



2024

Informe de sustentabilidad  **Totalplay®**

SIGUIENTE ►



Contenido

- 3 Mensaje a los lectores
- 4 Logros 2024
- 5 La red que nos conforma
- 22 Innovación y tecnología
- 24 Motor de conectividad
- 29 Creamos conexiones confiables
- 34 Innovación que conecta
- 36 Nuestras soluciones



- 41 Experiencia digital
- 43 Nos une la misma red de ética y transparencia
- 49 Conectamos con las personas
- 58 Conectamos con el planeta
- 61 Desempeño sustentable
- 64 Acerca de este informe
- 66 Índice de contenidos GRI
- 68 Índice SASB
- 69 Contacto



Mensaje a los lectores

GRI 2-22

En Total Play creemos que la conectividad va más allá de brindar un buen servicio de internet o televisión. Para nosotros, significa abrir oportunidades, acercar a las personas, impulsar a las empresas y contribuir al desarrollo de un México más justo y sustentable.

2024 fue un año en el que reafirmamos este compromiso. Logramos consolidarnos como líderes en velocidad y confiabilidad, gracias a una red 100% de fibra óptica que hoy conecta a millones de hogares y miles de negocios en todo el país. Incorporamos nuevas tecnologías de automatización e inteligencia artificial que nos permiten anticipar fallas y ofrecer un servicio más ágil y seguro. Con la participación de los colaboradores y grupos de interés, llevamos a cabo iniciativas ambientales y sociales que muestran que juntos podemos generar un impacto positivo.

Sabemos que todavía queda mucho por hacer, pero también sabemos que este camino no lo recorreremos solos. Cada cliente, colaborador, proveedor y aliado forma parte de esta red que creamos y fortalecemos

▶ Nuestra estrategia de sustentabilidad está guiada por **tres pilares: crear valor económico sólido** y transparente; **generar valor social** a través del desarrollo de talento, la inclusión y el bienestar de las comunidades donde operamos; y **cuidar el planeta** con proyectos de eficiencia energética, reducción de residuos y acciones frente al cambio climático.

todos los días. Con su confianza, seguiremos innovando y avanzando hacia un futuro en el que la tecnología sea una herramienta para mejorar la vida de las personas y reducir las brechas que nos separan.

Gracias por acompañarnos en este viaje. Sigamos conectados, sigamos creciendo, sigamos construyendo un México donde la innovación y la sustentabilidad vayan de la mano.





LOGROS 2024



5.2 millones

de suscriptores de Totalplay Residencial.



3,826,457 clientes

en Club Totalplay WiFi; +17% vs. 2023.



\$44,530 millones

en ingresos por servicios.



1er lugar

en velocidad de internet en México según el índice mensual de ISP (*Internet Service Provider*) de Netflix.



IPN de clientes

de 45.7% vs. a57.4% registrado en 2023.



Consolidación

de la operación de la red bajo un esquema de *IT Service Management* (ITSM), alineado a la norma ISO/IEC 20000-1:2018.



Certificación ISO

9001:2015 en la infraestructura de todos los sitios Total Play.



Sustitución de baterías

de ácido-plomo por baterías de litio, aumentando eficiencia energética y reduciendo emisiones.



4,379 horas

de capacitación brindadas.



Incorporación

de procesos de automatización, inteligencia artificial y *machine learning* en el monitoreo de la red, reduciendo tiempos de respuesta y anticipando fallas.



Implementación de proyectos de WiFi

administrado de gran escala, incluyendo la cobertura total en estadios de la Liga Mexicana del Pacífico.



+12,600 árboles plantados

con el apoyo de más de 4,500 voluntarios.



La red que nos conforma

Quiénes somos

GRI 2-1, 2-6

Total Play es una empresa mexicana de telecomunicaciones que opera una de las redes de fibra óptica más grandes del país. A través de nuestras soluciones de internet, televisión de paga y telefonía, conectamos a millones de personas y empresas en todo el territorio nacional.

La operación se estructura en dos divisiones: Totalplay Residencial, enfocada a hogares y micronegocios, y Totalplay Empresarial, enfocada en organizaciones de distintos tamaños. En ambos segmentos, integramos tecnología de última generación para brindar experiencias de conectividad avanzadas, confiables y seguras.

▶ Tenemos **+10 años de experiencia** en México.

Somos la compañía en el país con **una red 100% de fibra óptica directa al hogar**.

En un entorno altamente competitivo y en constante transformación como es el de las telecomunicaciones, en Total Play promovemos la innovación para mejorar continuamente la experiencia digital de sus usuarios. Nuestro enfoque se centra en desarrollar e implementar tecnologías disruptivas para responder con rapidez a las expectativas de un mercado en continua evolución. La estrategia apuesta por una conectividad más eficiente, personalizada y orientada al entretenimiento y la productividad, sustentada en los siguientes pilares:



- 1 Innovación continua
- 2 Atención al cliente
- 3 Portafolio diversificado

Con los más de 157 mil km de tendido de fibra óptica desplegada, la infraestructura de Total Play la posiciona en un lugar privilegiado frente a sus competidores.

Somos la única empresa en México en ofrecer una red 100% de fibra óptica directa al hogar y con nodos de acceso GPON (*Gigabit Passive Optical Network*) de última generación, lista para ofrecer servicios IPV6, 4K y 8K con la misma calidad en todos los sitios en las que tiene cobertura.



MISIÓN & VISIÓN

Nuestra misión y visión son el punto de partida y el motor que impulsan cada una de las acciones de Total Play. Son nuestra guía que orienta nuestras decisiones estratégicas y marcan el rumbo hacia el que nos dirigimos. A través de ellas, reafirmamos nuestro compromiso con ofrecer una conectividad innovadora, eficiente y centrada en las necesidades de los clientes.



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.





VALORES

Nuestra forma de operar se sustenta en principios sólidos que fortalecen la confianza con cada grupo de interés.

▶ Honestidad

▶ Lealtad

▶ Pasión por el cliente

▶ Mejora continua

▶ Trabajo colaborativo

▶ Ejecución con excelencia

▶ Confianza mutua

▶ Respeto en todas sus formas

▶ **157,044 kilómetros** de red de fibra óptica en 2024.

Conectamos a 17.6 millones de hogares.

Presencia y puntos de contacto

En Total Play hemos consolidado una de las redes de telecomunicaciones más robustas y modernas del país. Llegamos a más de 173 ciudades, lo que nos permite acercar soluciones tecnológicas de última generación a millones de hogares y empresas. Esta presencia nacional refleja no solo la expansión sostenida de nuestra infraestructura, sino también nuestro compromiso con democratizar el acceso a servicios digitales de alto desempeño, con atención y soporte continuo y eficiente.

