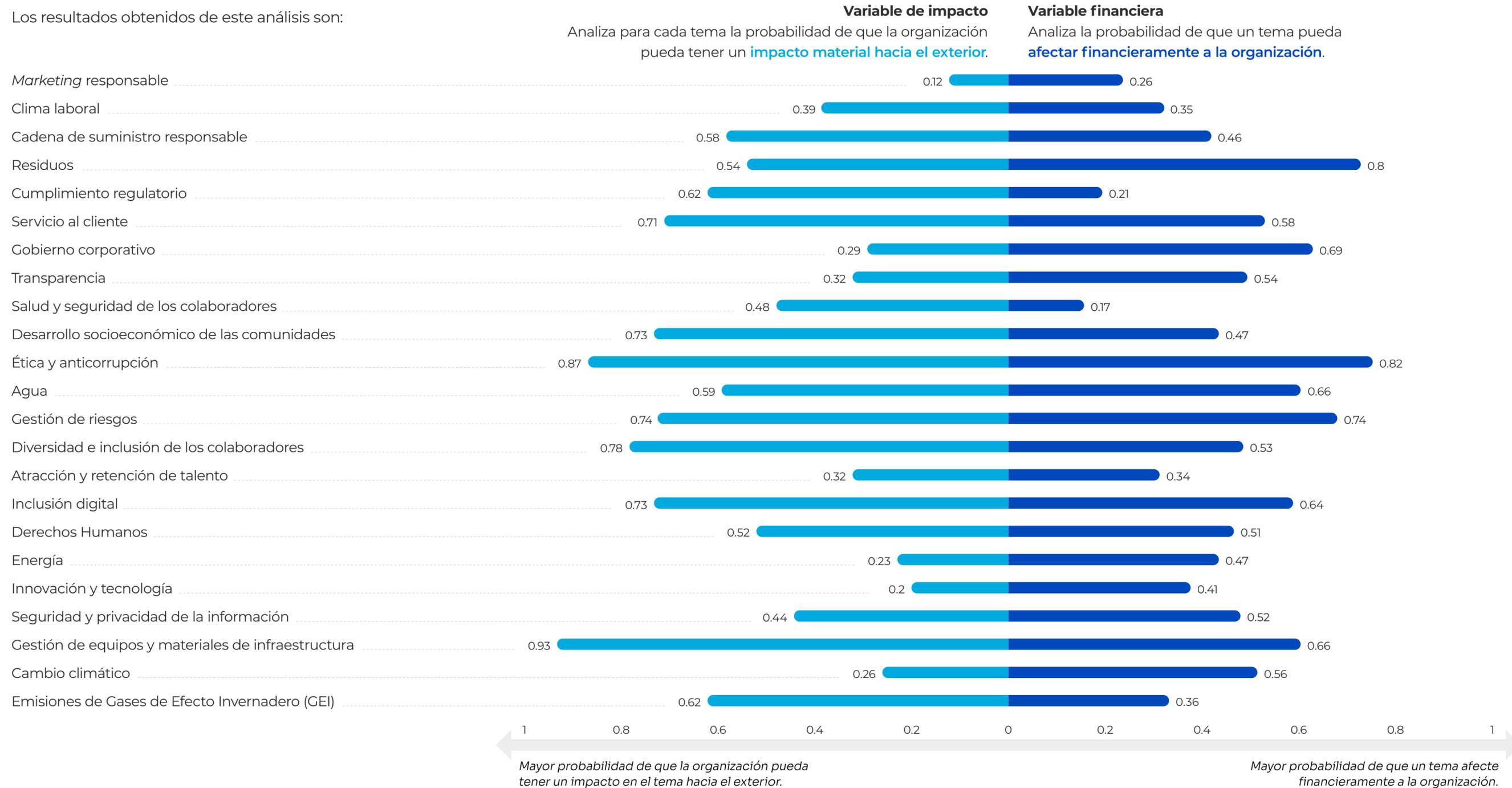
Insumos para variable financiera

Impactos del exterior a la organización





Los resultados obtenidos de este análisis son:





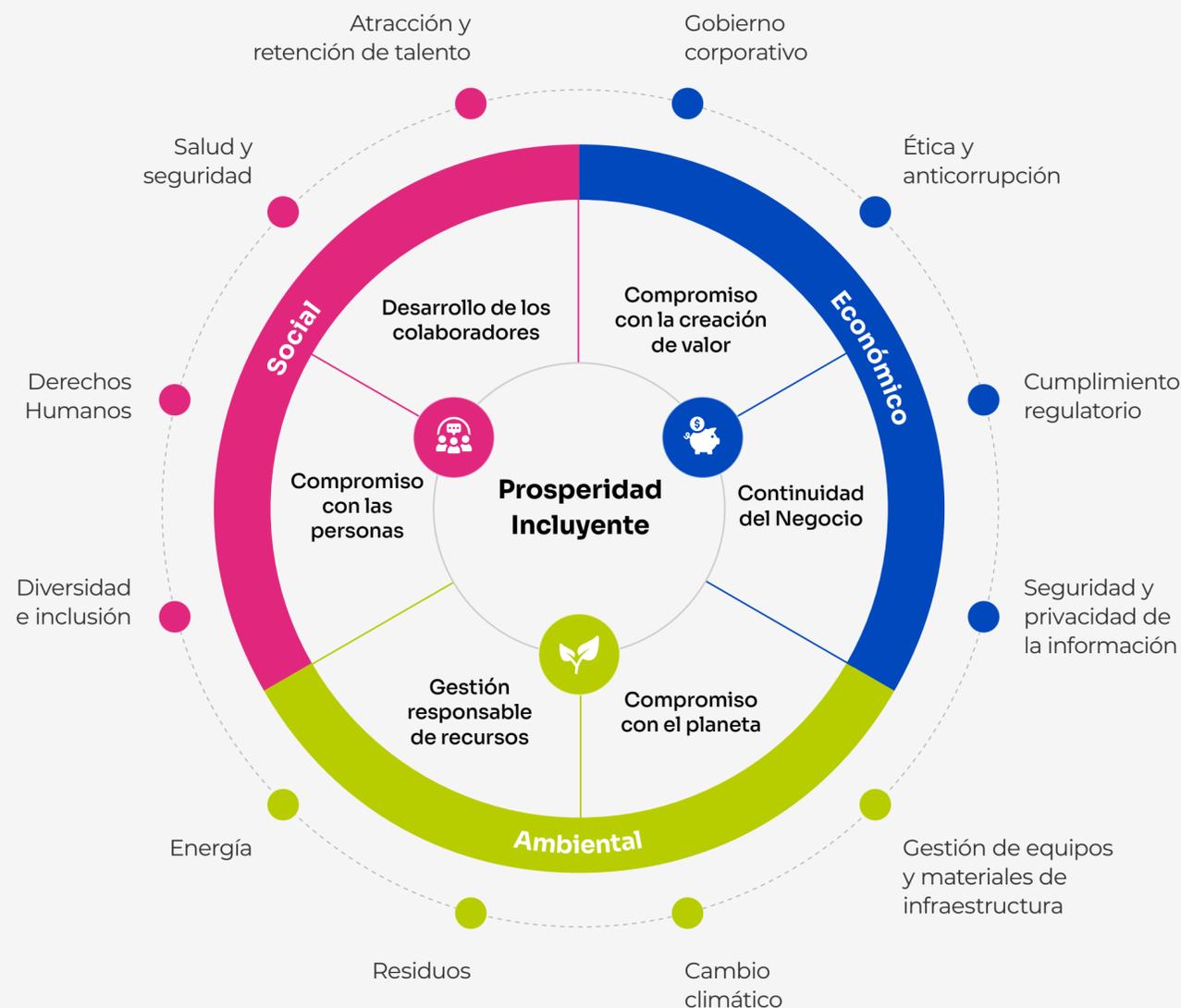
Modelo de Sustentabilidad

A partir del resultado del estudio de doble materialidad, construimos el Modelo de Sustentabilidad, que establece una dirección clara de acuerdo con los temas ASG más importantes para la compañía. Dicho modelo está basado en los tres pilares de la Prosperidad Incluyente: creación de valor económico, social y ambiental.

Como parte de la responsabilidad que tenemos con la sustentabilidad, desde 2018 somos signatarios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, por lo que asumimos la responsabilidad de alinear nuestras acciones con sus diez principios y sus cuatro ejes de acción: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

En 2019 publicamos una Declaratoria, a través de la cual detallamos la manera en la que Total Play, junto con las demás empresas de Grupo Salinas, contribuirán a estos principios. Asimismo, impulsamos el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, los cuales abarcan diversos desafíos sociales, económicos y ambientales, además de proporcionar un marco global de trabajo para que los gobiernos, el sector privado y la sociedad trabajen en conjunto para alcanzar el desarrollo sostenible en todo el mundo. Cabe destacar que el Modelo de Sustentabilidad toma en cuenta estos Objetivos con la finalidad de encauzar nuestros esfuerzos a los que son prioritarios para la compañía.

Conoce el compromiso con el Pacto Mundial y la Agenda 2030 [aquí](#).



Ejes de acción

Compromiso con la creación de valor Continuidad del Negocio



Compromiso con el planeta Gestión responsable de los recursos



Compromiso con las personas Desarrollo de colaboradores





Compromiso con el planeta Gestión responsable de los recursos



Compromiso con la creación de valor Continuidad del Negocio



Compromiso con las personas Desarrollo de colaboradores

Ejes de acción

Promover la gestión responsable sobre el uso y consumo de energía, residuos, equipos y materiales de infraestructura con la finalidad de mitigar los efectos en el medio ambiente causado por el cambio climático.

Garantizar la continuidad del negocio, manteniendo altos estándares de gobierno corporativo, ética empresarial, cumplimiento regulatorio, seguridad y privacidad de la información, con el objetivo de generar confianza en nuestros grupos de interés.

Promover el desarrollo de colaboradores mediante un impacto social positivo, en la salud y seguridad, diversidad e inclusión, desarrollo y retención de talento, apegándonos a los Derechos Humanos para brindar un servicio de calidad a los clientes.



Temas materiales

Energía
Residuos
Cambio climático
Gestión de equipos y materiales de infraestructura

Gobierno corporativo
Ética y anticorrupción
Cumplimiento regulatorio
Seguridad y privacidad de la información

Salud y seguridad
Diversidad de inclusión
Derechos Humanos
Atracción y retención de talento

Servicio al cliente

Innovación y tecnología

Cadena de suministro responsable

Gestión de riesgos



Cadena de suministro

GRI 2-6, 3-3, 308-1, 414-1

Tenemos la responsabilidad de transmitir nuestros principios y convicciones hacia todos los niveles de nuestra cadena de valor, particularmente a los proveedores. Por ello, buscamos incorporar acciones que generen el mayor impacto positivo y que mitiguen los impactos negativos resultantes de las relaciones de negocio y operaciones.

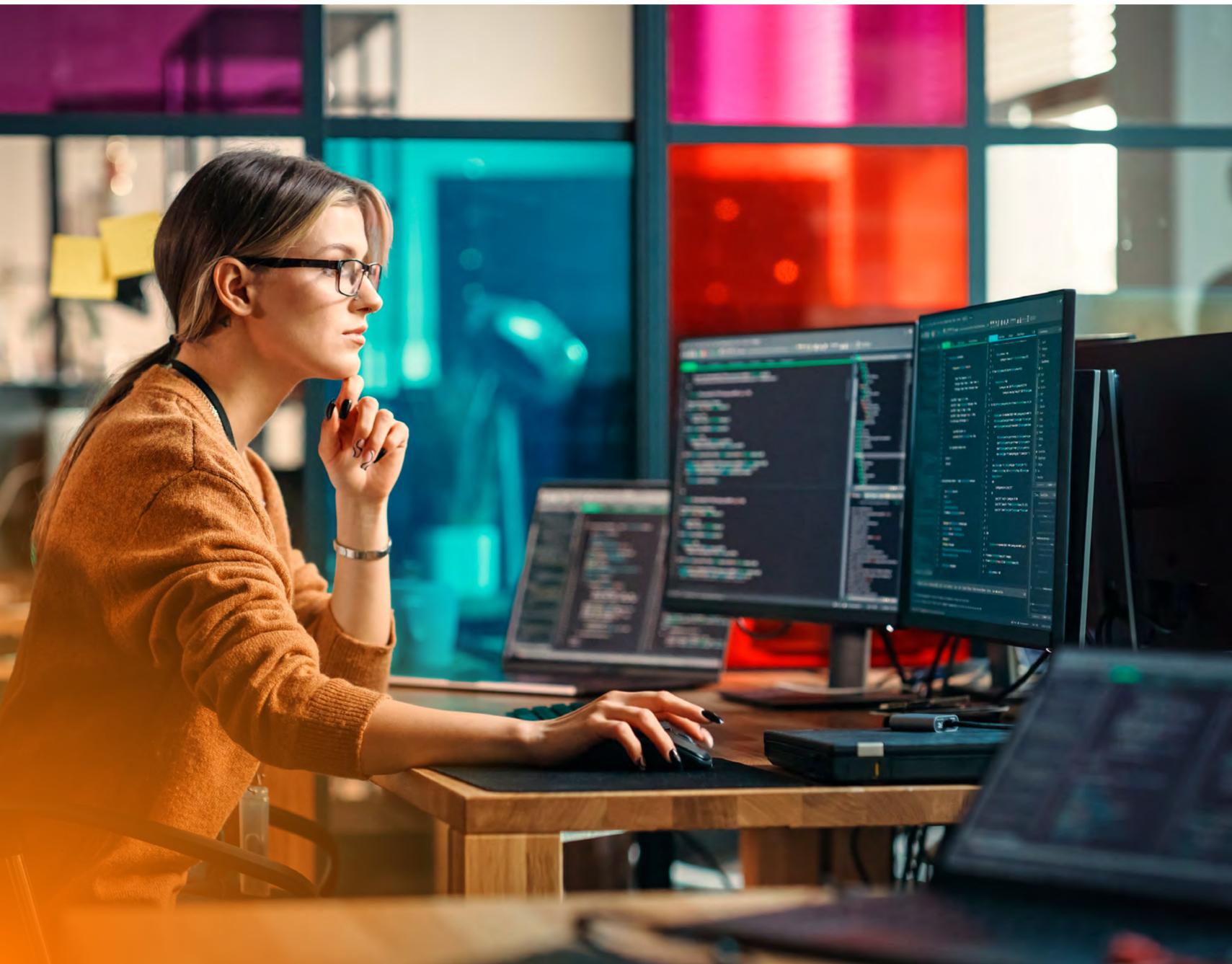
El área de Compras es la encargada de establecer los criterios para los procesos de adquisición de bienes y contratación de nuevos proveedores, los cuales se encuentran detallados en el Código de Ética y Conducta de Proveedores. Asimismo, fomentamos las buenas prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) con la certificación de cada proveedor mediante el Círculo de Proveedores.

El área de Compras cuenta con proceso estratégico de abastecimiento de siete pasos que se detallan a continuación:

990

proveedores; 97.5%
de ellos locales.





Con el fin de dar un seguimiento adecuado a los proveedores de cada negocio de la compañía e identificar sus áreas de mejora, contamos con un proceso de evaluación de desempeño. Este se lleva a cabo de forma trimestral y consta de siete módulos: uno cualitativo y seis cuantitativos, en los cuales se abordan temas como el tipo de proveedor, entrega de bienes, calidad, gestión administrativa, nivel de servicio del proveedor, valor agregado y confiabilidad. Una vez que obtenemos los resultados, se comunican al proveedor y se diseña un plan de acción para la gestión de sus áreas de oportunidad.

Certificación de proveedores

El área de Compras evalúa aspectos legales, fiscales, financieros y operativos de sus productos y servicios entregados a la compañía a través de la certificación de Círculo de Proveedores, la cual se realiza de manera anual por una entidad independiente.

Esta evaluación busca mejorar la gestión de la cadena de suministro, fomentar la colaboración con clientes y socios comerciales, identificar áreas de mejora y aumentar el nivel de servicio de las empresas. Los proveedores son evaluados, según su industria, monto y nivel de riesgo, en tres modelos: esencial, básico e integral. Solo los proveedores certificados por el modelo integral son evaluados en aspectos de sustentabilidad.

77 proveedores

pasaron filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales durante 2023.

66 proveedores

evaluados en temas de salud y seguridad y 139 evaluados en cuanto a riesgo de trabajo infantil.



Creación de valor en 2023

Resultados y panorama

17.5 millones

de casas pasadas al cierre del año y 27.2% de penetración.

La amplia oferta de servicios que ofrecemos incluye internet de hasta 1 Gb de velocidad, la mejor calidad en *streaming* y opciones de entretenimiento avanzadas —video On demand, Anytime TV y Total Play TV, que optimiza la experiencia sensorial del usuario—, además de soluciones de telefonía con cobertura mundial a través de la aplicación móvil, lo que nos ha asegurado la preferencia de miles de usuarios.