Nos centramos en estar cerca de nuestros clientes, entendiendo sus necesidades y aprovechando cada interacción como una oportunidad para mejorar. Para asegurar soluciones relevantes y accesibles, ofrecemos múltiples canales de contacto que facilitan una atención ágil, sin importar su 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

GRI 2-6

Somos una empresa de telecomunicaciones fijas, líder en el mercado. Brindamos servicios de banda ancha, entretenimiento y telefonía a través de una de las redes de fibra óptica más grande de México, dirigida tanto a clientes residenciales como empresariales. Nuestra oferta incluye televisión interactiva con una amplia selección de canales y contenido premium, internet de alta velocidad y telefonía fija con excelente calidad de audio y cobertura nacional.

- ▶ Por medio de nuestra infraestructura tecnológica, aseguramos una **experiencia digital sólida**.

Tenemos dos unidades de negocio clave:



Totalplay Residencial

Ofrecemos servicios *Double Play* (telefonía fija e internet de banda ancha o servicios de televisión restringida e internet de banda ancha) y *Triple Play* (telefonía fija, televisión restringida e internet de banda ancha) a consumidores domésticos por medio de un sistema de IPTV (*Internet Protocol Television*) de vanguardia. Actualmente, contamos con una de las redes de fibra óptica más amplias del país, lo que nos permite conectar a millones de hogares mexicanos y mejorar su experiencia digital en el día a día.

[Conoce más aquí.](#)

- ▶ Tenemos presencia en **87 ciudades**.

Contamos con **5.2 millones de suscriptores**.



Totalplay Empresarial

Ofrecemos soluciones de telecomunicaciones y de tecnología de la información (TI) que resuelven requerimientos de conectividad para mejorar la operación y procesos de negocios a empresas del sector privado y entidades del sector público.

[Conoce más aquí.](#)

- ▶ Tenemos cobertura en **173 ciudades** en los **32 estados** de la República Mexicana.



Conectividad con valor

En Total Play, la generación de valor no se limita únicamente a la conectividad digital, sino que se refleja en la manera en que nuestra infraestructura, operación y servicios impulsan la transformación tecnológica de hogares y empresas en México. Durante 2024, consolidamos nuestra posición como uno de los principales operadores de telecomunicaciones al ofrecer soluciones innovadoras y de alto rendimiento, respaldadas por una red 100% de fibra óptica que garantiza confiabilidad, velocidad y calidad superior.

▶ Nuestra estrategia se centra en **anticiparnos a las necesidades del mercado y adaptarnos con rapidez a su evolución**, manteniendo el compromiso de superar las expectativas de nuestros clientes. Esta capacidad de respuesta, junto con la calidad de nuestros servicios, nos posiciona como líderes en velocidad, estabilidad y atención al usuario.



La red de fibra óptica constituye el eje central de la propuesta de valor de la compañía. Mediante una gestión integral que abarca administración de la red central, una sólida gestión de riesgos, monitoreo preventivo y sistemas de redundancia, garantizamos la continuidad y estabilidad de los servicios para todos los clientes. Este enfoque nos permite anticipar incidencias, optimizar la capacidad de transmisión y garantizar una experiencia digital uniforme en todas nuestras localidades.

Adicionalmente, contamos con una red de microondas de redundancia, con más de 692 radios base y 1,934 sectores que dan cobertura a clientes corporativos en 173 ciudades del país, lo que fortalece la resiliencia de nuestros servicios y asegura la continuidad operativa ante posibles eventualidades.¹

En 2024, los resultados del estudio de nPerf confirmaron que la velocidad de internet de Total Play superó a la de sus principales competidores, refrendando nuestro compromiso con la innovación y la mejora continua.

1. Cifras referentes a Totalplay Empresarial.



Principales diferenciadores de Total Play

- 1 Red **100% de fibra óptica** que garantiza un servicio estandarizado y de alta calidad.
- 2 Infraestructura robusta de respaldo que **incrementa la confiabilidad** de la conectividad.
- 3 **Servicios integrados** que combinan televisión restringida, internet de banda ancha, telefonía fija digital y aplicaciones móviles que enriquecen la experiencia del cliente.
- 4 **Flexibilidad tecnológica** en el segmento empresarial.

En el mercado residencial, ofrecemos un ecosistema digital diseñado para brindar comodidad, entretenimiento y conectividad de clase mundial. Entre los principales beneficios destacan:

- ▶ Televisión restringida con decodificadores 4K y WiFi-6 sin costo adicional, con acceso a más de 230 canales, video *on demand* y *AnytimeTV*.
- ▶ Integración de aplicaciones de *streaming* globales como Max, Prime Video, Disney+ y Netflix en un solo sistema IPTV.
- ▶ Decodificador inteligente con control de voz vía Alexa.
- ▶ Internet de banda ancha optimizado para plataformas de *streaming*, con velocidades de hasta 1Gb y servicios habilitados para 4K y 8K.
- ▶ Aplicación móvil que permite gestionar la cuenta, administrar la red WiFi, realizar pagos y acceder a contenido en cualquier momento y lugar.
- ▶ Telefonía fija digital con protocolo IP, más eficiente que los servicios analógicos tradicionales.

Por su parte, en el segmento empresarial, nuestras soluciones están diseñadas para potenciar la productividad y la digitalización. Algunos de los beneficios de nuestros servicios son:

- ▶ Conectividad corporativa de alta disponibilidad mediante Flexnet SDWAN (*Software-Defined Wide Area Network*), con internet dedicado, LAN (*Local Area Network*) a LAN y MPLS (*Multiprotocol Label Switching*), acompañada de un portal para que los clientes administren y monitoreen sus servicios.

- ▶ Servicios IPTV personalizados para hoteles y hospitales, integrados con sistemas de gestión de servicios (PMS).
- ▶ Soluciones de WiFi administrado para empresas, hoteles y estadios, como el proyecto de cobertura total en estadios de la Liga Mexicana del Pacífico.

La innovación es un pilar fundamental en nuestra estrategia de negocios. Mantenemos un liderazgo tecnológico al integrar nuevas tendencias de consumo digital y establecer alianzas clave con las principales plataformas de *streaming* a nivel global. Estas acciones fortalecen nuestra oferta de valor y nos posicionan como un aliado confiable para la transformación digital de hogares y negocios en México.

▶ En **Total Play**, estamos convencidos de que nuestra infraestructura de fibra óptica, el monitoreo constante de la red y nuestras soluciones diferenciadas generan valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores y accionistas, contribuyendo al desarrollo digital del país.



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**.

2008

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

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.

2011

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

2014

1.5 millones de hogares conectados y servicio a **150 mil usuarios** activos.
Separación de Grupo Iusacell.

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.

2017

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

2018

Adhesión al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

2019

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



2020

Obtención del Distintivo **Empresa Socialmente Responsable** otorgado por Cemefi.

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

2021

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

2022

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

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.

2024

Totalplay Residencial cuenta con **5.2 millones de suscriptores**, llegando a 17.6 millones de casas pasadas.

Red de fibra óptica de más de **157,000 kilómetros** en toda la República Mexicana.



Nuestro compromiso con la sustentabilidad

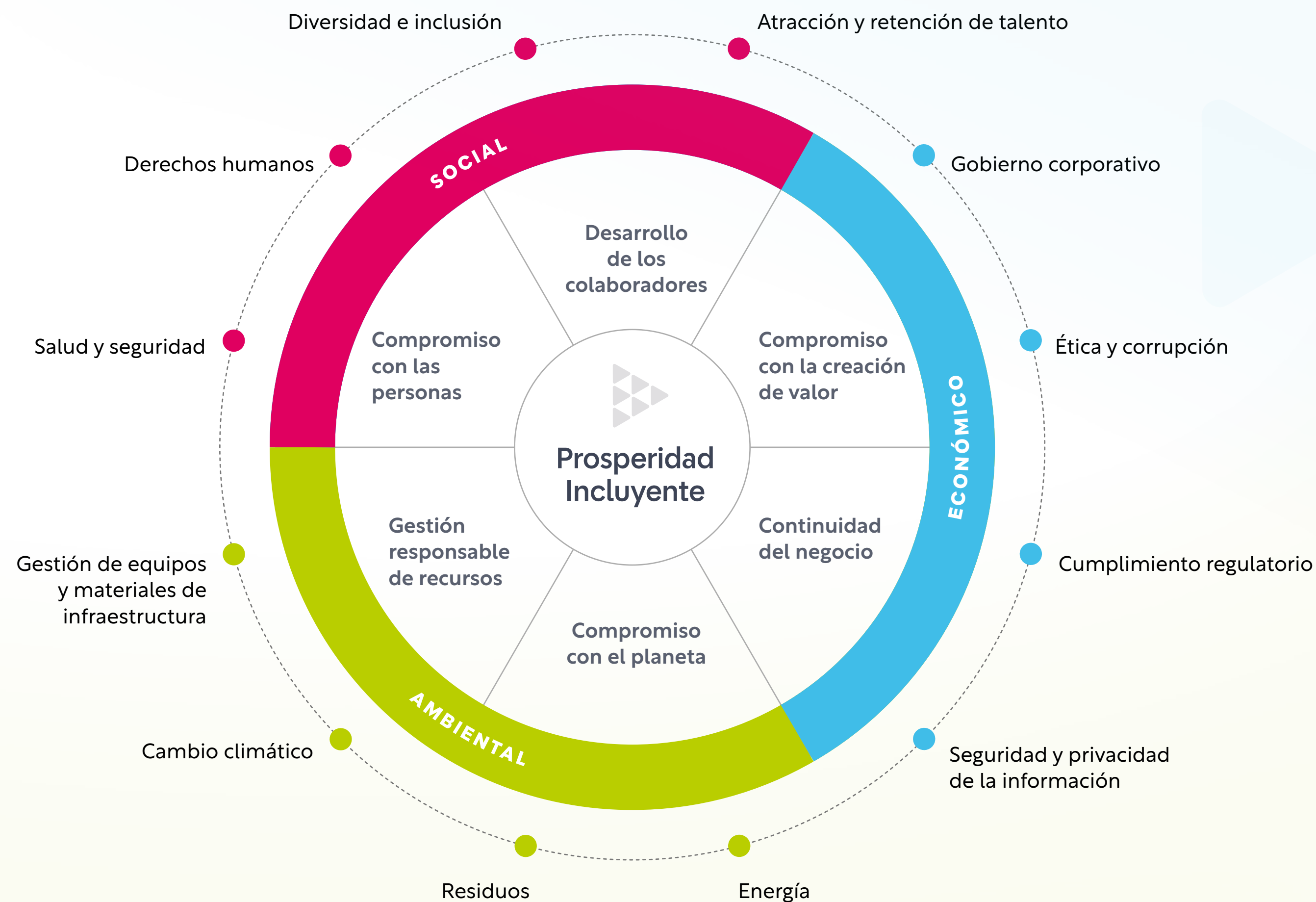
GRI 2-22, 2-23

En Total Play, nos esforzamos por hacer que las operaciones dejen una huella positiva en México; por ello, nuestro enfoque de sustentabilidad se basa en los impactos y en las necesidades del sector.

▶ Creemos que **la conectividad** no solo transforma la vida de las personas, sino que puede ser una herramienta poderosa para **reducir brechas sociales, mejorar la calidad de vida y fortalecer comunidades**.

Modelo de Sustentabilidad

Nuestro Modelo de Sustentabilidad se basa en tres pilares clave que reflejan nuestra filosofía de prosperidad incluyente: valor social, valor económico y valor ambiental. Por medio de ellos establecemos acciones y compromisos alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, para asegurar que nuestras contribuciones marquen la diferencia en las comunidades en donde estamos presentes.





Ejes de acción



Compromiso con el planeta Gestión responsable de los recursos

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.



Temas materiales:

- Energía
- Residuos
- Cambio climático
- Gestión de equipos y materiales de infraestructura

- Innovación y tecnología
- Cadena de suministro responsable
- Gestión de riesgos



Compromiso con la creación de valor Continuidad de negocio

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.

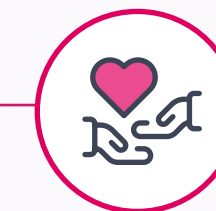


Temas materiales:

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

- Innovación y tecnología
- Cadena de suministro responsable
- Gestión de riesgos

- Servicio al cliente



Compromiso con las personas Desarrollo de colaboradores

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:

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

- Innovación y tecnología
- Cadena de suministro responsable
- Gestión de riesgos

- Servicio al cliente



Desde 2018, como parte de nuestro compromiso con la sustentabilidad, formamos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que implica alinear nuestras operaciones con sus diez principios fundamentales y con sus cuatro ejes de acción: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

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

Trazamos una hoja de ruta clara para encauzar nuestras acciones hacia los temas prioritarios para la compañía, en colaboración con gobiernos, empresas y la sociedad civil, con el objetivo de avanzar juntos hacia un desarrollo sostenible global.

Doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

Nuestro análisis de materialidad evolucionó hacia un enfoque de doble materialidad, que considera tanto los impactos financieros de los temas ambientales, sociales y de gobernanza sobre la compañía, como los efectos de nuestras operaciones y servicios en la sociedad y el medio ambiente. Esta transición nos permite priorizar de manera más integral los asuntos relevantes, e incorporar dichos temas a la estrategia y al Modelo de Sustentabilidad de Total Play. Una vez definidos, los presentamos a nuestros grupos de interés para conocer el nivel de relevancia que les asignan.