Por otro lado, la demanda de servicios de internet de alta capacidad, videovigilancia, soluciones en la nube y gestión de Total Play ha sido creciente entre numerosos clientes empresariales.

A continuación, presentamos algunos de los resultados financieros más relevantes de la compañía y sus segmentos de negocio al cierre de 2023, así como la variación anual, que refleja el crecimiento sólido y constante que hemos tenido.

Resultados financieros 2023

Cifras en millones de pesos.

Total Play consolidado

Ingresos	\$40,503
Costos y gastos totales	\$22,142
EBITDA	\$18,361
Margen EBITDA	45%
Utilidad operativa	\$2,316

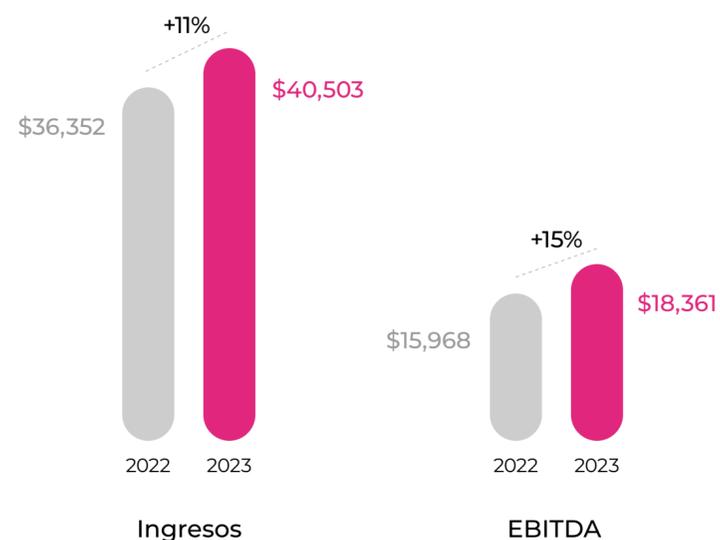
Totalplay Residencial

Ingresos	\$34,586
Suscriptores	4.7 millones

Totalplay Empresarial

Ingresos	\$5,917
Ubicaciones con servicios instalados	97,721

Ingresos y EBITDA 2023



En Total Play buscamos centrar los esfuerzos en la estrategia a largo plazo para generar un impacto positivo en la sociedad y ser generadores de Prosperidad Incluyente a través de las siguientes acciones:

- ▶ Incrementar la penetración de internet de banda ancha.
- ▶ Incrementar la penetración de servicios de televisión restringida ofreciendo televisión digital y otros servicios de televisión digital *premium*.
- ▶ Mantener la red de fibra óptica e infraestructura.
- ▶ Mantener el enfoque en la satisfacción del cliente como un elemento clave para el desarrollo y crecimiento de nuestra marca.
- ▶ Conservar el modelo de atención enfocado a cada cliente.
- ▶ Incrementar la innovación en productos y servicios.
- ▶ Aumentar el enfoque en eficiencias y desempeño financiero.

Conoce más en el Informe Anual 2023 de Total Play [aquí](#).



Creamos conexiones confiables





Negocios e infraestructura

Con el objetivo de atender las necesidades de los varios tipos de clientes, contamos con una oferta de servicios que brinda diversos beneficios: Totalplay Residencial, diseñada especialmente para los hogares, y Totalplay Empresarial, perfecta para diferentes industrias e instituciones gubernamentales.

En Total Play estamos **comprometidos con brindar una conexión confiable y de alta velocidad a los clientes**. Nos aseguramos de que siempre estén en comunicación y tengan acceso a todas las herramientas digitales que necesitan.



Totalplay Residencial

- ▶ TV lineal
- ▶ Internet
- ▶ Contenido sobre aplicaciones
- ▶ Telefonía
- ▶ Publicidad dirigida

Conoce más de
Totalplay Residencial [aquí](#).



Totalplay Empresarial

- ▶ Soluciones de internet y voz
- ▶ Soluciones de redes privadas
- ▶ Soluciones de ciberseguridad
- ▶ Soluciones de *hospitality*
- ▶ Soluciones de transformación digital
- ▶ Comunicaciones unificadas y colaboración
- ▶ División de integración de sistemas

Conoce más de
Totalplay Empresarial [aquí](#).

Red de fibra óptica

directa al hogar. Somos una de las pocas empresas mexicanas que proveen este servicio.

153 mil kilómetros

de red y velocidades de banda ancha de hasta 8.9 Gbps¹.

La red más rápida

en México según el índice mensual de proveedores de servicios de internet (ISP) de Netflix desde enero de 2021.

El mejor rendimiento de redes fijas

en México según nPerf SAS Company, empresa francesa especializada en la medición de conexión a internet a nivel global.

1.6 veces mayor satisfacción

del cliente respecto a nuestra competencia (Índice de Promotores Neto²) de 45.7% vs. la media de nuestros principales competidores de 29%.

¹ Gigabit por segundo.

² Net Promoter Score, por sus siglas en inglés.



Totalplay Residencial

87

ciudades

4.8

millones de suscriptores.



Totalplay Residencial es la unidad de negocio más grande debido a la creciente demanda de servicios de conexión eficientes para hogares. Atendemos las diferentes y específicas necesidades de cada familia con una variedad de servicios, a la vanguardia tecnológica para satisfacer sus requerimientos. Nuestra prioridad estratégica actual es adquirir nuevos clientes y mantener a los existentes mediante una oferta atractiva.

17 tbps³

tráfico de red.

500 Mbps⁴

velocidad media real de descarga.

³ Terabit por segundo.

⁴ Megabit por segundo.



Los servicios que ofrecemos a través de **Totalplay Residencial** son:

TV lineal

Por medio de TV lineal, ofrecemos a todos los clientes decodificadores 4K con extensor de rango WiFi-6 y tecnología HD sin costo adicional. Además, disponemos de una amplia gama de más de 230 canales, incluyendo 181 en alta definición y 10 en 4K, volviéndonos así la oferta más amplia y única en México. Asimismo, proporcionamos servicios adicionales como Video On Demand y AnytimeTV, por último, facilitamos el acceso a plataformas de *streaming* como Max, Amazon Prime Video, Disney+ y Netflix, que están integradas directamente en el sistema, creando una interfaz de entretenimiento totalmente unificada.

Internet

En cuanto al servicio de internet, es de vanguardia, ya que optimiza la experiencia del usuario en plataformas de *streaming* populares como Netflix, YouTube, Amazon Prime Video, Instagram TV y Facebook Live. Su velocidad es de hasta 1 Gb⁵, garantizando su entrega efectiva. También proporcionamos servicios avanzados como IPv6, 4K y 8K en todas nuestras áreas de cobertura con calidad uniforme. Con conexiones directas Tier One en Estados Unidos, proporcionamos cachés directos de Netflix, Facebook, Instagram y otras plataformas.

Nuestra red de internet es la más rápida en México.

Telefonía

Utilizamos una interconexión completamente digital mediante protocolo IP para todos los servicios de voz y datos. Así es como logramos una operación eficiente.

App Total Play

La App Total Play lleva el servicio contratado a cualquier lugar. A través de ella, se pueden realizar las siguientes acciones:

- ▶ Personalizar la red WiFi
- ▶ Modificar el plan contratado
- ▶ Comprar accesorios y *add-ons*
- ▶ Pagar servicios
- ▶ Consultar estados de cuenta
- ▶ Funciona como control remoto
- ▶ Acceder al *softphone* (con cobertura mundial)
- ▶ Solicitar asistencia técnica
- ▶ Recibir promociones exclusivas para clientes Total Play.
- ▶ Usar las nuevas funcionalidades que se desarrollan todos los días: Market Place, Entregas y Club WiFi.

⁵ Gigabit.

Club WiFi

Ofrece acceso a una red privada con navegación independiente en millones de puntos de acceso a nivel nacional, respetando la velocidad del paquete contratado. La inscripción al Club implica que la red queda activada en el módem destinado al servicio que se contrató y se muestra como punto de conexión WiFi en el mapa de cobertura respetando la privacidad del usuario.

Además de lo anterior, permite que las visitas se conecten a la red sin afectar el ancho de banda contratado, cuida los datos personales sin compartir la clave de WiFi y permite una conexión automática en cientos de sitios públicos.





Totalplay Empresarial



Sabemos que la demanda de internet va más allá de los hogares y que cada sector tiene necesidades diferentes. Con Totalplay Empresarial, cubrimos los requerimientos del mundo organizacional como hoteles, comercios, instituciones educativas y entidades financieras, entre otros. Por eso, ofrecemos soluciones a través de diversos servicios:

Servicios estándar

Es un servicio de conectividad de alta capacidad y disponibilidad, el único en México con respaldo.

Internet

- ▶ Asimétrico
- ▶ Simétrico
- ▶ Dedicado
- ▶ Respaldo

Voz

- ▶ Líneas analógicas
- ▶ Troncales SIP y digitales
- ▶ Números 800

Paquetes PyME

- ▶ Planes Negocio
- ▶ Planes Empresa

Redes administradas

Creación y gestión de redes basadas en *software* para facilitar la operación de las empresas mexicanas.

- ▶ FlexNet SDWAN
- ▶ LAN to LAN / RED IP
- ▶ LAN 2 Cloud
- ▶ WiFi administrado
- ▶ Ruteadores administrados
- ▶ Monitoreo



Ciberseguridad

Protección total de los activos informáticos de la empresa mediante soluciones, productos y consultoría de primer nivel.

- ▶ Perímetro
- ▶ End Point
- ▶ Web Security
- ▶ Consultoría
- ▶ Clean Pipes
- ▶ Nube

Televisión

La mejor solución de televisión HD en el mercado con aplicaciones de pantalla para mejorar la experiencia del usuario.

- ▶ TV interactiva
- ▶ TV lineal
- ▶ Solución hospitalidad

Soluciones de Nube y TI

Herramientas de AaaS (Anything as a Service), Service Desk, *multicloud* y conectividad hacia las nubes públicas.

- ▶ Infraestructura IT
- ▶ Datos y analítica
- ▶ DevOps
- ▶ Consultoría
- ▶ Servicios TI
- ▶ Migración
- ▶ *Multicloud* administrada

Colaboración

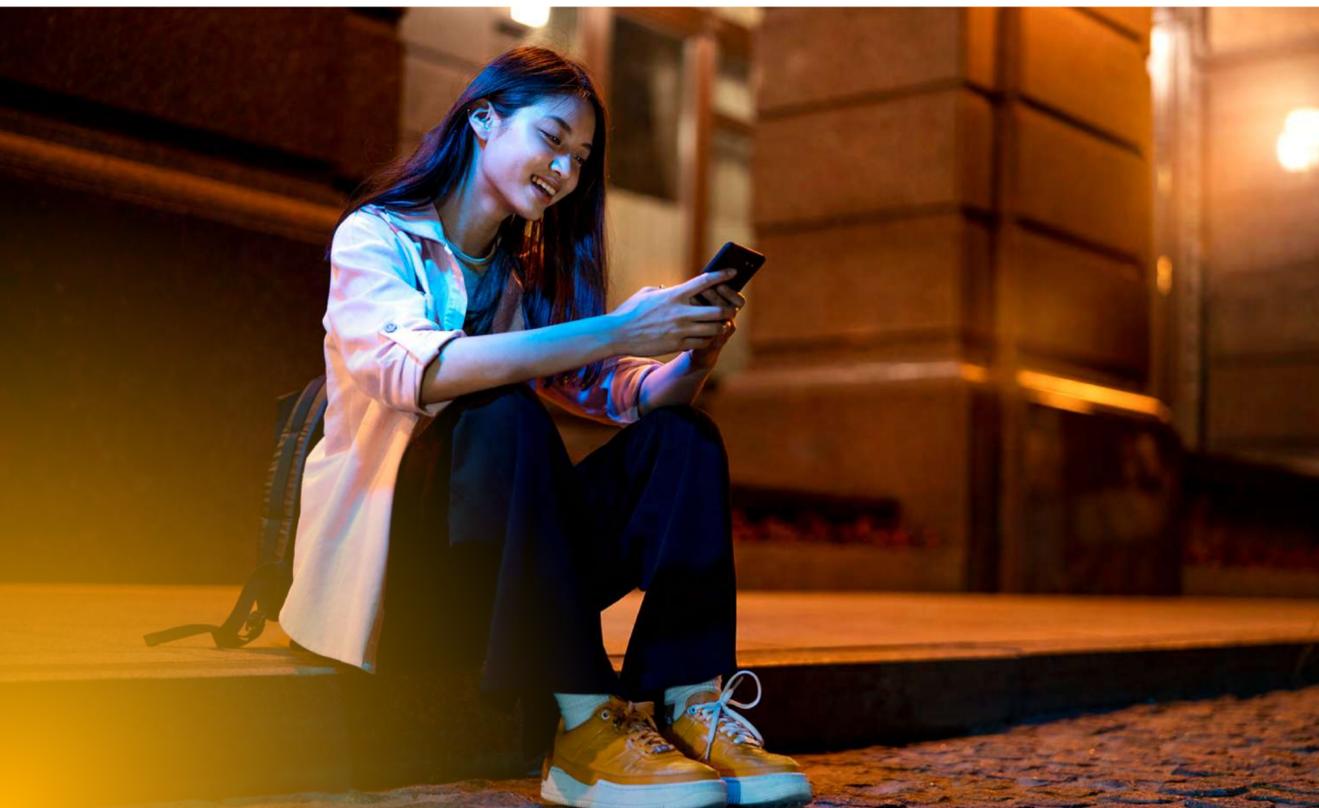
Soluciones para mantener la operación de la empresa desde cualquier lugar y en cualquier momento.

- ▶ Telefonía IP
- ▶ Comunicaciones unificadas
- ▶ Zoom
- ▶ Centro de contacto
- ▶ Colaboración

Transformación digital

Las soluciones más innovadoras y disruptivas del mercado, como IoT y AI, empezando por nuestra solución de TV interactiva.

- ▶ Flotillas
- ▶ Videovigilancia
- ▶ Big Data, *archiving*
- ▶ Internet de las cosas
- ▶ Inteligencia artificial
- ▶ Innovación en nube





Atención a incidentes

Con nuestro modelo de atención a incidentes garantizamos la continuidad y calidad del servicio que ofrecemos a cada cliente. Contamos con un equipo especializado y dedicado a la gestión de incidentes que opera bajo protocolos estrictos para resolver cualquier problema de manera rápida y eficiente.

A través del Centro de Atención a Redes Estratégicas (CARE) ofrecemos un servicio de alta calidad, supervisamos y seguimos los incidentes desde la llamada inicial del cliente hasta el cierre del *ticket*, utilizando procesos eficaces para garantizar una respuesta adecuada.

El Network Operation Center (NOC) forma parte de nuestra estrategia de atención al cliente. Monitorea, identifica, asigna y sigue fallas y eventos en la red. Además, controla eventos programados y atiende reportes de clientes las 24 horas del día, los 365 días del año, para prevenir y minimizar el impacto en los servicios y aplicaciones.

El Network Operation Center (iNOC) es un espacio innovador que maneja y responde en tiempo real a eventos e incidentes. Se dedica al análisis y diagnóstico de problemas, y al mantenimiento y actualización de *software* para garantizar una operación confiable y segura. Además, integra y analiza registros históricos, generando tableros de control y reportes específicos.

Innovación y tecnología

GRI 3-3

Durante el último año, nos hemos enfocado en mejorar los servicios a través de la innovación tecnológica. Trabajamos en desarrollar nuevas soluciones que mejoren la experiencia del cliente, aumenten la eficiencia operativa y contribuyan al cuidado del medio ambiente.

La red cuenta con tecnología de última generación y está en constante evolución para ofrecer la mejor experiencia de servicio a los clientes.

Entre los principales logros en innovación se incluyen la instalación de 60 servidores Speedtest que captan más de 2 millones de pruebas de velocidad de internet al mes, la eliminación de la saturación en la red GPON para un funcionamiento sin sobrecargas, y la optimización de 85 interconexiones de internet para mejorar los tiempos de respuesta y lograr una navegación más rápida. Además, hemos liberado nuevas terminales y plataformas tecnológicas avanzadas, ampliado la red de fibra óptica en 6 nuevas rutas, y logrado certificaciones avanzadas de Zoom.

Por otra parte, probamos una nueva plataforma de comunicaciones unificadas con Webex Cisco, migramos a una nueva

plataforma en la nube para mejorar la gestión de servicios telefónicos, actualizamos el servicio 911 según los nuevos requisitos del Instituto Federal de Telecomunicaciones, activamos el primer servicio en la nube de Amazon con Securitas y mejoramos nuestra presencia en línea con publicidad digital.

La tecnología que utilizamos en las operaciones, como la metodología Devops, nos ha permitido acelerar el ciclo de desarrollo y despliegue de *software*, optimizando tiempos de respuesta a los usuarios y garantizando la liberación de actualizaciones con mayor frecuencia y confiabilidad. De esta forma, garantizamos que exista una cultura de colaboración, comunicación transparente, responsabilidad compartida y aprendizaje continuo. Aunado a esto, contamos con la infraestructura para monitorear y optimizar la asignación de recursos acorde a las necesidades y naturaleza de cada aplicación y para predecir el crecimiento de nuestra capacidad.