El enfoque de doble materialidad adoptado se compone de dos dimensiones:

Materialidad financiera

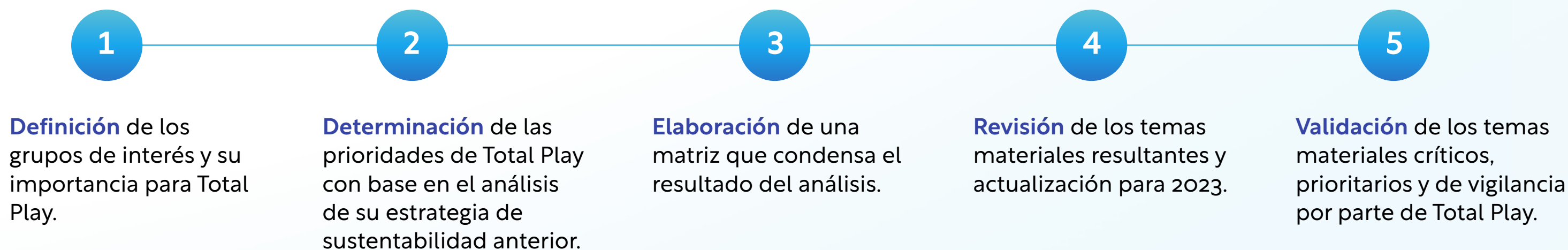
Incluye los temas que afectan directamente el desempeño financiero de la empresa, ya sea al influir en decisiones de inversión o financiamiento, o en las evaluaciones del valor y resultados económicos de la organización.

Materialidad de impacto

(Ambiental, social y de derechos humanos)

Considera los temas que representan impactos significativos, reales o potenciales, en el entorno, la sociedad, la economía y los derechos humanos, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Estos pueden derivarse de las operaciones de la compañía o estar presentes en su cadena de valor.

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





Matriz de materialidad

Para construir la matriz de materialidad de Total Play, se tomaron en cuenta cuatro criterios:

- **Análisis:** la información recopilada se procesa mediante una herramienta especializada que evalúa distintas fuentes vinculadas al sector, identifica los temas prioritarios para los grupos de interés y considera las tendencias tecnológicas más relevantes.
- **Alcance:** el proceso se basa en datos provenientes tanto de documentos internos como de fuentes públicas.
- **Adaptabilidad:** los temas se ajustan a las prioridades de la organización. Cuando la dirección o las gerencias identifican un asunto como relevante, este se revisa y se incorpora.
- **Relevancia:** se priorizan aquellos temas que, tras ser evaluados, resultan significativos para la compañía.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad con los temas identificados y su nivel de importancia para Total Play, así como las acciones que llevamos a cabo en torno 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

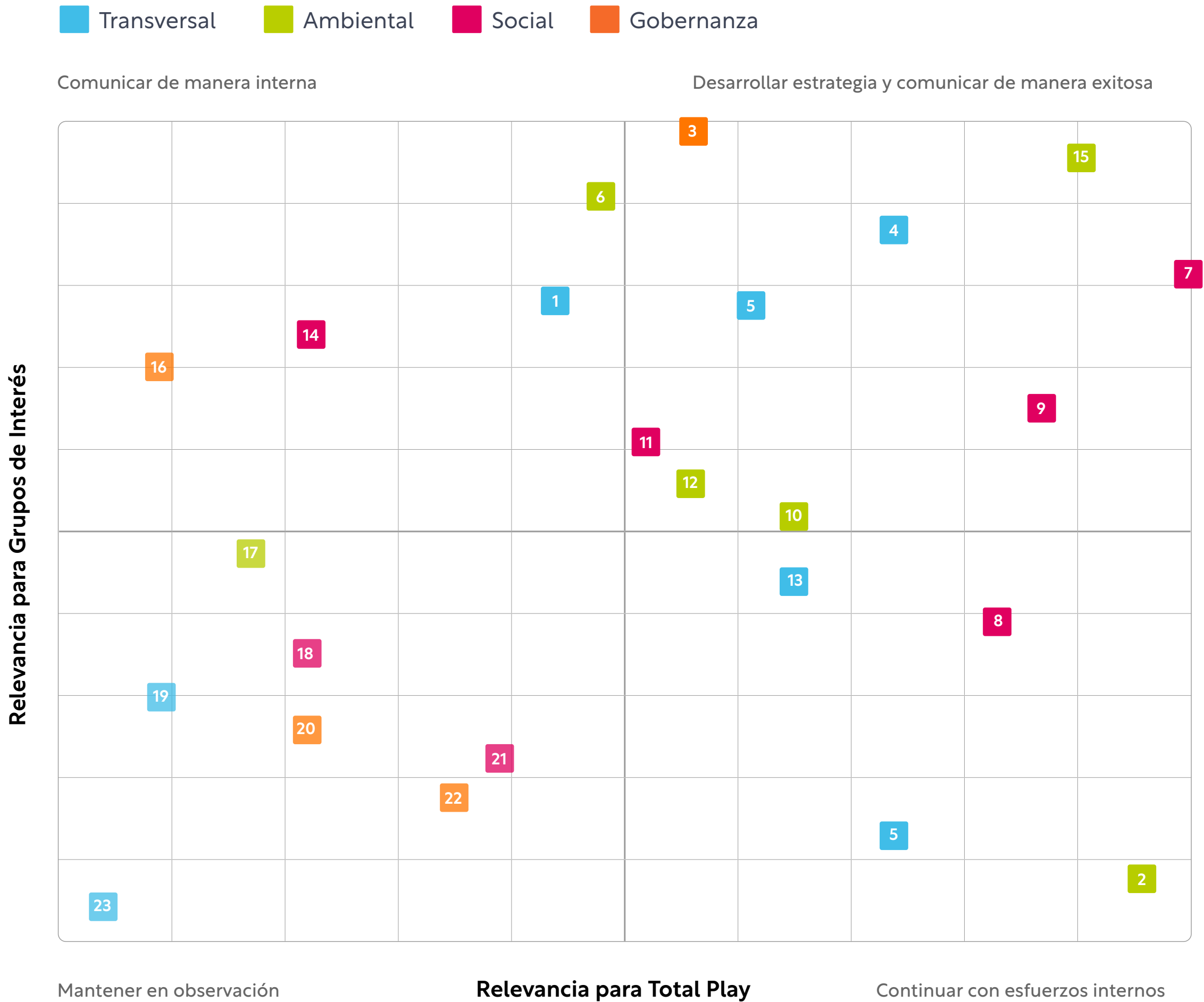
- 6 Cambio climático
- 7 Atracción y retención de talento
- 8 Clima laboral
- 9 Salud y seguridad de los colaboradores
- 10 Energía

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





Temas materiales

GRI 3-2

Reconocemos que los temas materiales son esenciales para avanzar hacia un desarrollo sostenible. Su abordaje estratégico nos permite dirigir mejor nuestros esfuerzos, identificar los impactos más relevantes de nuestra operación y promover un crecimiento responsable, alineado con las expectativas de nuestros grupos de interés.