Seguridad de la información

GRI 3-3

La ciberseguridad es de suma importancia para Total Play, ya que proteger la información de nuestros clientes y garantizar la integridad de las redes es fundamental en la era digital actual.

Estamos comprometidos con implementar las últimas tecnologías y prácticas de seguridad para prevenir ataques cibernéticos, asegurar la confidencialidad de los datos y mantener la confianza de los usuarios. Para esto, Total Play sigue estándares internacionales como ISO 27001 y PCI DSS para la protección de información.

Contamos con el Departamento de Seguridad de la Información (DSI), que apoya a todas las compañías de Grupo Salinas y es un aliado estratégico cuya misión es proteger y fortalecer la seguridad de Total Play en diversos ámbitos. Las labores principales del DSI incluyen proteger los ecosistemas y establecer un protocolo de seguridad que aumente la resiliencia y evite impactos negativos en Total Play.

Además, se encarga de proteger los *endpoints* y dispositivos de los colaboradores contra las ciberamenazas, garantizando un entorno seguro en la conectividad y el manejo de la información. También incrementamos las capacidades tecnológicas para responder de manera temprana a cualquier situación que amenace la ciberseguridad y el patrimonio informático de la

empresa. Con estas acciones, buscamos garantizar la seguridad y la continuidad operativa de Total Play en un entorno digital cada vez más complejo.

Algunas de las políticas y procesos de seguridad de la información que tenemos son: el Manual de Políticas de Seguridad de la Información, Políticas de Clasificación de la Información, Políticas de Operación para Seguridad en Ecosistemas Cloud, Manual de Políticas de PCI, Gestión de vulnerabilidades y Gestión de activos de información.

Por otra parte, durante 2023, implementamos una estrategia para proteger los activos críticos contra el *ransomware*, así como los controles requeridos por el estándar PCI DSS para obtener la certificación correspondiente. Por otra parte, adoptamos nuevas tecnologías para proteger los activos y establecimos una metodología de seguridad para la nube. En colaboración con el equipo de TI, desarrollamos una estrategia de Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para los sistemas más críticos, asegurando la continuidad operativa en ventas, implementaciones, atención a clientes y servicios. Además, trabajamos conjuntamente con TI para facilitar la migración de aplicaciones e infraestructura certificada al nuevo *data center* en Monterrey. Por último, habilitamos el acceso sin contraseña y con reconocimiento facial para los usuarios del Centro de Soluciones, mejorando la seguridad y la eficiencia operativa.





Protección de datos y privacidad

En Total Play tenemos la responsabilidad de salvaguardar la información personal y confidencial de los clientes, por lo que implementamos rigurosas políticas de seguridad y utilizamos tecnologías avanzadas para garantizar que los datos estén protegidos contra accesos no autorizados, pérdidas y robos. Contamos con un Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales y las siguientes políticas:

- ▶ Política de Conservación y Supresión de Datos Personales
- ▶ Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
- ▶ Política de Remisión y Transferencia de Datos Personales
- ▶ Política de Privacidad por Diseño y por Defecto
- ▶ Política de Atención a Vulneraciones de Datos Personales
- ▶ Política de Gestión de Riesgos de Seguridad de Datos Personales
- ▶ Procedimiento de Administración de Inventario de Datos Personales

La gestión de la privacidad de los datos de los clientes se fundamenta en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y sigue los principios de transparencia, licitud, consentimiento, calidad, finalidad, proporcionalidad y responsabilidad.

Por otra parte, contamos con las siguientes medidas necesarias para proteger la privacidad de los datos de los clientes:

- Obtener el consentimiento expreso de los clientes antes de recopilar o utilizar sus datos personales.
- Informar a los clientes sobre la finalidad para la que se recopilan sus datos personales.
- Utilizar los datos personales exclusivamente para los fines para los que fueron recabados.
- Tomar las medidas de seguridad de la información y ciberseguridad necesarias para proteger los datos personales contra accesos no autorizados, uso indebido o divulgación.
- Permitir a los clientes acceder a sus datos personales, rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su tratamiento.

También disponemos de un Aviso de Privacidad integral que informa a los clientes sobre sus derechos en relación con la privacidad de los datos. Este aviso está disponible en el sitio web de Total Play.

Conoce el Portal de Datos Personales [aquí](#).



Nos une la misma
red de **ética y**
transparencia





Nos une la misma red de ética y transparencia

A través de la experiencia profesional del gobierno corporativo de la empresa, aseguramos que todas las operaciones se hagan con integridad, responsabilidad, legalidad, honestidad y transparencia. El sector de las telecomunicaciones se encuentra ampliamente regulado, por lo que una buena gobernanza nos ayuda a cumplir con las normativas, gestionar riesgos eficazmente y mantener la confianza de los grupos de interés. Es por eso que las políticas fomentan la integridad, la rendición de cuentas y las decisiones informadas, lo cual es vital para el crecimiento y la reputación de la empresa.

Estructura de gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11

A través del gobierno corporativo de la empresa, aseguramos el cumplimiento legal y la eficiencia operativa, la oportuna gestión de riesgos y la creación de valor a largo plazo. Esto fortalece nuestra posición competitiva y nuestra contribución al desarrollo sostenible.

La estructura de gobernanza de Total Play está conformada por la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, y el Equipo Directivo, quienes trabajan integradamente para que funcionemos de manera óptima.

Conoce más del gobierno corporativo en nuestro Informe Anual [aquí](#).





Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Total Play tiene la responsabilidad de proteger los intereses de los accionistas, así como de nombrar o cambiar a los miembros del Consejo de Administración y de los Comités, supervisar los temas financieros y hacer observaciones o recomendaciones.

Consejo de Administración

Nombre	Cargo
Ricardo B. Salinas Pliego	Presidente
María Laura Medina Espinosa	Consejera propietaria
Pedro Padilla Longoria	Consejero propietario
Jorge Mendoza Garza	Consejero propietario
Benjamín F. Salinas Sada	Consejero propietario
Sergio M. Gutiérrez Muguerza	Consejero independiente
Gonzalo Brockmann García	Consejero independiente
Héctor M. Gómez Velasco y Sanromán	Consejero independiente
Ricardo H. Phillips Greene	Consejero independiente

El Consejo supervisa y define la estrategia de negocio. Para seleccionar a sus miembros, la Asamblea de Accionistas evalúa su experiencia y antecedentes, tomando siempre en cuenta que sus habilidades contribuyan al crecimiento de la empresa. Los miembros del Consejo son designados para periodos de un año y tienen la posibilidad de ser reelegidos.

Entre las principales funciones del Consejo de Administración se encuentran: el manejo de asuntos legales y cobranzas, realizar actos administrativos, emitir, suscribir, avalar y negociar títulos de crédito, abrir y cerrar cuentas bancarias, convocar a la Asamblea de Accionistas a reuniones, establecer reglamentos internos de trabajo, nombrar y remover a los auditores externos y crear sucursales y agencias.

En Total Play, nos enorgullecemos de contar con un Consejo conformado por líderes de la industria, cuya vasta experiencia y décadas de trayectoria han sido fundamentales para el desarrollo de la compañía y su consolidación como pionera en servicios de conectividad en México. Asimismo, creemos que la diversidad es clave para el éxito, por lo cual la tomamos en cuenta como un criterio vital para la elección de cada miembro. Valoramos las diferentes perspectivas, experiencias y talentos, pues esto nos permite abordar los desafíos del sector desde múltiples ángulos y seguir proponiendo las mejores soluciones.

Conoce más sobre el Consejo de Administración en el Informe Anual 2023 [aquí](#).

100%

de asistencia a las sesiones durante 2023.



El Consejo de Administración se reúne al menos una vez cada tres meses y está compuesto por 9 consejeros, de los cuales el 44% son independientes.



Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Su principal función es asegurar la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión responsable de las operaciones de la organización. A su cargo se encuentra supervisar las operaciones de las partes relacionadas, revisar el programa anual de auditoría interna y sus resultados, apoyar al Consejo de Administración en el análisis de riesgos en las operaciones, proponer el esquema de compensación de los directores y ejecutivos y preparar un informe anual donde se reporten las operaciones más significativas. Sus miembros son designados por el Consejo de Administración y deben ser como mínimo cuatro, siendo la mayoría independientes.

Asimismo, bajo su cargo se encuentra la remuneración de los miembros del Consejo y del Equipo Directivo, tomando en consideración su desempeño, los resultados y el logro de objetivos. El Comité está estructurado de la siguiente manera:

Estructura del comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Nombre	Cargo
Sergio Manuel Gutiérrez Mugerza	Miembro
Gonzalo Brockman García	Miembro
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Miembro
Ricardo Howard Philips	Miembro

Equipo Directivo

Los miembros del Equipo Directivo son propuestos, votados y nombrados por el Consejo de Administración. Todos están caracterizados por ser líderes especializados en sus áreas para garantizar el éxito de cada uno de nuestros objetivos. Su compensación consta de salarios base y bonos por desempeño.

Equipo Directivo

Nombre	Cargo
Eduardo Kuri Romo	Director General
José Luis Rodríguez López	Director de Tecnología
Alejandro Enrique Rodríguez Sánchez	Director de Finanzas
Eduardo Ruiz Vega	Director Jurídico

Conoce más sobre el Equipo Directivo [aquí](#).



Gestión de riesgos

10 tickets

mensuales de incidentes por fallas.

15 minutos

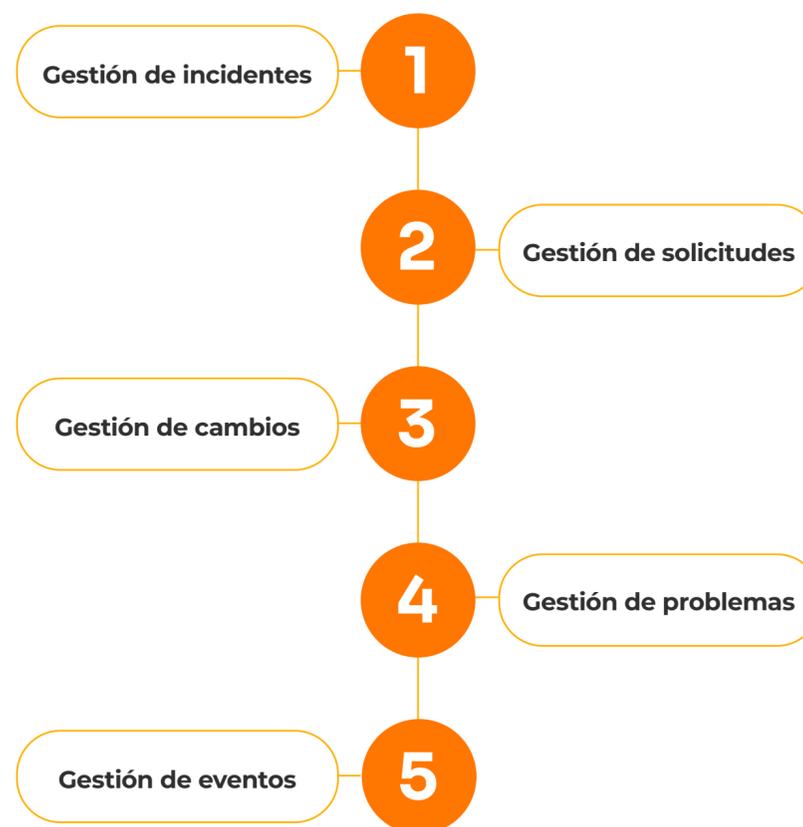
de tiempo promedio a partir de la incidencia y el restablecimiento del servicio.

En Total Play, contamos con procedimientos y herramientas para identificar, evaluar, monitorear y mitigar los posibles riesgos a los que está expuesta la organización y que pueden tener un impacto en las operaciones, como son las interrupciones de servicios, ciberataques, cambios regulatorios y modificaciones en la estructura del mercado, asegurando con esto la continuidad del negocio y la protección de nuestra reputación. Una gestión de riesgos eficaz nos ayuda a anticipar problemas, mejorar la toma de decisiones estratégicas y garantizar la seguridad de la información de los clientes, fortaleciendo nuestra posición competitiva.

Soporte de la infraestructura

Queremos mantener a nuestros clientes siempre conectados. Es por ello que buscamos dar respuesta a sus peticiones en el menor tiempo posible, así como atender las fallas e incidentes reportados o identificados por el sistema de monitoreo para mantener una alta calidad y disponibilidad de los servicios.

Esto lo logramos a través de cinco procesos:



Dentro de la oferta de servicios con que cuenta la compañía para dar soporte y resolución a las diversas fallas que puedan existir en el servicio, damos atención personalizada a los clientes, tipologías de red para ubicar las fallas, Service Desk con *video walls* y pantallas de monitoreo, así como automatización de servicios y alertamientos. La mezcla de estos servicios, entre otros más especializados, nos permite diferenciarnos en el sector.

Asimismo, contamos con procesos de continuidad de negocio y planes de contingencia. Trabajamos proactivamente para identificar los problemas en la red mediante la ejecución de pruebas diarias de redundancia. Anualmente, revisamos el plan de riesgos de la infraestructura.





Principales riesgos

Generamos diversos análisis de riesgos a los que pudiera estar expuesta la red de Total Play para anticiparnos a diversos escenarios de riesgo con los que hemos logrado identificar aquellos presentes y emergentes asociados al negocio.

Categoría de riesgo	Tipos de riesgo	Medidas de atención
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Actualizaciones tecnológicas que requieran inversiones significativas. ▶ Servicios poco atractivos para el público. ▶ Menos competitividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Planificación financiera y búsqueda de financiamiento. ▶ Implementación gradual de nuevas tecnologías para minimizar el impacto financiero. ▶ Innovación en servicios y productos basados en las necesidades del cliente. ▶ Mejora continua de los servicios y atención al cliente.
Ataques cibernéticos y violaciones a la red de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ataques cibernéticos por terroristas o criminales. ▶ Interrupción de las operaciones. ▶ Incremento en los gastos para el refuerzo de la seguridad. ▶ Filtración de información privada. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Implementación de sistemas de seguridad avanzados (<i>firewalls</i>, <i>encriptación</i>, etc.). ▶ Capacitación continua del personal en ciberseguridad. ▶ Realización de auditorías y pruebas de penetración periódicas.
Pérdida de personal clave	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Falta de conocimiento de empleados clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Programas de retención y desarrollo de talento. ▶ Documentación y transferencia de conocimiento. ▶ Planes de sucesión y mentoría.
Uso intensivo de ancho de banda	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Popularidad de servicios en línea que requieren un uso intensivo de ancho de banda. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Expansión y actualización de la infraestructura de red. ▶ Implementación de tecnologías de gestión de tráfico. ▶ Ofrecimiento de planes de datos escalables.
Desastres naturales	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Incendios, sismos, inundaciones o cualquier evento ambiental que comprometa la red de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Desarrollo de planes de contingencia y recuperación ante desastres. ▶ Implementación de sistemas redundantes y protección física de la infraestructura. ▶ Seguros adecuados para cubrir daños y pérdidas.
Pérdida de clientes	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Los clientes residenciales no están sujetos a un plazo forzoso y pueden solicitar su desconexión. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Mejora de la calidad del servicio al cliente. ▶ Programas de fidelización y beneficios para clientes actuales. ▶ Análisis y respuesta a las razones de desconexión de clientes.



Responsabilidad y transparencia

GRI 2-15, 2-16, 2-26

La importancia de la responsabilidad y transparencia de Total Play radica en la capacidad que tenemos para construir y mantener la confianza de los clientes y todas las partes interesadas. Al ser una organización de servicios de telecomunicaciones, implica garantizar una cultura de ética, integridad y cumplimiento.

Buscamos comunicar de manera clara y honesta nuestras prácticas, políticas y desempeño, lo cual fortalece la relación con los clientes, al brindarles información confiable que les permita tomar decisiones fundamentadas. Ambas cualidades son necesarias para el éxito a largo plazo de la empresa, ya que contribuyen a mejorar la reputación mostrando que somos una empresa confiable, ética y comprometida con el bienestar de los clientes y la sociedad en general.

Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

El Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC) fue diseñado para detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción. Todos los colaboradores que integran la empresa deben cumplir con el Programa en el desempeño de sus actividades.

El PEIC cumple con la legislación nacional e internacional, incorpora las mejores prácticas en la materia y contiene las directrices y ejes de acción definidos en las siguientes políticas: Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención del Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros, Debida Diligencia y Conflicto de Intereses.

A través de este programa garantizamos una autorregulación efectiva, además del cumplimiento con estándares internacionales, como de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), entre otros.

Buscamos que todos los colaboradores, socios comerciales, proveedores, clientes y distribuidores actúen de forma ética y compartan nuestros valores y principios.

Conoce el PEIC [aquí](#).





Código de Ética y Conducta

Todas las acciones y decisiones que tomamos en Total Play están guiadas por el Código de Ética y Conducta, que se encuentra integrado en el PEIC.

Algunos de los temas abordados en el Código de Ética y Conducta son: compromiso de legalidad, respeto a los Derechos Humanos, seguridad en el trabajo, prohibición de actos de corrupción, conflictos de intereses, regalos, viajes y agradecimientos, donaciones y patrocinios, lavado de dinero, fraude interno, protección de datos personales, información confidencial, cuidado del medio ambiente, relaciones entre colaboradores, entre otros.

El Código

está dirigido y es obligatorio para **todas las personas que forman parte de Total Play.**

18,829

horas de capacitación impartidas en temas éticos.

Toda persona que integra Total Play o tercera que sospeche del incumplimiento del Código de Ética y Conducta, o de las políticas y procedimientos del PEIC, puede presentar un reporte a través del sistema de denuncias de Total Play: Honestel. Este canal garantiza la protección de los denunciantes y su anonimato.



Los canales para presentar cualquier denuncia son:

- ▶ Cuentas de atención al cliente en redes sociales.
- ▶ Página de internet de **Honestel-PEIC**.
- ▶ Correo electrónico: peictotalplay@dialogus.com.mx
- ▶ Teléfono: 55 9337 2167

Conoce más sobre el Código de Ética y Conducta [aquí](#).

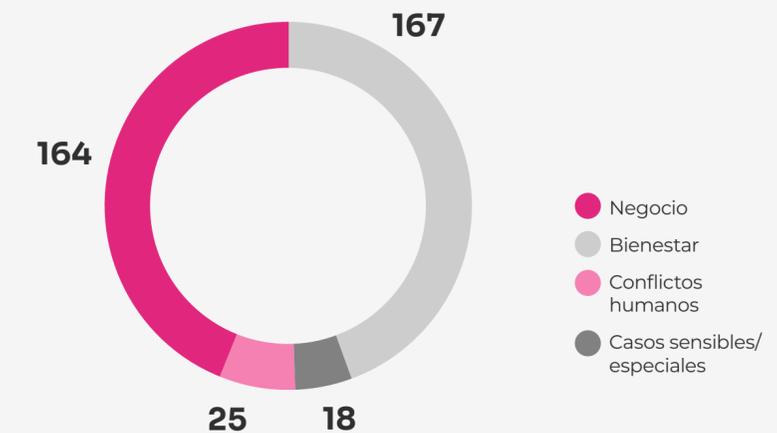
Medios de comunicación y sistema de denuncias

Contamos con diferentes medios y plataformas a través de los cuales los grupos de interés pueden comunicarse con nosotros para denunciar cualquier violación a sus derechos o al Código de Ética y Conducta. La denuncia es confidencial y damos seguimiento e investigamos casos que impliquen violencia o segregación por género, discapacidad, sexo, preferencias sexuales, religión, apariencia física, cultura, idioma, edad, embarazo, estado civil, condiciones psicosociales, entre otros. Los canales de comunicación con los que contamos son:

Cuéntanos

Es un canal de comunicación anónimo interno que tiene como objetivo apoyar y acompañar a los colaboradores en todo momento, permitiendo que expresen sus dudas e inquietudes tanto personales como laborales con el propósito de brindarles orientación y seguimiento mediante un equipo especializado en atención y contención emocional.

Consulta por tema



374

“cuéntanos”
atendidos en
2023.



1,150

denuncias
recibidas y atendidas
durante 2023.

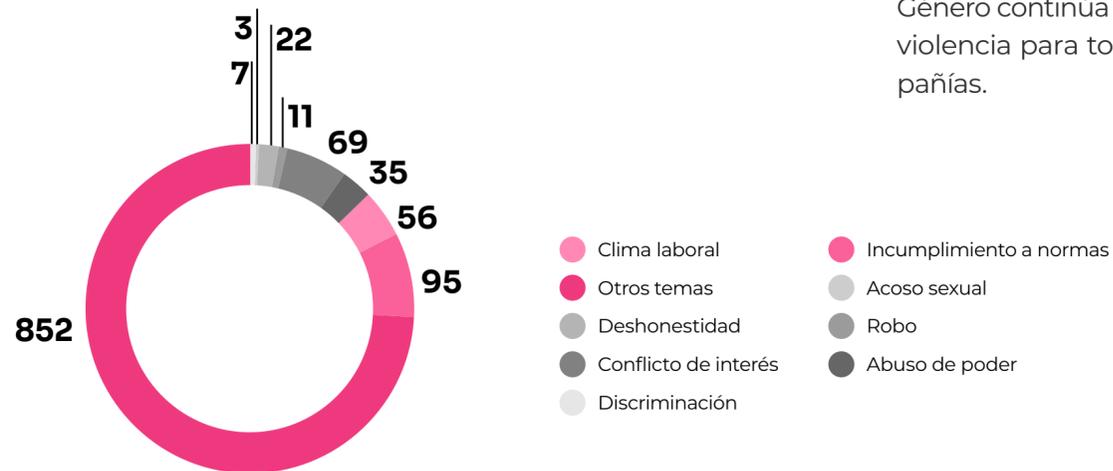
Honestel

Honestel es el medio principal de denuncias anónimas, a través del cual los colaboradores, proveedores, socios comerciales o cualquier persona interesada en combatir la corrupción, puede denunciar acciones que hayan afectado su integridad física y/o emocional, con la seguridad de la confidencialidad y anonimato de la denuncia y de que no haya represalias ni discriminación.

Las conductas irregulares confirmadas son sancionadas con medidas disciplinarias y, en caso de ser necesario, se realiza la denuncia ante las autoridades civiles y/o penales correspondientes.

Las sanciones aplicables por incumplimiento son: llamada de atención, actas administrativas, término de la relación laboral actual o contractual, y cualquier otra que se determine en el Catálogo de Sanciones por el Comité de Integridad.

Denuncias por tema



Unidad de Género

En 2023, entró en vigor el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre la violencia y el acoso, lo cual marcó un hito significativo para los derechos laborales en México. Esto remarcó la urgencia de eliminar la violencia y el acoso sexual en la agenda de responsabilidad corporativa. En Total Play buscamos consolidarnos como un referente en el sector privado mexicano y en organismos internacionales como la OIT gracias a nuestras acciones en contra de la violencia y el acoso.

La Unidad de Género es el órgano mediante el cual manifestamos el compromiso de la empresa con los Derechos Humanos, pues tiene el propósito de crear espacios seguros para todos los colaboradores, donde el combate a la violencia de género y el acoso sexual es una prioridad.

A cuatro años de la creación de la Unidad de Género en TV Azteca, en 2019, y a dos años de su expansión para atender a todos los negocios de Grupo Salinas, en 2021, la Unidad de Género continúa con la creación de espacios seguros y libres de violencia para todas las personas que colaboran en sus compañías.





104

denuncias atendidas en Total Play.

485

colaboradores de Total Play impactados por las sesiones de sensibilización en el año.

Protocolo de la Unidad de Género de Grupo Salinas

A través de un protocolo robusto, fomentamos que cada individuo tenga la oportunidad de desarrollarse en un entorno de trabajo seguro y equitativo. Este protocolo no solo establece directrices claras y procedimientos específicos para abordar y prevenir situaciones de acoso y violencia de género, sino que también refleja la responsabilidad de la empresa con la igualdad y la justicia.

La prevención es uno de los pilares más importantes de la Unidad de Género, por lo que hemos desarrollado estrategias y actividades que desnaturalicen la violencia y conductas inapropiadas en el espacio laboral. Asimismo, fomentamos la creación de un ambiente laboral cordial y respetuoso. Esto se realiza a través de múltiples charlas y talleres, entre los cuales se abordan temas como acoso sexual, discriminación, Ley Olimpia, violencia de género, racismo, violencia familiar, sororidad, sexualización, capacitación sin violencia, entre otros.





Derechos Humanos

En Total Play reconocemos la importancia fundamental de los Derechos Humanos en las operaciones y relaciones comerciales. Estamos comprometidos con respetar y promover los Derechos Humanos en todas las etapas de los procesos del negocio, desde la contratación y gestión del capital humano hasta en las interacciones con clientes, proveedores y comunidades.

Queda totalmente prohibido cualquier tipo de discriminación, acoso laboral, trabajo infantil, trabajo forzado, trata de personas, explotación sexual o cualquier acto que atente contra la dignidad y calidad de vida de las personas. Además, cualquier agresión física o verbal debe ser reportada de inmediato y sancionada. Nos guiamos por los valores de integridad, confianza y lealtad, y rechazamos cualquier conducta motivada por prejuicios relacionados con origen étnico, religión, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas, nacionalidad, salud o discapacidad. Apoyamos la diversidad e inclusión, respetando las diferencias para garantizar una interacción armoniosa tanto en nuestra empresa como en la sociedad.

Damos cumplimiento

a la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 en **Igualdad Laboral y No Discriminación.**

Conoce la Política de Derechos Humanos [aquí](#).





Debida diligencia en Derechos Humanos

El proceso de evaluación en Derechos Humanos es un componente crítico de responsabilidad corporativa y ética, ya que implica identificar, prevenir, mitigar y dar cuenta de cómo abordamos los impactos negativos sobre los Derechos Humanos en nuestras operaciones y cadena de suministro.

Implementamos políticas y procedimientos rigurosos para asegurar que nuestras actividades respeten los Derechos Humanos en todas las fases de nuestra operación.

Proceso de debida diligencia

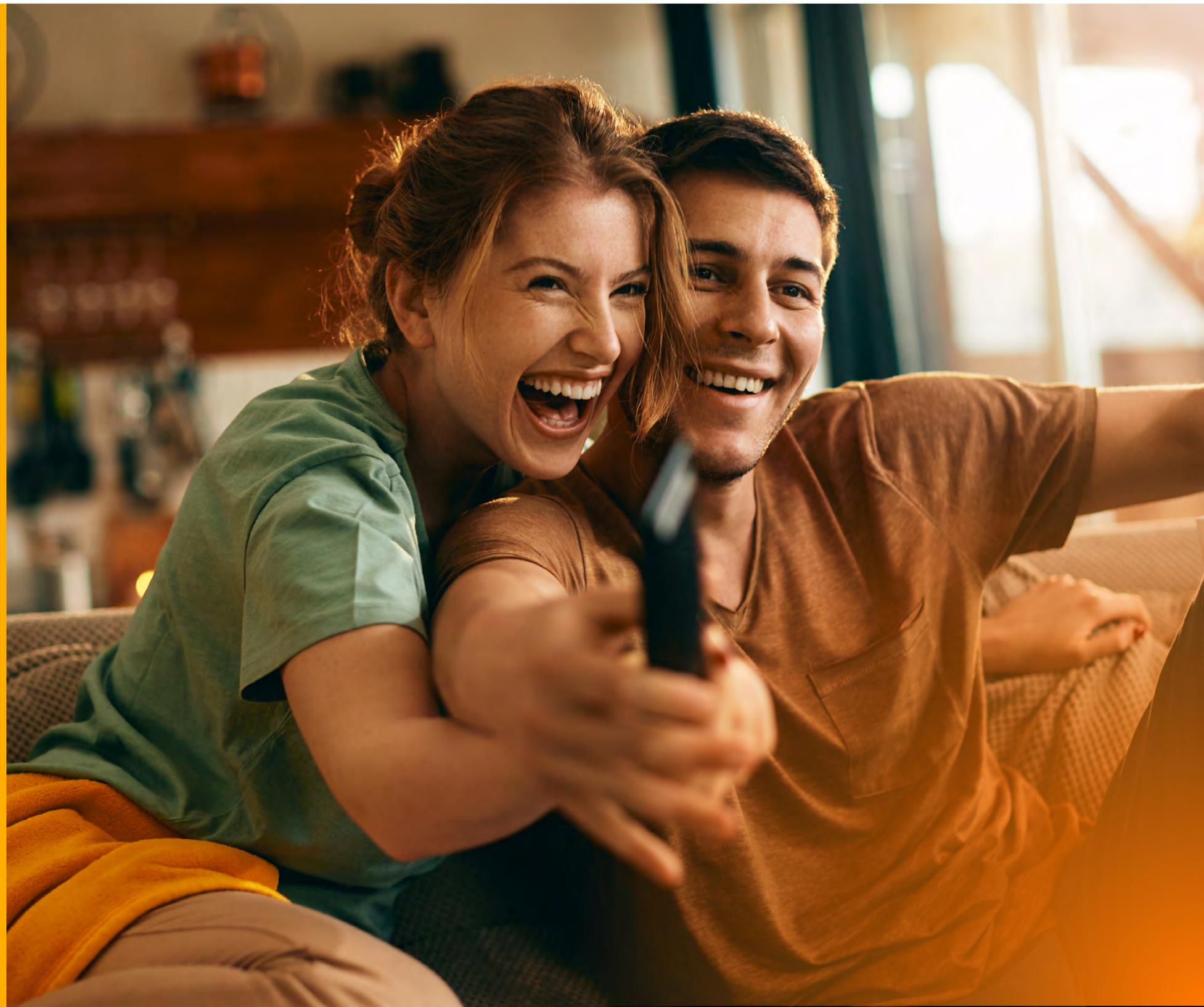
Este nos permite actuar de forma responsable y ética ante los impactos que podamos tener en los Derechos Humanos, así como proteger a los colaboradores y comunidades, y fortalecer la reputación de la compañía y la confianza que cada cliente deposita en nosotros. A continuación, presentamos en orden los pasos que seguimos para llevar a cabo esta debida diligencia.



- 1 **Integrar la conducta responsable** en nuestras políticas y sistemas de gestión, como el Código de Ética, las políticas de Derechos Humanos, Inclusión y No Discriminación, y la Política de Integridad en la Contratación. También comunicamos el Código de Ética a la cadena de suministro.
- 2 **Identificar y evaluar impactos negativos** en las operaciones, cadena de suministro y relaciones comerciales mediante plataformas de denuncia como Honestel, canales internos y la evaluación de aspectos legales, financieros y socioambientales.
- 3 **Detener, prevenir y mitigar impactos negativos** relacionados con la salud, bienestar, vida e integridad de los colaboradores y cadena de valor.
- 4 **Monitorear la implementación de las iniciativas** a través del Comité de Responsabilidad Social de Grupo Salinas.
- 5 **Informar sobre las acciones tomadas** mediante el Informe de Sustentabilidad y otros canales de comunicación para inversionistas y los demás grupos de interés.
- 6 **Colaborar en la reparación del impacto** cuando sea necesario.



Conectamos con **las personas**





Conectamos con las personas

GRI 2-7

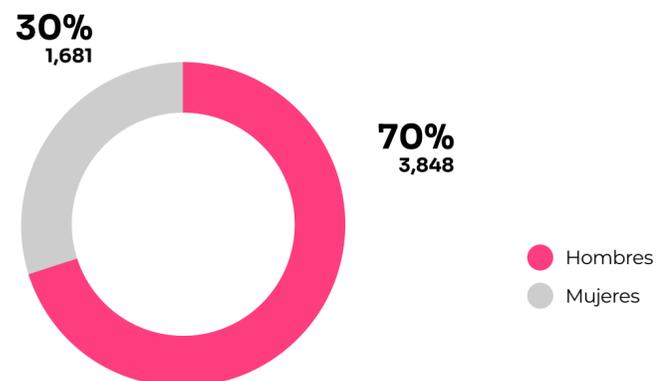
5,529

colaboradores al cierre de 2023.

En Total Play valoramos el talento del equipo, ya que ellos son quienes impulsan los procesos de innovación y garantizan el servicio de excelencia al cliente. Por ello, nos esforzamos por crear un entorno laboral inclusivo, colaborativo y enriquecedor donde cada persona pueda desarrollarse y alcanzar su máximo potencial.

Tenemos un proceso de selección y reclutamiento estandarizado, apoyado por el desarrollo de planes de sucesión para roles críticos. Este proceso se centra en las habilidades y conocimientos del personal, sin prácticas discriminatorias ni sesgos. Asimismo, nos guiamos por el Manual de Gestión de Recursos Humanos y el Procedimiento de Altas, Bajas y Cambios de Personal.

Para la gestión de la atracción y retención de talento, utilizamos la herramienta Reclutalia, que es el Programa de Reconocimiento y un proceso de Onboarding unificado para todas las contrataciones internas.



Somos creadores de oportunidades para que los colaboradores puedan en lo profesional, económico y en lo personal, para mejorar su desempeño, asegurar su permanencia en la empresa, y que puedan actualizarse por medio de certificaciones en sus áreas de trabajo. Contamos con un plan de vida y carrera que se enfoca en cuatro ejes: Lealtad, Motivación, Desarrollo Profesional y Capacitación y que está enfocado en tres categorías de puestos: líder, coach y promovendedor.

13.4%

de las **vacantes cubiertas** por candidatos internos en 2023.

+95%

de las **necesidades de reclutamiento por región cubiertas**.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).