TEMAS CRÍTICOS

Tema	Descripción	ODS Vinculados
Innovación y tecnología	Impulso al desarrollo y aplicación de tecnologías avanzadas e innovación digital, con el objetivo de transformar procesos empresariales y mejorar la experiencia tanto de clientes como de otros grupos de interés.	
Cambio climático	Gestión de riesgos y oportunidades derivados de los impactos físicos y de transición vinculados al cambio climático, ya sean reales o potenciales.	

TEMAS CRÍTICOS

Tema	Descripción	ODS Vinculados
Energía	Gestión de impactos ambientales y sociales vinculados al uso de la energía. Incluye acciones relacionadas con el consumo, producción, diversificación, recuperación y eficiencia energética.	
Seguridad y privacidad de la información	Protección de datos sensibles de la empresa, incluidos los sistemas críticos de información y redes, frente a amenazas y brechas de seguridad mediante tecnologías especializadas.	
Ética y anticorrupción	Aplicación de lineamientos éticos para todos los colaboradores y grupos de interés. Se promueve la formación en integridad, el cumplimiento normativo, la prevención de riesgos de corrupción y la existencia de canales de denuncia y seguimiento de inquietudes.	
Cadena de suministro responsable	Implementación de políticas y compromisos para evaluar, supervisar y dar seguimiento al desempeño de los proveedores en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG).	



TEMAS PRIORITARIOS

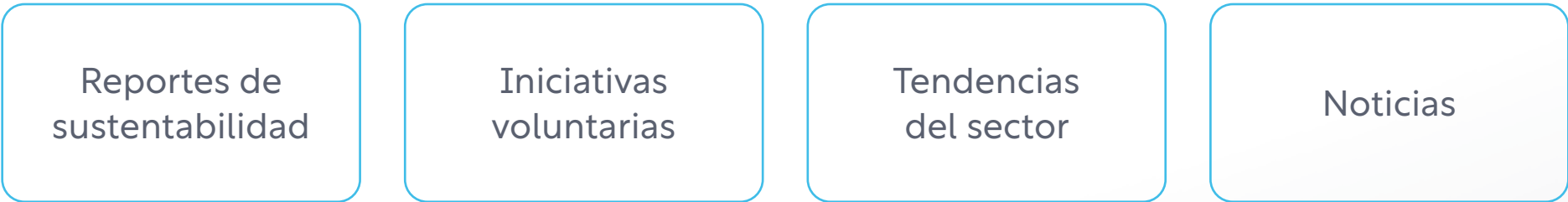
Tema	Descripción	ODS Vinculados
Residuos	Acciones orientadas a reducir la generación de residuos en las operaciones de Total Play, mediante iniciativas que favorecen la adopción de principios de economía circular.	
Atracción y retención de talento	Estrategias para asegurar que el personal alcance su máximo desempeño y se adapte a los cambios organizacionales. Incluye prácticas de reclutamiento, desarrollo profesional y retención del talento.	 
Clima laboral	Condiciones de empleo aplicables a toda la cadena de valor, tanto interna como externamente. Considera el cumplimiento de la normativa laboral, los derechos de los colaboradores, prestaciones, esquemas de remuneración y programas de responsabilidad social dirigidos al personal.	 
Salud y seguridad de los colaboradores	Medidas implementadas por la empresa para garantizar un entorno laboral seguro y saludable, así como mecanismos de prevención de riesgos para el bienestar del equipo.	

Variables financieras y de impacto

Llevamos a cabo un análisis para identificar los temas de sustentabilidad con mayor relevancia para el negocio, tanto aquellos que pueden impactar financieramente a la compañía como los que esta puede generar sobre su entorno. Para ello, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

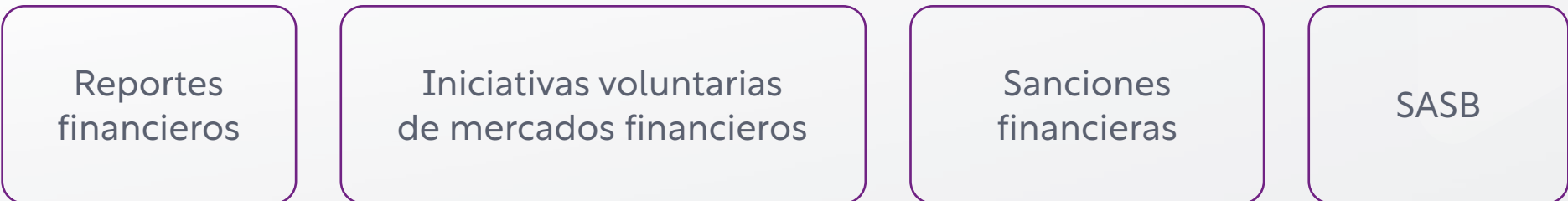
► Insumos para variable de impacto

Impactos de la organización al exterior:



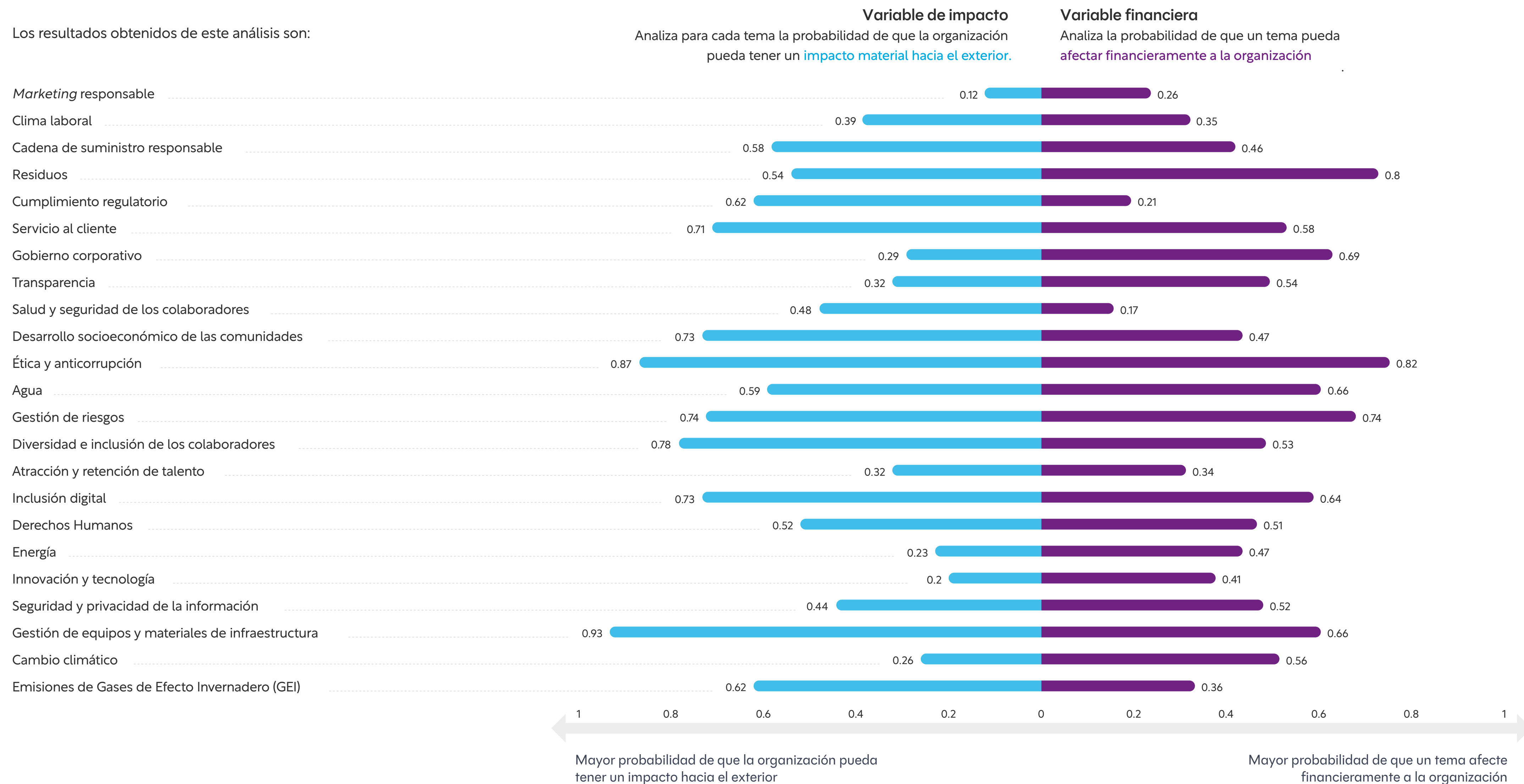
► Insumos para variable financiera

Impactos del exterior a la organización:





Los resultados obtenidos de este análisis son:





Grupos de interés

GRI 2-29

En Total Play impulsamos la innovación, la responsabilidad y la sustentabilidad a través del diálogo constante con nuestros grupos de interés. Su participación activa y retroalimentación son fundamentales para mejorar de forma continua nuestros productos y servicios. Según los resultados del estudio de materialidad, los grupos de interés con mayor relevancia para la compañía son:

Grupos de interés

- ▶ Industria y competencia
- ▶ Reguladores
- ▶ Calificadoras
- ▶ Iniciativas voluntarias y ONGs
- ▶ Proveedores
- ▶ Medios de comunicación

Cadena de suministro

GRI 2-6, 3-3, 204-1

En Total Play, entendemos que ser agentes de cambio implica establecer alianzas estratégicas de largo plazo para construir una cadena de valor sostenible. Esta visión nos compromete a transmitir nuestros principios y fomentar una cultura de sostenibilidad entre nuestros proveedores, quienes juegan un papel clave en la generación de impactos positivos en la sociedad y el medio ambiente. A través de un acompañamiento constante, buscamos impulsar su desarrollo y mitigar los riesgos que puedan derivarse de nuestras operaciones conjuntas.



▶ Promovemos las mejores prácticas **ambientales, sociales y de gobernanza** (ASG) mediante la certificación de proveedores a través del Círculo de Proveedores.

918 proveedores activos en 2024;
95.4% son nacionales.

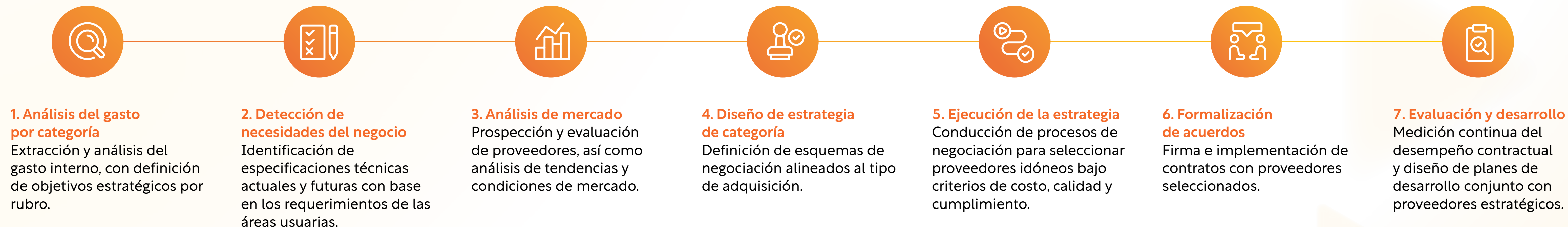
66 nuevos proveedores de Total Play.

El área de cadena de suministro desempeña un rol estratégico en este proceso, ya que se encarga de definir los criterios para la incorporación de nuevos proveedores y la adquisición de bienes y servicios. Actúa como el vínculo para garantizar que cada proveedor conozca y adopte los lineamientos establecidos en nuestro Código de Ética y Conducta, así como para promover su adhesión al programa de Certificación del Círculo de Proveedores, una iniciativa que impulsa la mejora continua y el cumplimiento de estándares éticos, sociales y ambientales.

Esta certificación de proveedores permite optimizar costos y asegurar la calidad de los productos y servicios, además de incorporar criterios de sostenibilidad en cada etapa del proceso de contratación.



La gestión del área se fundamenta en un enfoque integral que abarca los siguientes pasos:



La estrategia que siguió el área de cadena de suministro en 2024 estuvo dirigida al proceso de abasto estratégico, el cual consiste en:

1. Seleccionar proveedores sólidos que den certidumbre de abasto, calidad y continuidad de negocio.
2. Trabajar de la mano con usuarios en la definición de requerimientos de negocio y matriz.
3. Dar transparencia al negocio y asegurar el cumplimiento en contratos a largo plazo.

Con base en esta estrategia ha sido posible:

- ▶ Generar ahorros
- ▶ Certificar proveedores
- ▶ Contratos
- ▶ Órdenes de compras en tiempo
- ▶ Atención de incidencia al sistema de compras en tiempo
- ▶ *Sourcing* (gasto subastado)

Por otra parte, el marco normativo y políticas aplicables a proveedores se estructuran en dos rubros:

1. **Entrega de bienes y servicios:** incluye políticas sobre recepción, entrega y gestión de almacenes.
2. **Gestión de proveedores:** abarca procesos de alta, modificación, inactivación y certificación.

Además, para dar seguimiento al desempeño de los proveedores e identificar oportunidades de mejora, implementamos un proceso de evaluación trimestral compuesto por siete módulos: uno cualitativo y seis cuantitativos. Este análisis abarca aspectos como el tipo de proveedor, cumplimiento en la entrega, calidad, gestión administrativa, nivel de servicio, valor agregado y confiabilidad. Los resultados se comunican al proveedor y se establece un plan de acción para atender las áreas de oportunidad detectadas.

1. Cifras referentes a Totalplay Empresarial.



Selección de proveedores

GRI 308-1, 414-1

El proceso de negociación con los proveedores se basa en un marco transparente y estructurado, que incluye mecanismos como cotizaciones, análisis de precios unitarios, y licitaciones o subastas cuando corresponde. Una vez seleccionados, los acuerdos se formalizan mediante contratos y se supervisan a través de indicadores de desempeño.