Durante 2023, el total de bajas fue de 3,477: 1,543 voluntarias y 1,934 involuntarias. La tasa total de rotación fue de 57%, la voluntaria de 44% y la involuntaria de 56%. Con el apoyo de los Formadores de Equipo se logró consolidar la plantilla con el mejor talento.

Desglose de tasa de rotación y bajas voluntarias e involuntarias

Tasa de rotación



Total de bajas



*Nota. La fórmula empleada para el cálculo de la tasa de rotación durante 2023 fue: número de colaboradores que dejaron la empresa/número promedio de empleados multiplicado por cien.



Capacitación y desarrollo de talento

En Total Play comprendemos que la capacitación continua es crucial para el desarrollo del talento y para potenciar habilidades y conocimientos de los colaboradores, lo cual favorece su productividad y logro de objetivos e impacta de manera positiva en su satisfacción y orgullo de pertenencia, esto no solo fortalece a nuestra empresa, sino que también asegura un servicio de alta calidad para nuestros clientes.

+\$4 millones

de pesos invertidos en capacitación en 2023.

+139 mil

horas de capacitación impartidas.

Contamos con programas de capacitación en diversos temas para impulsar el crecimiento de los colaboradores y, al cierre de 2023, registramos un total de 12,617 participantes en todos los cursos.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).



1,655 mujeres y 3,766 hombres

capacitados durante el año.

+80%

de participación en encuestas de evaluación y medición del clima laboral.

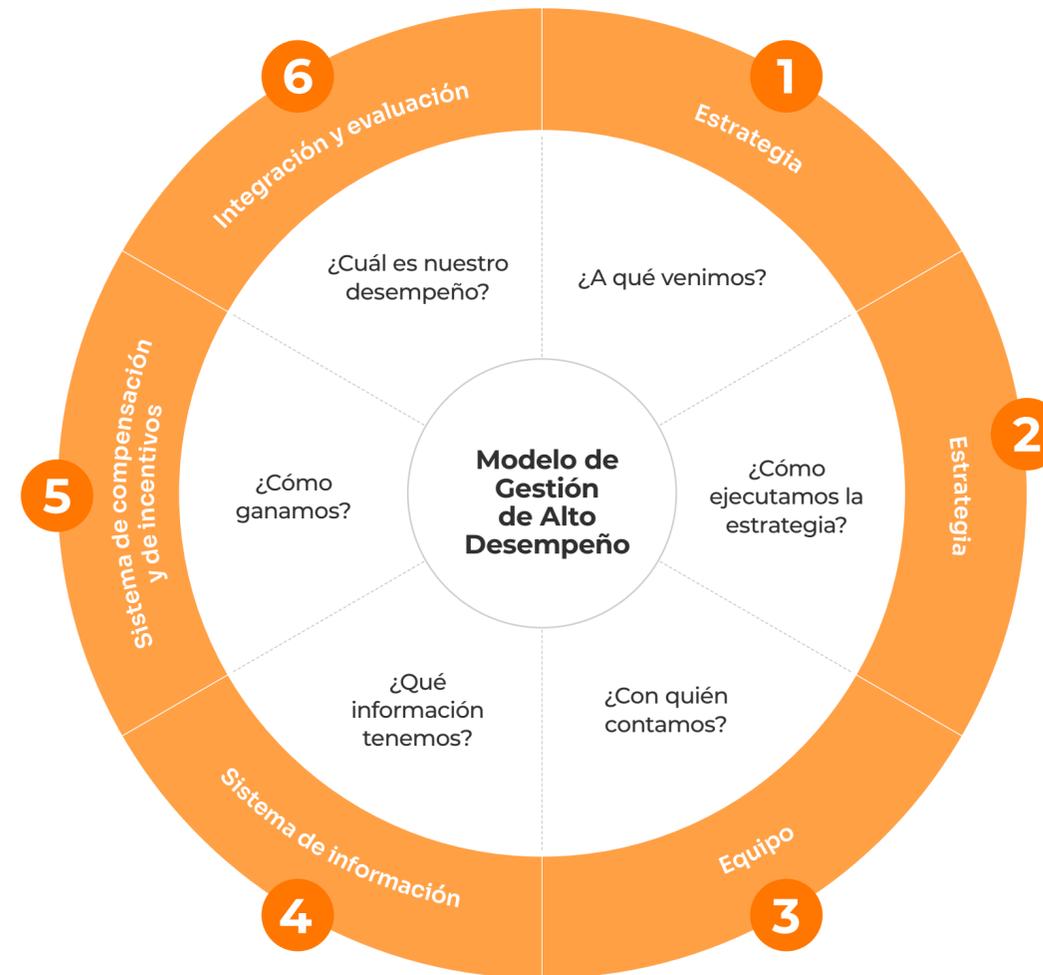


Evaluación de desempeño y Objetivos y Resultados Clave (ORC)

Como parte del proceso de mejora continua, evaluamos el desempeño de los colaboradores periódicamente mediante la definición y seguimiento de objetivos, de tal forma que cada colaborador identifique sus fortalezas y áreas de oportunidad, con la finalidad de aprovecharlas para continuar creciendo dentro de la organización. La evaluación de desempeño se basa en el Modelo de Gestión de Alto Desempeño, que nos permite gestionar de forma homologada los objetivos y funciones de las áreas para que sus tareas sean realizadas de forma eficiente. Cabe destacar que el programa cubre el cumplimiento de principios y lineamientos del PEIC y el Código de Ética.



A continuación, se describen estos pasos:



La evaluación es un proceso continuo acompañado de retroalimentación y conversaciones entre formador y colaborador, que se dan en tres momentos:

1 Fijar objetivos: de enero a febrero, el colaborador y el formador de equipo se reúnen para fijar objetivos individuales con base en las prioridades y estrategia del negocio, para que el colaborador sepa qué es lo que se debe lograr a lo largo del año.

2 Revisión semestral: de julio a agosto, el formador y el colaborador se reúnen para conversar acerca del avance en el logro de los objetivos y ambos generan estrategias para cumplir con los mismos al cierre de año.

3 Evaluación anual: el formador y el colaborador se reúnen para reflexionar acerca de los éxitos, fracasos y puntos de desarrollo. El formador asigna una evaluación a los dos elementos de gestión: objetivos individuales y comportamientos.

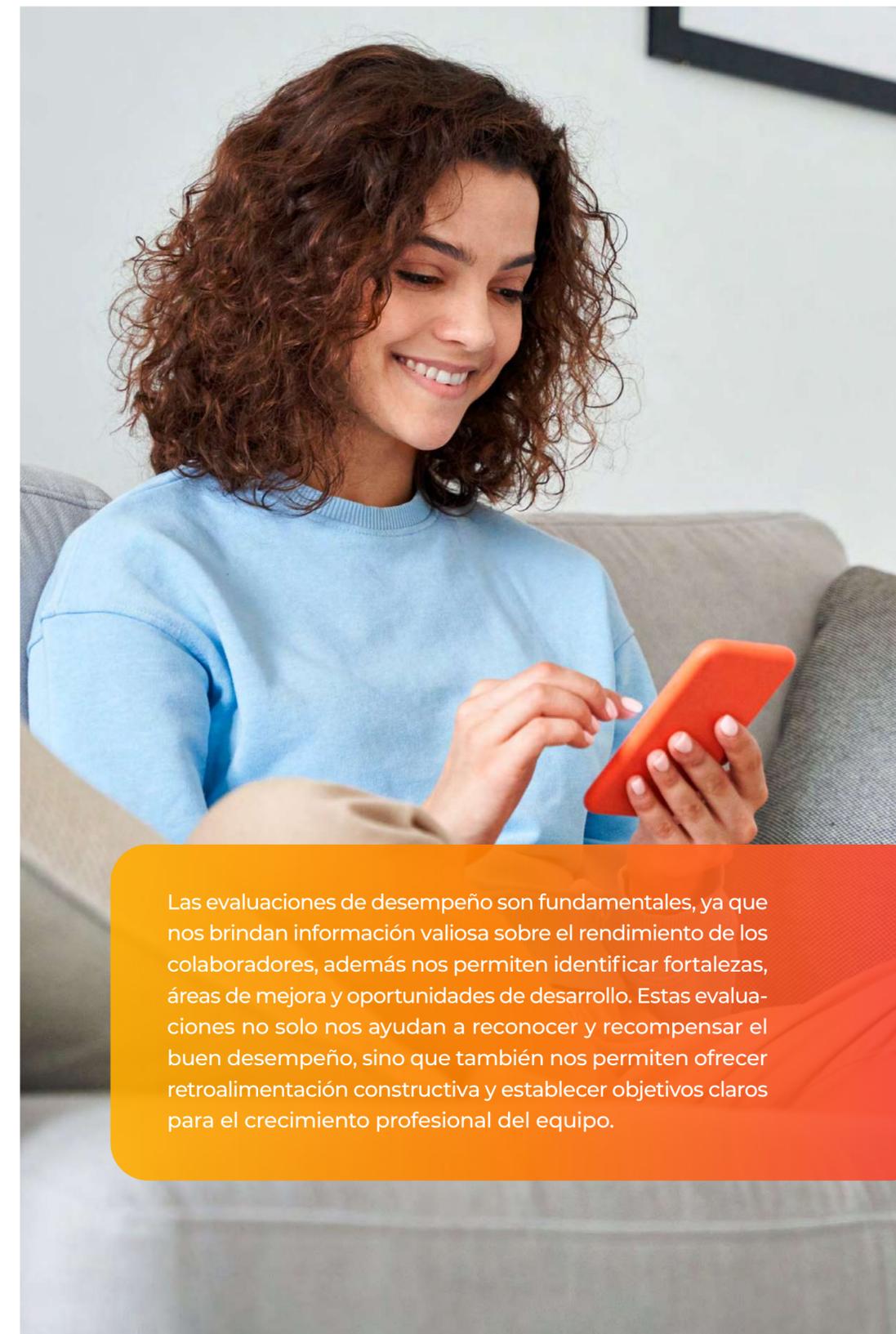


La composición de la evaluación de desempeño se desglosa de la siguiente forma:

- ▶ **60% objetivos individuales:** son acciones o proyectos más importantes que realiza el colaborador desde su nivel de contribución individual y están relacionados con la estrategia del negocio.
- ▶ **40% comportamientos institucionales:** son acciones que impulsan los valores que necesitamos para facilitar el logro de los resultados; estos nos ayudan a estar alineados a la estrategia de la organización y fortalecer nuestra cultura. En Total Play no solo importa lo que se logra, sino también cómo se alcanza.

Por otra parte, para garantizar un enfoque claro y medible de las metas estratégicas, trabajamos por medio del establecimiento de Objetivos y Resultados Clave (ORCs). Los ORCs nos permiten alinear los esfuerzos de los equipos hacia un propósito común, asegurando que todos trabajemos en conjunto hacia el éxito de la Organización. Además, estos objetivos nos ayudan a monitorear el progreso y a hacer los ajustes necesarios.

Durante 2023, tuvimos cinco objetivos que guiaron las acciones de todas las áreas:



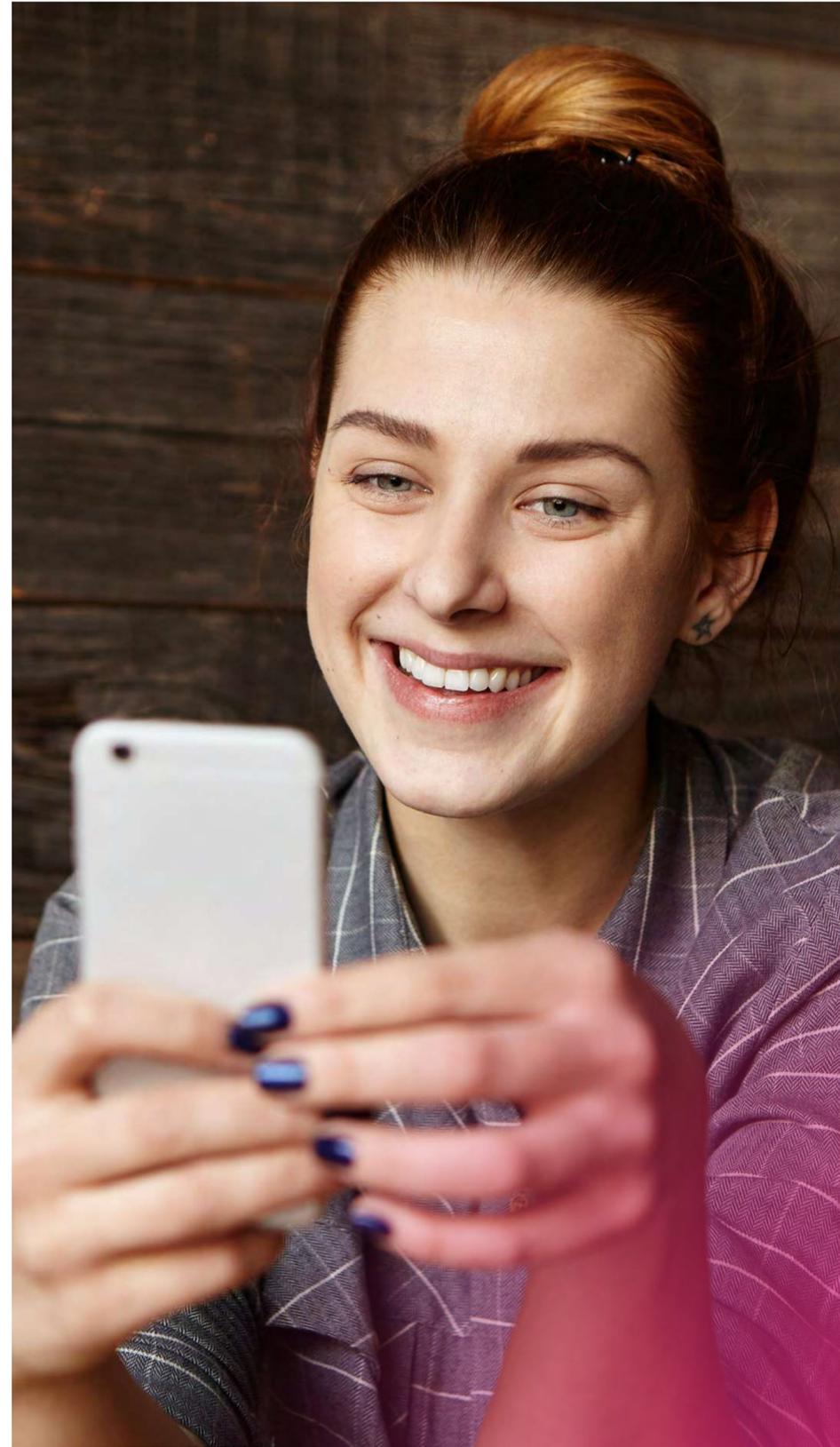
Las evaluaciones de desempeño son fundamentales, ya que nos brindan información valiosa sobre el rendimiento de los colaboradores, además nos permiten identificar fortalezas, áreas de mejora y oportunidades de desarrollo. Estas evaluaciones no solo nos ayudan a reconocer y recompensar el buen desempeño, sino que también nos permiten ofrecer retroalimentación constructiva y establecer objetivos claros para el crecimiento profesional del equipo.



Diversidad e inclusión

En Total Play valoramos las diferentes perspectivas, experiencias y talentos de cada individuo, ya que estos elementos enriquecen nuestra cultura organizacional y nos permiten innovar continuamente. La inclusión no solo fomenta un entorno de trabajo más equitativo y respetuoso, sino que también impulsa la creatividad y la toma de decisiones, lo que nos ayuda a ofrecer alternativas más efectivas y personalizadas a nuestros clientes. Estamos comprometidos con la construcción de un lugar de trabajo donde todos se sientan valorados y puedan contribuir plenamente al logro de nuestros objetivos compartidos.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).



Salud y seguridad en el trabajo

GRI 403-1, 403-5, 403-9

Para Total Play, la salud y seguridad de los colaboradores es un tema importante para lograr los objetivos del negocio. Damos prioridad a la protección de su integridad física y mental, buscamos asegurar que estén en un ambiente laboral seguro y saludable. Es por ello que invertimos en la prevención de riesgos y en la promoción de hábitos saludables, beneficiando tanto a los colaboradores como a la cultura corporativa.

El sistema de gestión

de seguridad y salud ocupacional se basa en un diagnóstico integral de **seguridad y salud conforme a la normativa NOM-030-STPS-2009**.



1,661

personas formadas en seguridad ocupacional.

En las instalaciones del Centro Corporativo Total Play, elaboramos un programa detallado que incluye acciones preventivas y correctivas a implementar; programas de salud dirigidos a colaboradores; protocolos de emergencias y contingencias sanitarias; y fechas de inicio y finalización programadas para la implementación de cada acción, así como designación de responsables.

Por otra parte, tenemos una Comisión de Seguridad e Higiene que es responsable de realizar recorridos programados para identificar cualquier acto o condición de riesgo que pueda comprometer la seguridad y salud de los trabajadores. Los resultados de estos recorridos se documentan en las minutas de las reuniones y se sigue de cerca la implementación de las correcciones o mejoras necesarias, en colaboración con los responsables de cada área, asegurando su ejecución oportuna. Las reuniones de la Comisión se llevan a cabo trimestralmente.

En cuanto a la atención de accidentes laborales en Total Play, aplicamos un protocolo que se divide en tres fases: buscamos entender cómo y por qué sucedió el accidente; establecemos un plan de acción para reducir las causas, eliminar las consecuencias, prevenir incidentes futuros y respetar espacios; finalmente, realizamos un análisis para mejorar el sistema de evaluación de riesgos. Cabe destacar que, durante el año, se registraron 59 accidentes relacionados con el trabajo de los cuales se distribuyen en 43 mujeres y 16 hombres.

1,918

horas de capacitación.

Canales de comunicación

Para comunicar a los colaboradores todos los temas relacionados con salud, contamos con 4 canales de comunicación:

- ▶ Programa de recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene por áreas de trabajo, donde se comparte con los colaboradores la información relevante.
- ▶ A través del portal interno y del correo electrónico interno, se comparte el calendario de cursos en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ▶ Pláticas de difusión en sitio con material informativo.
- ▶ Pantallas del corporativo y elevadores.

Durante 2023, impartimos cursos en los siguientes temas: primeros auxilios, RCP básico, respuesta ante sismos, enfermería de primer contacto, uso y manejo de extintores, y combate contra incendios. La capacitación en seguridad está dirigida 20% a gerentes y 80% a administrativos y personal operativo.





Salud y bienestar

GRI 403-3, 403-5

En Total Play, reconocemos la importancia del bienestar y la provisión de prestaciones justas para los colaboradores. Nos dedicamos a crear un entorno laboral que promueva la salud y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Creemos que invertir en el bienestar del equipo no solo mejora su calidad de vida, sino que también fortalece la cultura corporativa y atrae al mejor talento. Entre los beneficios que ofrecemos a los empleados se encuentran:

Seguro de Gastos Médicos Mayores

Proporcionamos un plan de seguro de gastos médicos mayores en colaboración con un proveedor de servicios especializado. Este plan ha sido diseñado específicamente para atender las necesidades de Directivos, Gerentes y Líderes Promotores, asegurando una cobertura médica completa y de alta calidad.

Consultorio médico

Disponemos de un consultorio médico totalmente equipado que ofrece una variedad completa de servicios de salud a colaboradores. Proporcionamos atención médica general, tratamiento de incidentes y accidentes, exámenes médicos para nuevos empleados, pruebas de detección de drogas y alcohol, seguimiento de enfermedades crónicas para el personal vulnerable, así como campañas de salud para promover el bienestar general.

App de Salud

Tenemos una aplicación de salud que ofrece una amplia variedad de servicios médicos y de bienestar directamente en los dispositivos móviles. A través de esta *app*, los colaboradores

pueden acceder a atención médica, consultas nutricionales, asesoramiento psicológico, cuidado pediátrico y otros servicios relacionados con la salud.

Salud GS

Es un servicio disponible en línea que ofrece atención médica, nutricional, psicológica y pediátrica las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de una aplicación móvil. Además, proporciona un perfilamiento personalizado y sesiones con especialistas programadas según la disponibilidad del usuario, mediante llamadas telefónicas o videollamadas.

Nutrición

El programa de Nutrición ofrece respaldo a los colaboradores para fomentar una alimentación adecuada y hábitos saludables. Los colaboradores pueden acceder a mediciones y seguimiento regular del Índice de Masa Corporal (IMC), lo que les permite entender claramente su estado de salud actual y establecer objetivos realistas para la pérdida de grasa y la mejora de sus hábitos alimenticios.

Atención psicológica

Disponemos de asistencia psicológica destinada a fomentar un equilibrio saludable entre el cuerpo, la mente y el trabajo, con el objetivo de crear un ambiente laboral propicio. Hasta la fecha, hemos brindado atención a 1,394 colaboradores a través de una plataforma, lo que refleja el aumento y la aceptación de las iniciativas de bienestar.

Permiso parental

Los colaboradores que se convierten en padres tienen derecho a ausentarse por cinco días hábiles con goce de sueldo.

Transporte gratuito

Proporcionamos a los colaboradores un servicio de transporte sin costo, compuesto por cuatro rutas importantes con acceso al transporte público. Este servicio tiene como finalidad facilitar el desplazamiento de los colaboradores hacia y desde nuestras instalaciones. Las rutas operan temporalmente de lunes a viernes, con salidas a las 8:00 a.m. y regresos a las 7:00 p.m.

Horarios flexibles

Tenemos un enfoque que permite a los colaboradores gestionar sus horarios de manera flexible, asegurando que puedan ajustar sus horarios laborales según sus necesidades individuales.

Cabe destacar que Total Play cuenta con una alianza con Medical Group, la cual nos permite brindar a los colaboradores atención médica general y descuento en medicamentos de un 70%. Asimismo, contamos con proveedores de servicios de salud reconocidos y llevamos a cabo Ferias de Salud en las cuales se aplican vacunas y se realizan estudios gratuitos de la vista, detección de colesterol y glucosa, ultrasonidos mamarios y ginecológicos, y de antígenos.

4,143

consultas de **primer contacto y medicina laboral** brindadas a colaboradores en las instalaciones de Total Play.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).



Huracán Otis

Logros

60 toneladas de víveres y productos de higiene y limpieza reunidos y entregados a la Cruz Roja Mexicana.

30 toneladas de ayuda gracias a la alianza con Grupo Por Un País Mejor y Fundación Simi para otorgar consultas médicas gratuitas y brindar medicamentos.

252 toneladas de cloro donadas gracias a Grupo INW.

En octubre de 2023, la ciudad de Acapulco, Guerrero fue afectada por uno de los fenómenos meteorológicos más intensos en la historia de México, el Huracán Otis, causando significativas consecuencias económicas, sociales y ambientales. En Total Play entendemos la importancia de la solidaridad en momentos de crisis y, tras el devastador impacto del huracán Otis, apoyamos a los damnificados proporcionando recursos esenciales y asistencia inmediata. La prioridad fue restablecer las comunicaciones y ofrecer soluciones tecnológicas que permitieran a las comunidades afectadas mantenerse conectadas con sus seres queridos y recibir información crucial, pues entendemos que, en tiempos difíciles, la conectividad es vital para la coordinación de esfuerzos de rescate y recuperación.

Por ello, abrimos por un tiempo nuestra red Club WiFi Total Play de forma gratuita para que todos, sin importar si son clientes o no, pudieran conectarse y contactar a sus seres queridos. Asimismo, en apoyo a colaboradores y clientes, pusimos a su disposición llamadas y WhatsApp ilimitados, así como 2GB de datos para navegación gratis por 15 días a partir del restablecimiento de nuestra red. Este servicio estuvo disponible para los chips de Oui en la región afectada.

2,136

códigos telefónicos donados por remesas.

Red gratuita

facilitada por Total Play.

Asimismo, brindamos contención emocional a los colaboradores por medio de nuestro canal Cuéntanos, a través del cual escuchamos sus inquietudes, los reconfortamos y los apoyamos emocional y psicológicamente para hacerles saber que no estaban solos. También gestionamos servicios médicos para que se pudieran atender lo antes posible casos críticos como heridas o embarazos.

Por otra parte, unimos esfuerzos con diversos aliados, ONG's y compañías para apoyar a los habitantes de la zona mediante diversas iniciativas y donaciones. Por ejemplo, participamos en el programa Damnificados de Grupo Salinas para brindar apoyo a los colaboradores afectados por el Huracán Otis a través de las siguientes acciones: implementación de búsqueda telefónica de colaboradores y movilización de cuadrillas de Capital Humano en las áreas afectadas y zonas más críticas; contención emocional en Cuéntanos, gestión de servicios médicos para casos de emergencia; entrega de kit de apoyo a colaboradores de acuerdo a la gravedad del daño en sus hogares; y colecta de los colaboradores en los corporativos, gracias a la cual se enviaron 12 camiones con más de 20 mil despensas.

Navegación sin costo

ofrecida por Oui, el operador móvil virtual de Grupo Elektra, que ofrece servicios de voz e internet.



“Trabajamos muy duro para restablecer todos los servicios a los clientes, ya que tuvimos que construir desde cero los postes y el cableado principal [...] Además, todos sentimos el apoyo de la compañía, yo a las cinco semanas recibí mi Elektravale y lo tengo para recuperar los electrodomésticos que perdí”.

Gerardo Palacio Rojas,
Gerente de Administración Total Play



Jóvenes Construyendo el Futuro

Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF) es un programa de valor social compartido entre el sector público y privado, cuyo objetivo es integrar a los jóvenes al trabajo formal, haciéndolos productivos y facilitando su inclusión en el sistema financiero. El gobierno ofrece una plataforma que conecta a los jóvenes interesados con las empresas registradas en el programa, proporcionándoles una beca mensual por un máximo de 12 meses, además de un seguro social facultativo que cubre riesgos laborales y maternidad.

Logros

1,278 postulaciones recibidas en Total Play en 2023.

691 jóvenes aceptados como becarios.

1,054 graduaciones del programa.

97 jóvenes contratados por Total Play al finalizar el programa.





Fundación Azteca

GRI 413-1

Durante dos décadas, Fundación Azteca ha sido el principal brazo social de Grupo Salinas, operando a través de programas de gran alcance e importancia. La Fundación ha establecido numerosas alianzas en los sectores público y privado con el objetivo de promover el progreso social, ambiental y educativo en el país. Encargada de todas las actividades de responsabilidad social de Grupo Salinas, se enfoca en mejorar las condiciones de vida de las comunidades en las que opera.

Generamos valor a través de tres pilares estratégicos:



Juventud

Brindamos herramientas y habilidades para formar a los líderes del mañana. Este pilar está integrado por tres programas educativos que buscan identificar y potenciar el talento, promover la cultura del mérito y la libertad como eje rector:

- ▶ Modelo Educativo Azteca
- ▶ Alianzas Educativas
- ▶ Esperanza Azteca



Medio ambiente y cuidado animal

Cuidar el medio ambiente y sensibilizarnos con el entorno es algo que se enseña y aprende. Por ello, trabajamos en programas que aportan concientización y educación sobre la preservación de todo lo que nos rodea:

- ▶ Huella Azteca
- ▶ Limpiemos México
- ▶ Un Nuevo Bosque
- ▶ Turismo Sostenible



Sociedad

Fortalecemos el trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que juntos multipliquemos sus beneficios y lleguemos a más mexicanos. Los principales programas son:

- ▶ Movimiento Azteca
- ▶ Cumbre de Emprendimiento e Innovación Social
- ▶ Vive Sin Drogas
- ▶ Juguetón



Logros

21 Planteles Azteca, 2 de ellos en Guatemala.

7,289 alumnos matriculados.

585 jóvenes egresados.

Modelo Educativo Azteca

Impartimos educación personalizada que permite identificar y potenciar las fortalezas de los alumnos, así como desarrollar en ellos habilidades sociales y emocionales.

Alianzas educativas

En 2023 otorgamos la primera beca Ricardo B. Salinas Pliego – Banco Azteca, de apoyo al talento mexicano y 13 estudiantes de excelencia de nuestras escuelas recibieron becas del 100% de colegiatura para cursar la Licenciatura en Innovación y Negocios en la Universidad de la Libertad. Asimismo, firmamos un convenio con la Universidad de las Américas Puebla para que los alumnos de nuestras escuelas y colaboradores de Grupo Salinas puedan acceder a becas en dicha institución.

También creamos la iniciativa “Escuelas del futuro” para impulsar la creatividad e innovación en los jóvenes, con la cual se beneficiará a una escuela pública con un aula de robótica. El colegio recibirá un salón con conexión a internet gracias a Total Play.

Esperanza Azteca

Identificamos, reconocemos e impulsamos el talento musical de niños y jóvenes mexicanos, brindándoles una formación integral que les permite transformar sus comunidades a través de la música. Nuestros tres proyectos son: orquestas sinfónicas y coros Esperanza Azteca, el Instituto Superior de Música Esperanza Azteca y la Sinfónica Azteca.

Logros

22 orquestas sinfónicas y Coros Esperanza Azteca.

13 estados del país.

112 alumnos matriculados en el Instituto Superior de Música **Esperanza Azteca.**

121 jóvenes músicos participaron en la **Academia Virtual de Sinfónica Azteca.**

92 formaron parte de la residencia artística y gira.

116 conciertos

89,380 asistentes

21 conciertos de orquesta.

83 conciertos y recitales.

3 conciertos en el Estado de México, Puebla y Ciudad de México.





Huella Azteca

Generamos campañas de concientización para adoptar, esterilizar y donar alimentos para perros y gatos en situación de calle.

Logros

Primera edición de **Huellatón**.

143 toneladas de alimento donadas.

+400 perros y gatos esterilizados en Querétaro y Estado de México.

Limpiemos México

Plataforma educativa de participación ciudadana y capacitación en materia de reducción, reciclaje y reutilización de residuos, así como en economía circular, jornadas de limpieza y recolección.

Logros

+35 toneladas de residuos recolectadas.

+3,500 voluntarios.

25 proyectos de reciclaje, reutilización o reducción de residuos con potencial de impacto seleccionados en el reto Sprite.



Un Nuevo Bosque

Generamos conciencia y convocamos a los ciudadanos a tomar acción para recuperar los bosques. También educamos sobre la importancia de su cuidado y conservación.

Logros

5 jornadas en Nuevo León, Guanajuato, Jalisco, Ciudad de México y Yucatán.

+11,500 árboles plantados.

3,500 voluntarios.

Turismo sostenible

Convocatoria para participar en un proceso de consolidación de capacidades en materia de turismo sostenible y *market ready*. Los tres mejores proyectos estuvieron presentes en la "Cumbre de Emprendimiento e Innovación Social 2023" y, con el apoyo de Aeroméxico y Grupo Elektra, viajaron a la Feria Internacional de Turismo en Madrid.

Logros

+3,000 emprendimientos.

12 proyectos seleccionados.



Movimiento Azteca

Convocamos a la ciudadanía para sumarse a causas de impacto nacional en favor de México.

MOVA 118

\$7,056,000 pesos recaudados en **alianza con Afore XXI Banorte** para Fundación IMSS.

1,680 sillas-cama adquiridas.

MOVA 119

\$5,830,436 pesos en aportaciones económicas y en especie para la **Cruz Roja Mexicana** y las **personas afectadas por el huracán Otis**.



Cumbre de Emprendimiento e Innovación Social

Reunimos a líderes y expertos del sector público y privado, quienes mediante conferencias y talleres brindaron educación y capacitación en materia de emprendimiento social, innovación, creatividad y sustentabilidad a jóvenes emprendedores y organizaciones civiles.

Logros

+420 asistentes a nuestra quinta edición.

9 talleres en materia de emprendimiento.

+200 mil personas alcanzadas por la transmisión en línea del evento.

18 stands en el Pabellón Emprendedor.

Vive Sin Drogas

Concientizamos y promovemos la importancia de una vida sana y libre de adicciones.

Logros

+4 millones de personas impactadas mediante las redes sociales de Vive Sin Drogas.

45 millones de personas impactadas gracias a los aliados de esta **campana OEM, TeleUrban y Mercadeo 3**.



Logros

8,413 comunidades de 399 municipios en todo el país recibieron juguetes.

+11 comunidades indígenas beneficiadas.

330 millones de impactos.

+619 empresas y aliados estratégicos.

3er año de alianza con Unicef, lo que permitió la entrega de +114 kits didácticos.

Juguetón

Cada uno de los juguetes recolectados llega a un destino diferente pero siempre con el mismo objetivo: ser la causa de la sonrisa de un niño.



Aliados

La labor social que llevamos a cabo no sería posible sin el apoyo de múltiples compañías y asociaciones con las cuales mantenemos alianzas estratégicas para dirigir esfuerzos y hacer llegar el apoyo a quienes más lo necesitan. Entre nuestros aliados durante este año se encuentran:

- Adaptur
- Aeroméxico
- Afore XXI Banorte
- Armonico Consort
- Asociación de Amigos
- Banco Azteca
- Caminos de la libertad
- Coca Cola México
- Comunidad Mexicana de Fotógrafos de Naturaleza
- Cruz Roja Mexicana
- Disruptivo.tv
- Ecoce
- Endur
- Estación Meiquer
- FG Procurement Partners
- FIRST Robótica
- Fundación Astoreca
- Fundación E
- Fundación IMSS
- Fundación Telefónica Movistar
- Fundación para la Educación Económica
- Futuro Circular
- GIZ Deutsche Gessellschaft für Internationale Zusammenarbeit
- GlobalMuners
- Grupo Batia
- Grupo Promesa
- HEINEKEN México
- Impact HUB Ciudad de México
- INACOM de México
- Institututo Escalae
- Internationale Klimaschutzinitiative (IKI)
- Italika
- KDPC
- Konrad
- La Mano del Mono
- LG Seguridad
- Ministerio Federal de Medio Ambiente, Protección de la Naturaleza, Seguridad Nuclar y Protección al Consumidor (Alemania)
- Neto
- Pedigree
- Pedigree Adóptame
- Promo
- Promoimpact
- Sprite
- Sustentur
- The Anglo Mexican Foundation
- The Orchestra of the Americas Group
- Tiendas Elektra
- Totalsec
- Transportes Tristán
- TV Azteca
- Uniform
- Universidad Franciso Marroquín
- Upax
- Volaris
- Wadhvani Foundation
- Wildcoast México Costasalvaje



Conectamos con el planeta





Gestión ambiental

En Total Play, nos comprometemos a adoptar prácticas medioambientales en todas las operaciones, desde la eficiencia energética en centros de datos hasta la reducción de residuos electrónicos. Creemos firmemente que nuestra responsabilidad no se limita a ofrecer servicios de alta calidad, también incluye contribuir activamente a la protección del medio ambiente que compartimos. Aunque nuestras actividades no tienen un impacto ambiental significativo, vigilamos de cerca nuestra cadena de suministro y las operaciones que involucran a terceros.