Contamos con un robusto marco normativo que regula la relación con los proveedores. Entre las principales políticas destacan:

- ▶ Entrega y recepción de bienes y servicios
- ▶ Gestión de almacén general
- ▶ Alta, modificación e inactivación de proveedores
- ▶ Certificación de proveedores

Certificación de proveedores

El área de cadena de suministro lleva a cabo una evaluación anual de los proveedores a través del programa de certificación del Círculo de Proveedores, realizado por una entidad independiente.

Su objetivo es fortalecer la gestión de la cadena de suministro, promover la colaboración con clientes y aliados comerciales, detectar oportunidades de mejora y elevar la calidad del servicio ofrecido. La evaluación se adapta al perfil del proveedor, según su sector, volumen de operación y nivel de riesgo. Solo quienes cumplen con el modelo integral son evaluados también en criterios de sustentabilidad.

Esta evaluación contempla aspectos legales, fiscales, financieros, operativos, y de cumplimiento en temas como:

- ▶ Sustentabilidad
- ▶ Responsabilidad social
- ▶ Derechos humanos
- ▶ Comercio justo
- ▶ Seguridad de la información

Existen tres niveles de certificación, de acuerdo con el nivel de

Certificación Integral	Certificación Básica	Evaluación Esencial
Evaluación operativa, legal, fiscal, crediticia, de seguridad de la información y cumplimiento normativo, con visitas físicas y revisión de listas negras.	Evaluación operativa y antecedentes financieros, legales y fiscales.	Validación básica de antecedentes, constitución y registros fiscales.



333 proveedores evaluados
al cierre del año

Proceso de remediación

Para proveedores con observaciones durante la evaluación, se implementan procesos de remediación según el tipo y gravedad de hallazgos. Este mecanismo aplica a proveedores que no alcanzaron la calificación mínima o que buscan mejorar su puntaje.

El proceso consta de cinco etapas, que incluyen la entrega del informe de resultados, sesiones de retroalimentación y ejecución de acciones correctivas en un periodo de hasta 90 días. En caso de observaciones críticas, se reporta directamente a la Central de Compras.

	1. Proveedor recibe informe de resultados.
	2. Proveedor solicita sesión de retroalimentación.
	3. Se lleva a cabo la retroalimentación para orientar el proceso de remediación.
	4. Proveedor realiza inscripción para proceso de remediación.
	5. Proveedor inicia proceso de evaluación después de aplicar medidas correctivas.

1. Cifras referentes a Totalplay Empresarial.



Innovación y tecnología

GRI 3-3

Impulsamos la innovación y el desarrollo tecnológico como elementos clave para mejorar continuamente nuestros procesos, fortalecer la experiencia del cliente y avanzar hacia un modelo de operación más eficiente y sostenible.

▶ La incorporación de soluciones digitales y tecnologías avanzadas nos permite **responder con agilidad a los retos del entorno, optimizar recursos y contribuir a la construcción de un futuro más responsable.**

Tendencias de la industria

El mundo atraviesa una transformación acelerada en torno a la conectividad digital, la inteligencia artificial (IA) y la ciberseguridad, fenómenos que ya no solo marcan la agenda tecnológica, sino también la social y económica. Hoy, el acceso a internet es considerado un derecho humano, fundamental para garantizar equidad en la era digital. Sin embargo, todavía un tercio de la población mundial carece de acceso a la red,² lo que impulsa iniciativas internacionales como el *Global Digital Compact* de la ONU, adoptado en 2024, que busca asegurar la conectividad universal, proteger los derechos digitales y establecer lineamientos éticos para el uso de la IA.³

A medida que la conectividad se expande y la inteligencia artificial se integra en más procesos, la ciberseguridad se vuelve un desafío crítico a nivel global. La IA ya no es solo una herramienta para mejorar la productividad, sino que también se ha convertido en un componente central de la seguridad digital.

En este contexto, Total Play se posiciona a la vanguardia en México gracias a una infraestructura de fibra óptica de última generación que asegura un servicio confiable, de alta velocidad y resiliente, respaldado por redundancias de microondas que garantizan continuidad incluso en escenarios críticos. Incorporamos sistemas de monitoreo inteligente y análisis predictivos basados en IA, capaces de anticipar fallas y optimizar la experiencia de los clientes, al tiempo que fortalecemos los protocolos de ciberseguridad para enfrentar un entorno cada vez más complejo y automatizado.

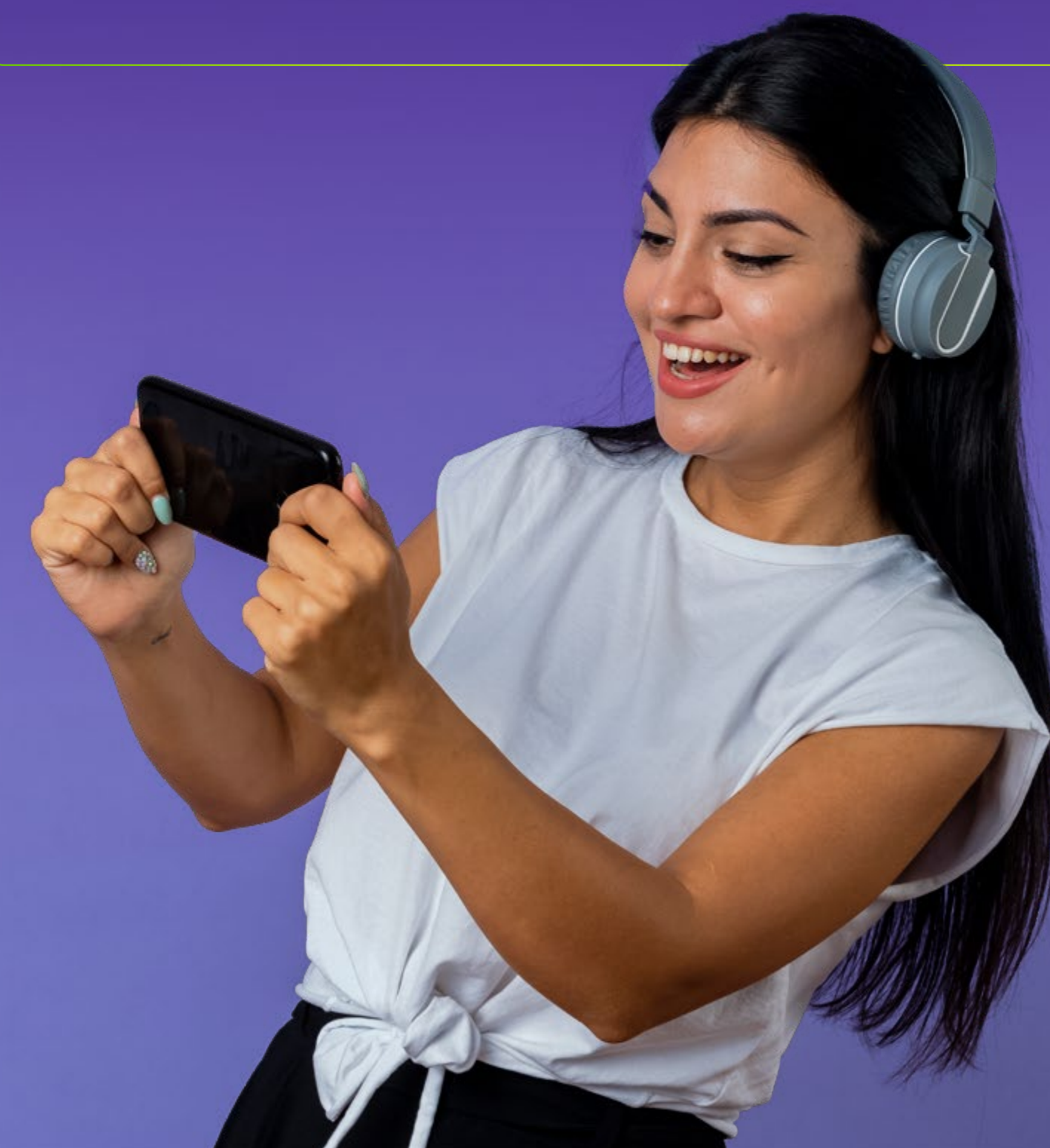
La innovación también se refleja en nuestro compromiso con la equidad digital: la red de Total Play contribuye a reducir la brecha de acceso en México, alineándose con las iniciativas internacionales que reconocen la conectividad como un derecho fundamental. Al ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas tanto para hogares como para empresas, y al integrar servicios digitales que simplifican la vida cotidiana y fortalecen la productividad, consolidamos nuestro papel como un actor clave en el desarrollo digital del país.