Para alcanzar las metas de sustentabilidad, contamos con una Política de Cambio Climático que establece las directrices, estrategias y objetivos para prevenir, corregir y reducir los impactos climáticos. Esta política se basa en la Estrategia de Sustentabilidad, canales de comunicación y cultura e identificación de prácticas que fomenten la mitigación y adaptación. Además, nos apoyamos en otras políticas para nuestra gestión ambiental como la Política de Eficiencia Energética, la Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos Naturales, y la Política de Recolección de Residuos.

En cuanto al marco legal del país, nos alineamos a la normatividad vigente y contamos con planes de cumplimiento en temas hídricos, de residuos y licencias de funcionamiento. Asimismo, el edificio de oficinas corporativas cuenta con la certificación LEED, que acredita la construcción como un ejemplo del uso responsable de recursos.

Eficiencia energética

GRI 302-1

Entre las estrategias con las que contamos para mejorar nuestra eficiencia energética y minimizar la generación de emisiones, se encuentran el uso de equipos electromecánicos catalogados y aprobados por el área de Energía y Medio Ambiente.

Se cuenta con un documento donde se colocan los equipos evaluados y aprobados; estos equipos están certificados por ROHS, AHRI Y NOM, respectivamente; este documento se denominó Sello de Energía, el cual está dividido y categorizado de la siguiente manera:

► Iluminación

Tiene como objetivo establecer criterios y lineamientos del sistema de iluminación en inmuebles de Total Play bajo las siguientes normas: Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE-2012 de Instalaciones Eléctricas y Norma Oficial Mexicana NOM 025-STPS-2008 Condiciones de iluminación en los centros de trabajo.

► Aire Acondicionado

Tiene como objetivo establecer las consideraciones básicas para el diseño de aire acondicionado en sitios de Total Play. Tiene como finalidad cumplir con un control de temperatura (24°C), control de humedad (50%), movimiento de la distribución del aire en un espacio determinado y un ahorro de energía.

148,327 GJ

de energía eléctrica consumidos durante 2023.

Baterías de litio

Por otro lado, y como parte del proceso de innovación y búsqueda de reducir el impacto ambiental que generamos, trabajamos con baterías de litio, cuya función es entregar energía de respaldo para asegurar que los equipos se mantengan encendidos ante cualquier tipo de falla eléctrica. En promedio, cada batería ofrece hasta cuatro horas de autonomía.

Durante 2023 se instalaron 75 baterías de litio en 25 nodos como parte del programa anual de renovación de tecnología y reforzamiento de autonomía de energía para equipos de comunicación. Para nosotros esto representa un menor impacto ambiental, pues la vida útil de la tecnología de litio es dos veces más larga que la tecnología de plomo y ácido. Asimismo, significa un menor costo, reducción en índices de vandalismo y el aseguramiento de un servicio de calidad e ininterrumpido para los usuarios.

La gestión de los residuos de estas baterías se lleva a cabo a través de un programa de recolección realizado por proveedores certificados y especializados en el manejo de residuos peligrosos, quienes las retiran de los nodos y canalizan a un centro de reciclaje autorizado por SEMARNAT.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).



Cambio climático

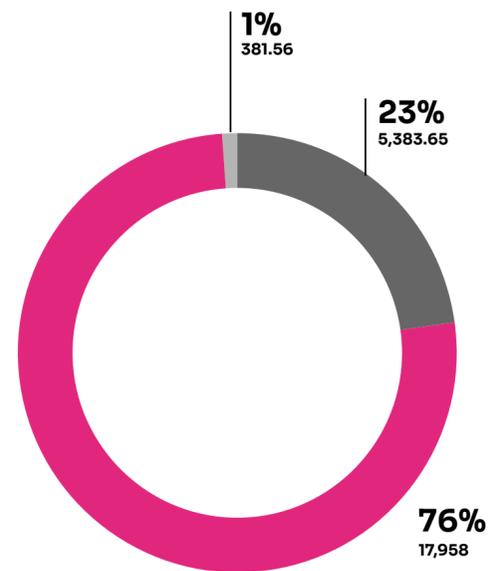
GRI 3-3, 305-1, 305-2, 305-3

Las emisiones están directamente relacionadas con el consumo de energía debido a las actividades de Total Play. Por lo tanto, implementamos el Sello de Energía es fundamental para contar con tecnología eficiente en corporativos y sucursales, así como para asegurar el correcto mantenimiento y uso de la energía.

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de Alcance 1 en Total Play provienen de la combustión de gasolina y diésel en las actividades y operaciones, generadas directamente por fuentes controladas y gestionadas por la empresa. Las emisiones de GEI de Alcance 2 se calculan según el consumo anual de energía eléctrica de Total Play, reflejando el impacto ambiental del uso de electricidad en nuestras operaciones. Finalmente, las emisiones de Alcance 3 se originan de fuentes fuera de nuestro control, pero relacionadas con nuestras actividades, calculadas en función de la distancia en kilómetros recorrida en vuelos asociados a nuestras operaciones.

Emisiones de GEI durante 2023

(tCO₂e)



- Alcance 1
- Alcance 2
- Alcance 3

Conoce más en el apartado de desempeño sustentable [aquí](#).





Medición del Alcance 3

La industria de la tecnología y la comunicación contribuye con aproximadamente entre el 2% y 3% de las emisiones globales y las emisiones de Alcance 3 —especialmente las asociadas con el suministro de bienes de capital y servicios— representan el impacto más significativo de las emisiones en general. Aproximadamente una séptima parte de las emisiones proceden del uso energético para el funcionamiento de los equipos de telecomunicaciones. Por ello, los reguladores y partes interesadas clave buscan estandarizar cada vez más la divulgación de información relevante para el tema de cambio climático, particularmente el impacto de las emisiones a lo largo de la cadena de valor de las compañías.

En 2023, a través de la metodología del GHG Protocol, identificamos y analizamos la huella de carbono de las actividades y operaciones relevantes en nuestra cadena de valor. Entendemos la importancia de la descarbonización, por lo que también desarrollamos un plan de trabajo para reducir las emisiones de GEI, establecer estrategias, definir objetivos y tomar decisiones informadas.

Como resultado de este estudio, medimos nuestras emisiones de Alcance 3, que equivalen a 381.56 toneladas de CO₂ y representan el 1% de nuestro inventario de GEI total. Por otra parte, las categorías relevantes que constituyen la mayor parte de las emisiones de Alcance 3 que producimos son las siguientes:



Bienes y servicios adquiridos

Extracción, producción y transporte de bienes y servicios como, por ejemplo, cables UTP, cable unifibra (fibra óptica), Optical Network Terminal y Set Top Box.



Activos fijos

Productos finales que tienen una vida útil prolongada y que utilizamos para prestar nuestros servicios como laptops, monitores, pantallas, CPUs, servidores, tabletas o módems.



Actividades relacionadas con el combustible y la energía

Extracción, producción y transporte de combustibles adquiridos como gasolina o diésel.



Residuos generados en las operaciones

Eliminación y tratamiento de residuos generados por nuestras operaciones y gestionados por terceros como residuos de manejo sólido o disposición de equipos electrónicos.



Viajes de negocio

Transporte de empleados para realizar actividades relacionadas con la empresa a través de medios de transporte tales como avión, tren, autobús o automóviles.



Desplazamiento de colaboradores

Transporte de colaboradores entre su hogar y el lugar de trabajo.



Uso de los productos vendidos

Uso de los servicios vendidos y equipos instalados por la compañía.



Tratamiento de los productos vendidos al final de su vida útil

Eliminación y tratamiento de residuos y empaquetamiento de los mismos.



Agua

Como parte de nuestras acciones a favor del planeta, hemos tomado acciones concretas en el edificio corporativo para reducir y optimizar el consumo de agua. Una medida clave ha sido la adopción de tecnologías de bajo flujo en grifos y sanitarios. Esto no solo ha ayudado a preservar los recursos hídricos locales, sino que también ha aumentado la conciencia entre los colaboradores y visitantes sobre la importancia de usar el agua de manera responsable.

Para reducir el consumo de agua en la Torre Total Play, hemos instalado dispositivos de baño eficientes, como grifos, mingitorios y excusados, con un consumo de 3.7 litros, 1 litro por descarga y 3.8 litros por descarga, respectivamente. En promedio, se consumen 116.28 m³ de agua al día.

42,442 m³

de agua consumidos al año en el edificio corporativo Torre Total Play.



Materiales y residuos

GRI 306-2, 306-3

En la Torre Total Play se lleva a cabo una gestión integral de los residuos. Contamos con una política de Manejo de Residuos Sólidos y un Reglamento de Residuos Valorizables, que establecen los procedimientos para la separación, disposición, almacenamiento y recolección. Mantenemos un registro detallado de cada recolección solicitada y la cantidad de residuos generados, así como los manifiestos correspondientes para cada tipo de residuo.

Se implementó una bitácora para registrar cada recolección de residuos valorizables de los corporativos. En total, se generaron 4,686 kg de residuos valorizables, como PET, cartón y aluminio, que fueron gestionados adecuadamente a través del reciclaje.

Conoce más en el anexo de desempeño sustentable [aquí](#).



Desempeño sustentable





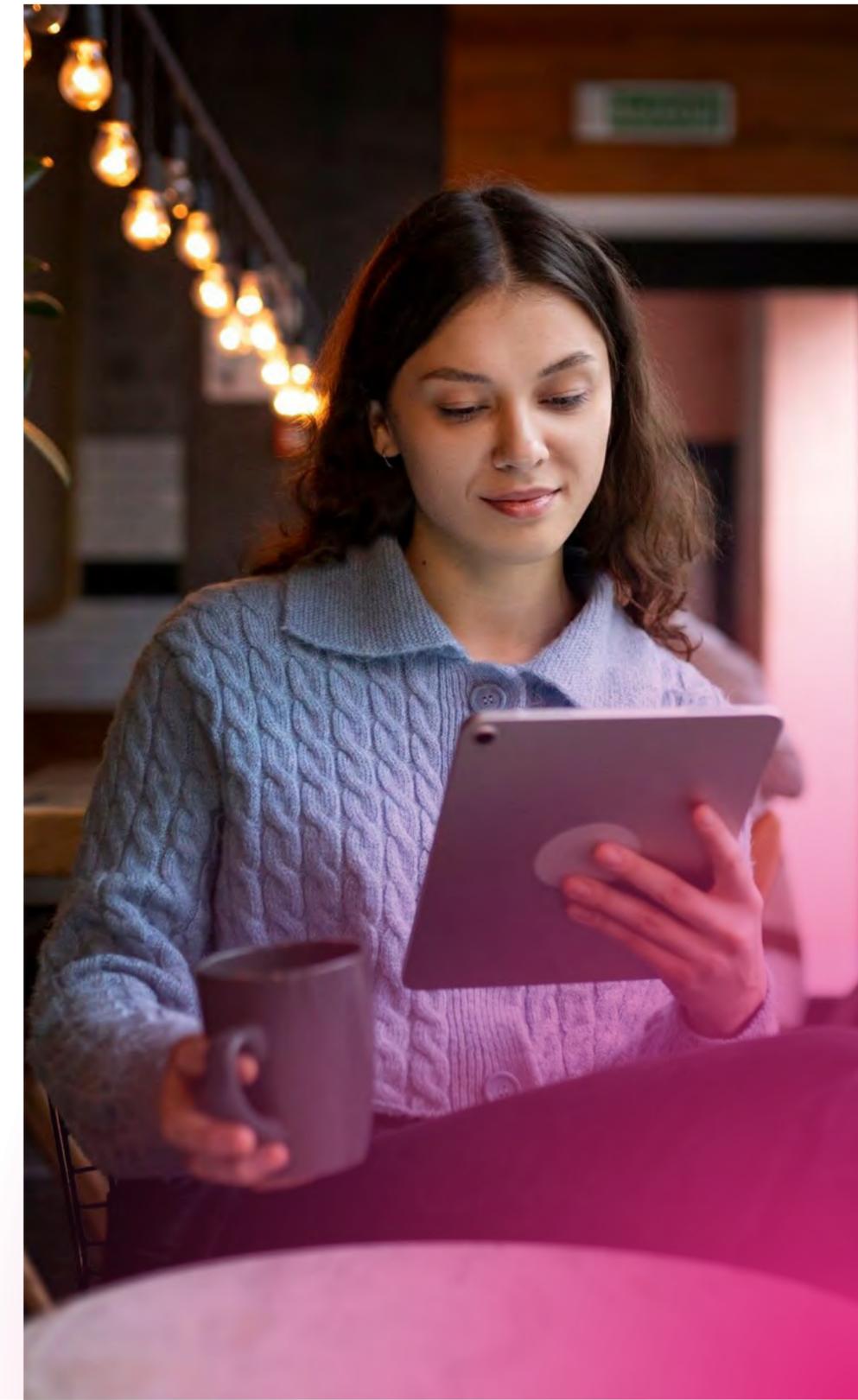
Desempeño sustentable

Como se ha detallado a lo largo de este informe, en Total Play estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y la creación de valor a largo plazo. En el siguiente anexo presentamos de forma transparente y puntual los indicadores clave que miden nuestro impacto ambiental, social y económico, los cuales son la materialización del fortalecimiento constante de la estrategia de sustentabilidad.

En línea con esto, hemos implementado una serie de políticas de sustentabilidad que guían nuestras acciones y decisiones. Estas abarcan desde la gestión eficiente de recursos y la reducción de nuestra huella de carbono, hasta la promoción de prácticas laborales justas y responsables. A través de dichas iniciativas, nos aseguramos de que las operaciones no solo cumplan con los estándares ambientales, sino que también contribuyan al establecimiento de buenas prácticas corporativas y al desarrollo sostenible de las comunidades. Algunas de las políticas y manuales mencionados son:

- ▶ Política de Derechos Humanos
- ▶ Política de No Discriminación
- ▶ Declaración del compromiso de Grupo Salinas con el Pacto Mundial

- ▶ Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)
- ▶ Código de Ética y Conducta
- ▶ Política de Anticorrupción para Terceros
- ▶ Política de Anticorrupción e Integridad
- ▶ Política de Prevención de Fraude Interno
- ▶ Política de Prevención de Lavado de Dinero
- ▶ Política de Control, Auditoría y Evaluación
- ▶ Política de Competencia Económica
- ▶ Política de Capacitación y Entrenamiento del PEIC
- ▶ Manual de Gestión de Recursos Humanos
- ▶ Procedimiento de Altas, Bajas y Cambios de Personal
- ▶ Política de Cambio Climático
- ▶ Manual de Residuos Sólidos Urbanos
- ▶ Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos
- ▶ Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
- ▶ Política de Seguridad de la Información





Datos operativos

Indicadores de desempeño

	2021	2022	2023
Kilómetros de fibra óptica	104,000	130,407	153,617
Nodos de acceso	651	780	797
Promedio de ingresos por usuario (ARPU)	\$613	\$616	\$619
Casas pasadas (millones)	14.7	17.3	17.5
Penetración	23.9%	25.2%	27.2%
Suscriptores (millones)	3.5	4.4	4.7
Tasa de cancelación de clientes (<i>churn</i>)	1.1%	1.3%	1.6%

Gobierno corporativo

Privacidad de datos

	2023
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización	Se recibieron 51 solicitudes de derechos ARCO, las cuales no corresponden a violaciones a la privacidad.
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente de autoridades regulatorias	Se recibió un procedimiento que actualmente se encuentra en sustanciación y sin que se haya determinado una violación a la privacidad.
Filtraciones de datos de clientes	0
Robos de datos de clientes	0
Pérdidas de datos de clientes	0

Denuncias recibidas en Honestel

Temas denunciados a través de Honestel	
Acoso sexual	3
Deshonestidad	22
Robo	11
Conflicto de interés	69
Abuso de poder	35
Clima laboral	56
Incumplimiento a normas	95
Otros temas	852
Discriminación	7
Total	1,150

Consultas recibidas en Cuéntanos

Temas abordados a través de Cuéntanos	
Bienestar	167
Casos sensibles/especiales	18
Conflictos humanos	25
Negocio	164
Total	374



Colaboradores

Desglose por género y año

Género	2021	2022	2023
Mujeres	1,220	2,088	1,681
Hombres	2,469	4,578	3,848
Total	3,689	6,666	5,529

Desglose por género y tipo de puesto

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Directivos	59	237
Gerenciales	324	733
Operativos	GRI 401-1 1,298	2,878
Total	1,681	3,848
		5,529

Desglose de nuevas contrataciones por género y edad

Edad	Mujeres	Tasa de nuevas contrataciones	Hombres	Tasa de nuevas contrataciones
< de 30 años de edad	246	10.3%	552	23.1%
Entre 30 y 50 años de edad	352	14.7%	1,107	46.3%
> De 50 años de edad	17	0.7%	113	4.7%

Desglose de bajas por género y edad

	Número de bajas	Tasa
Mujeres		
< de 30 años de edad	310	8.9%
Voluntarias	160	
Involuntarias	150	
Entre 30 y 50 años de edad	639	18.3%
Voluntarias	295	
Involuntarias	344	
> de 50 años de edad	52	1.5%
Voluntarias	12	
Involuntarias	40	
Hombres		
< de 30 años de edad	622	17.8%
Voluntarias	349	
Involuntarias	273	
Entre 30 y 50 años de edad	1,640	47.1%
Voluntarias	665	
Involuntarias	975	
> de 50 años de edad	214	6.1%
Voluntarias	152	
Involuntarias	62	
Total	3,477	100%



Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 405-1

Representación de grupos raciales/étnicos	Hombres	Mujeres
Puestos gerenciales	2	1
Puestos operativos	4	1
Total		8
% del total de la plantilla		0.14%

Representación de mujeres	Total
Total de mujeres en la dirección ejecutiva	1
% de la dirección ejecutiva	5.9%
Total de mujeres en puestos directivos	59
% del total de puestos directivos	19.9%
Total de mujeres en puestos gerenciales	324
% del total de puestos gerenciales	30.6%
Total de mujeres en puestos operativos	1,298
% total de los puestos operativos	30.9%
Total de mujeres en posiciones STEM	72
% del total de la plantilla	1.3%

Representación de personas con discapacidad	Hombres	Mujeres
Puestos gerenciales	0	2
Puestos operativos	2	1
Total	5	
% del total de la plantilla	0.09%	

Representación de personas LGBT+	Hombres
Total	41
% del total de la plantilla	0.74%

Capacitación

Desglose de horas de capacitación por género

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Directivos	5,363	1,433
Gerenciales	18,295	7,163
Operativos y administrativos	73,510	33,319
Total	97,168	41,914



Formación en temas éticos

Tema	Colaboradores	Horas
Derechos Humanos	4,752	1,426
Protección de datos personales	6,709	16,773
Honestel	1,045	261
Igualdad y diversidad (Unidad de Género)	313	157
Ciberseguridad y protección de datos	28	207

Desglose de formación en salud y seguridad ocupacional

	Hombres	Mujeres
Directivos	136	43
Gerenciales	695	460
Operativos y administrativos	19,499	13,323
Total	20,330	13,826

Evaluaciones de desempeño por tipo de puesto y género GRI 404-3

Categoría laboral	Número de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño		Porcentaje de colaboradores que han recibido evaluación periódica de desempeño	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directores	59	237	100%	100%
Gerentes	1,298	733	100%	100%
Total por género	1,357	970	100%	100%

Programas de capacitación impartidos GRI 404-2

Programa	Número de colaboradores participantes
Derechos Humanos	4,752
Liderazgo y comunicación	175
Formación personal, balance y bienestar	125
Honestel	1,045
Protección de datos personales y ciberseguridad	6,737
Igualdad y diversidad	313
Ruta digital	30
Harvard Manage Mentor	291
Onboarding	359
De jefe a formador de equipo	31
Modelo de gestión de los 6 pasos	40
Código de Ética y Conducta	5,401
EDGADE Business School	5
Harvard Spark	50
Plataforma de contenidos bajo demanda UBITA	4,500 licencias

*Nota: el número de colaboradores capacitados es superior al total de colaboradores registrados al cierre de 2023 debido a situaciones como la participación de un colaborador en más de un curso o la asistencia de colaboradores que ya no laboran en la compañía.



Desglose de las actividades para el bienestar de colaboradores y comunidad

Eje de acción	Descripción	Programas	Beneficiados y logros
Somos familia	Ampliación de los programas de bienestar para que los seres queridos de los colaboradores tengan momentos felices junto con su familia.	Reyes Magos	+8,000 colaboradores participantes
		Mis Amigos	+1,000 participantes
		Lengua Materna	+1,200 colaboradores hablan lenguas indígenas
		Rifa Monstruosa	+1,500 dibujos recibidos
		Mamá Mi Tesoro	+16,000 mamás beneficiadas
		Papá Mi Inspiración	3,400 papás beneficiados
		Día de la Secretaria	+200 secretarias
		Camp Azteca	+200 niños participantes
		Monstruitos de 10	+2,000 niños premiados
		Pequeños Campeones	+200 logros celebrados
		Hoy Por Ti	+\$200,000 pesos recaudados
		Damnificados por el huracán OTIS	+2,200 colaboradores atendidos 6 mdp en donación de víveres 888 viviendas censadas para asignación de apoyo económico
		Promociones y descuentos	430 convenios activos TDU
		Ventas corporativas	9 ventas corporativas +100 proveedores y 7 fundaciones 28 días de venta
Te queremos sano	Acercamos los mejores servicios médicos a todos los colaboradores.	Ferias de la Salud	12,500 colaboradores beneficiados
		Jornadas de la Salud	+25,000 colaboradores
		Salud espiritual	200 colaboradores apoyados
		Kilotón	3,700 colaboradores asesorados
		Nutrición	+17,000 consultas y dietas personalizadas
		Lactarios	50 mujeres que utilizan los lactarios
		Sonrisa Sana	1,200 colaboradores atendidos



Desglose de las actividades para el bienestar de colaboradores y comunidad

Eje de acción	Descripción	Programas	Beneficiados y logros
Te queremos sano	Acercamos los mejores servicios médicos a todos los colaboradores.	Medicina China	+40,000 masajes
		Comedores	+1 millón de comidas servidas
		Podcast Círculo Editorial Azteca	10,000 reproducciones
		Libros Círculo Editorial Azteca	14 libros propios editados y 2 coediciones
Ampliamos tus horizontes	Invitamos a los colaboradores a experimentar el mundo de la cultura.	Día del Libro	650 participantes
		Ferias del libro	Asistimos a la Feria Internacional del Libro del Palacio de Minería, a la Feria Internacional del Libro de Guadalajara y a la Feria Internacional del libro en Coyoacán
		Biblioteca Socio	22,000 préstamos de libros
		BADA Feria de Arte	+1,000 artistas participantes
		Premios Oscar	+2,500 colaboradores participantes
		Socio de Película	+5,000 colaboradores en el club de cine
		Día del Abuelo	+400 participantes
		Visitas guiadas	+900 colaboradores invitados en colaboración con CENART, Bellas Artes, MUNAL y Cineteca Nacional.
Reconocemos tu talento	Celebramos los logros de todos.	Trivias	+45,000 participantes
		Concurso de Innovación GS	+800 proyectos
		Premios Libélula	5 personas premiadas
		Canta al son	73 participantes



Ambiental

Desglose del consumo energético

Fuente	Litros	GJ
Consumo total de combustibles de fuentes no renovables		
Gasolina	1,886,898	64,029
Diésel	61,421	2,332
Consumo total de energía de fuentes renovables		
Eólica	4	13,572
Electricidad	37	134,755

Desglose de las emisiones de GEI GRI 305-1, 305-2, 305-3

	2021	2022	2023
Alcance 1	17,562	12,341	5,383
Alcance 2	10,660	13,920	16,206
Alcance 3	-	-	381.56

*Cifras expresadas en toneladas métricas de CO₂.

**Cabe destacar que el Alcance 3 comenzó a medirse durante 2023, por lo que no se cuenta con un histórico de estas cantidades.

Consumo promedio diario de agua potable

	Cisterna %	Uso %	Litros consumidos
07:00	100	-	-
Sanitarios	15	-	45,000
Torres enfriamiento	1.5	-	4,500
Despachadores de agua	1	-	3,000
Tarjas (cocinetas y verticales)	1.7	-	5,100
Limpieza inmueble	0.18	-	540
14:00	80.9	-19%	58,140
Sanitarios	8	-	24,000
Torres enfriamiento	1	-	3,000
Despachadores de agua	0.2	-	600
Tarjas (cocinetas y verticales)	2	-	6,000
17:00	69.7	-11%	33,600
Sanitarios	6	-	18,000
Torres enfriamiento	0.5	-	1,500
Despachadores de agua	0.1	-	300
Tarjas (cocinetas y verticales)	1.4	-	4,200
Limpieza inmueble	1.18	-	540
Total	61.9	-8%	24,540
		-38%	116,280

Desglose de residuos revalorizados GRI 306-3

81 kg

Aluminio

2,660 kg

Cartón

1,710 kg

PET

235 kg

Playo



Desglose de materiales utilizados por el área de Redes

Materiales no renovables utilizados	Peso (toneladas)
Cable de fibra óptica	13,300
Cable de datos (UTP)	7,229
Total	20,529

Materiales renovables utilizados	Peso (toneladas)
Cable de acero	7,200
Cajas de empalme (plástico)	2,400
Accesorios metálicos	1,800
Total	11,400

Insumos que se reciclan	Peso (toneladas)
Plástico, vidrio	7,980
Plástico, cobre, aluminio	5,783
Total	13,763





Acerca de este informe

GRI 2-3

El presente Informe de Sustentabilidad 2023 es el tercer reporte no financiero con enfoque en temas ASG que presenta Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I de C.V. El objetivo de este documento es reportar el desempeño y logros de la compañía en materia de sustentabilidad y de acuerdo con la visión de Prosperidad Incluyente de Grupo Salinas. La información recopilada corresponde al periodo del 1° de enero al 31 de diciembre de 2023.

Cabe destacar que este informe fue elaborado con base en los más altos estándares de sustentabilidad y reporte a nivel mundial, y que su estructura corresponde a los temas materiales de Total Play. Asimismo, se reporta con referencia a los estándares propuestos por la Global Reporting Initiative (GRI) y de acuerdo con los criterios propuestos por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB). También se toman en cuenta los Diez Principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.





Índices de contenidos **GRI y SASB**





Índice GRI

Declaración de uso Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V ha reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

GRI 1 utilizado GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión	
GRI 1 Fundamentos 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	6-9
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Total Play Telecomunicaciones S.A. de C.V.
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	72, 83
	2-4	Reexpresiones de información	Durante 2023 no existieron reexpresiones de información.
	2-5	Verificación externa	Este informe no cuenta con verificación externa.
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	6-9, 19-20
	2-7	Empleados	44
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Ninguno
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	32-34
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	33
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	33
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	La elaboración de informes de sustentabilidad se lleva a cabo bajo la responsabilidad de la Dirección de Sustentabilidad de Grupo Salinas y el área de Relación con Inversionistas de Total Play.
	2-15	Conflictos de interés	37-38
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	38



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	11-18
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	38
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	11-18
	GRI 3 Temas materiales 2021		
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	12-16
	3-2	Lista de temas materiales	14
Innovación y tecnología			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	28
Residuos			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	62
GRI 306 Residuos 2020	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	62
	306-3	Residuos generados	62, 71
Seguridad y privacidad de la información			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	29-30
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2023 se recibió un procedimiento, que actualmente se encuentra en sustanciación; sin embargo, esta no se encuentra fundamentada y no se ha determinado ninguna violación a la privacidad.
Ética y anticorrupción			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	37-40
Véanse los indicadores del 2-9 al 2-16 del apartado GRI 2 Contenidos Generales 2021 de este índice.			
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En Total Play contamos con cursos que capacitan a los colaboradores en materia de anticorrupción. Esto a través del PEIC y de formación relacionada con el Código de Ética y Conducta, y el canal de denuncias Honestel. Durante 2023, se capacitó a 6,446 colaboradores en temas éticos.
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	Al cierre de 2023 no existió ningún tipo de acción jurídica relacionada.



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Durante 2023 se evaluó a 139 proveedores en cuanto a riesgo de trabajo infantil.
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Al cierre de 2023 no existió ninguno.
Cadena de suministro responsable			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	19-20
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	19-20
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	20
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	66
Cambio climático			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	60-61
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	60-61
GRI 305 Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	60-61
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	60-61
Atracción y retención de talento			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	65
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	65
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, IMSS, seguro de vida e incapacidad por maternidad. A los colaboradores que trabajan en el Corporativo se les otorgan los beneficios de ayuda de transporte y estacionamiento.
GRI 401 Empleo 2016	401-3	Permiso parental	65 colaboradoras tuvieron derecho al permiso de maternidad en 2023 y todas lo ejercieron. El 100% regresó al trabajo después de este periodo y continúa trabajando 12 meses después de haber obtenido el permiso.



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Durante 2023 se impartieron más de 139 mil horas de capacitación.
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	67
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	67
Clima laboral			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	66-67
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	66-67
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	En la categoría de directivos, la ratio es de 13%; para las gerencias es de 1.9%; y en las categorías de líderes y analistas, la ratio es de 11%.
Salud y seguridad de los colaboradores			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	48-49
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	48-49
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	50
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	49
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	50
	403-9	Lesiones por accidente laboral	48
Energía			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	59
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	59
Otros indicadores no materiales			
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	53-57



Índice SASB

Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Página o respuesta directa
Huella ambiental de las operaciones	(1) Total de energía consumida, (3) porcentaje de renovables	Cuantitativa	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)	TC-TL-130a.1	214,688 GJ, de los cuales 6.3% provienen de energía renovable.
	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el compartimiento y privacidad del cliente	Debate y análisis	n/a	TC-TL220a.1	Se cuenta con un sistema de Gestión de Privacidad de Datos, el cual esta integardos por cinco políticas y un procedimiento. La Política General de Privacidad y Protección de Datos Personalesw es a través de la cual se determinan los lineamientos aplicables para garantizar el cumplimiento de los principios y deberes establecidos en la Ley (finalidad, información, calidad, proporcionalidad, etc.).
Protección de datos	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Cuantitativa	Número	TC-TL-220a.2	Ninguno
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos uudiciales relacionados con la privacidad del cliente	Cuantitativa	Divisa para comunicar (MXN)	TC-TL-220a.3	\$0.00
	(1) Número de solicitudes de intervención legal en relación con los datos del cliente, (2) número de usuarios cuya información fue solicitada, (3) porcentaje que dio lugar a la divulgación	Cuantitativa	Número, porcentaje (%)	TC-TL-220a.4	En 2023 se recibió un procedimiento, que actualmente se encuentra en sustanciación; sin embargo, esta no se encuentra fundamentada y no se ha determinado ninguna violación a la privacidad.



Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Página o respuesta directa
Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de clientes afectados	Cuantitativa	Número, porcentaje (%)	TC-TL-230a.1	0 No se tienen antecedentes de ningún caso.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	Debate y análisis	n/a	TC-TL-230a.2	Para la identificación se utiliza la metodología BAA emitida por la autoridad y esto con base en el tipo de dato, accesibilidad y nivel de anonimidad. Asimismo, el tratamiento de los riesgos se realiza con base en estándares de seguridad como la ISO 27001:2022 y el marco de ciberseguridad del National Institute of Standards and Technology (NIST).
Comportamiento competitivo e internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	Cuantitativa	Divisa para comunicar (MXN)	TC-TL-520a.1	\$0.00
	Velocidad media real de descarga sostenida de (1) contenido propio y comercial y (2) contenido no asociado	Cuantitativa	Megabits por segundo (Mbsp)	TC-TL-520a.2	500 Mbps
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	(1) Frecuencia de interrupción media del sistema y(2) duración media de la interrupción del cliente	Cuantitativa	Interrupciones por cliente, horas por cliente	TC-TL-550a.1	10 tickets de incidentes por falla lógica al mes en promedio y 15 minutos de tiempo promedio por cliente.
	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	Debate y análisis	n/a	TC-TL-550a.2	Contamos con arquitectura de alta disponibilidad entre dos centros de datos redundantes que hacen posible la conmutación del servicio a servidores alternos para mantener la disponibilidad ante una falla.
Parámetros de actividad	Número de abonados de línea fija	Cuantitativa	Número	TC-TL-000.B	4,713,164
	Número de abonados de banda ancha	Cuantitativa	Número	TC-TL-000.C	4,863,977
	Tráfico de red	Cuantitativa	Petabytes	TC-TL-000.D	17 Tbps



Contacto

GRI 2-3

Para más información sobre este informe o temas de sustentabilidad de Total Play, comuníquese con:

CÉSAR CANO

Director de Sustentabilidad
ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4277, Col. Jardines en la Montaña.
C.P. 14210, Ciudad de México