2. <https://social.desa.un.org/sdn/global-internet-use-continues-to-rise-but-disparities-remain>

3. <https://www.un.org/global-digital-compact/en>

▶ En Total Play transformamos en soluciones las tendencias globales y regionales en conectividad, IA, ciberseguridad y equidad digital.

Nuestra infraestructura innovadora, respaldada por **fibra óptica, monitoreo inteligente y seguridad robusta**, nos posiciona como líderes en el desarrollo digital sustentable de México.

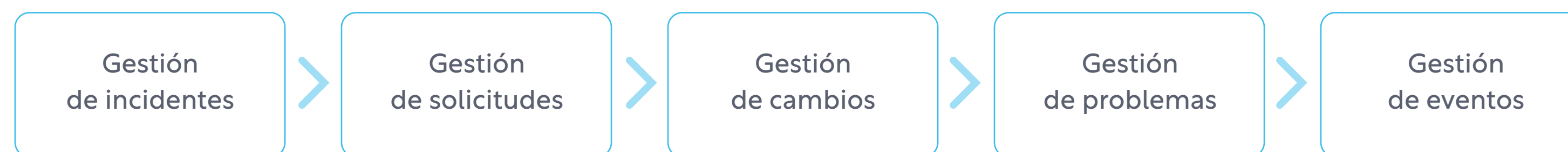




Gestión de riesgos

En Total Play implementamos una gestión integral de riesgos que nos permite anticiparnos a posibles afectaciones, proteger la continuidad del negocio y tomar decisiones estratégicas con mayor certeza. Contamos con herramientas y procedimientos específicos para identificar, evaluar y mitigar amenazas que podrían impactar nuestras operaciones, como ciberataques, interrupciones en el servicio, cambios regulatorios o ajustes en la estructura del mercado.

Nuestra gestión incluye cinco procesos:



Parte esencial de nuestra operación es asegurar el funcionamiento continuo de nuestra red e infraestructura. Para lograrlo, ofrecemos atención personalizada a los clientes, realizamos monitoreo constante mediante *Service Desk*, *video walls* y alertamientos automatizados, y llevamos a cabo pruebas diarias para detectar fallas o vulnerabilidades de manera proactiva.

Además, hemos establecido sólidos planes de contingencia y continuidad operativa, que revisamos y actualizamos anualmente. Esta visión preventiva y especializada nos permite mantener altos niveles de calidad y disponibilidad en el servicio, fortaleciendo nuestra reputación y diferenciándonos dentro del sector de telecomunicaciones.

Identificamos y clasificamos los riesgos a los que estamos expuestos de la siguiente manera:

- ▶ Riesgos relacionados con el negocio y la operación
- ▶ Riesgos relacionados con la industria de telecomunicaciones
- ▶ Riesgos regulatorios
- ▶ Riesgos relacionados con las condiciones económicas, políticas, sociales y gubernamentales de México
- ▶ Riesgos relacionados con fluctuaciones de divisas
- ▶ Riesgos relacionados con acontecimientos recientes



Motor de conectividad

Sistemas y procesos

TC-TL-550a.2

El área de Red Central es el pilar que asegura la disponibilidad, continuidad y calidad de los servicios de voz, datos y video que Total Play ofrece a nivel nacional a clientes residenciales, empresariales y gubernamentales. Su relevancia radica en garantizar que la red de fibra óptica de alta capacidad funcione de manera estable y eficiente, permitiendo la expansión del portafolio digital y la incorporación de nuevas tecnologías que colocan a Total Play a la vanguardia de las telecomunicaciones en México.

Las responsabilidades estratégicas del área incluyen:

Evaluar, analizar e integrar nuevas tecnologías para ampliar los servicios digitales y mantener la competitividad.

Administrar y optimizar la infraestructura de red, garantizando anchos de banda de alta capacidad y enlaces dedicados que soporten múltiples servicios simultáneamente.

Asegurar la capacidad de la infraestructura en los sitios de Total Play, facilitando la expansión de la red de última milla y respaldando a las verticales de negocio.



Durante 2024, la gestión de esta área se distinguió por su capacidad de adaptación frente a un entorno tecnológico en constante transformación. La integración de nuevas plataformas y la consolidación del *IT Service Management (ITSM)* permitieron optimizar el ciclo de vida de los servicios, desde la identificación temprana de fallas hasta su restablecimiento, garantizando niveles de servicio medibles bajo estándares internacionales como ISO/IEC 20000-1:2018 e ITIL. El proceso para asegurar una correcta gestión de la Red Central cuenta con los siguientes pasos:

Este enfoque ha colocado a **Total Play en un nivel de excelencia operativa**, al mismo tiempo que fortalece la confianza de sus clientes.

Cumplimos con un **99% de disponibilidad de servicios**, respaldado por infraestructura redundante y validados por pruebas de resiliencia.

Logramos la **reducción de tiempos de detección y atención** gracias a la automatización de tickets proactivos.

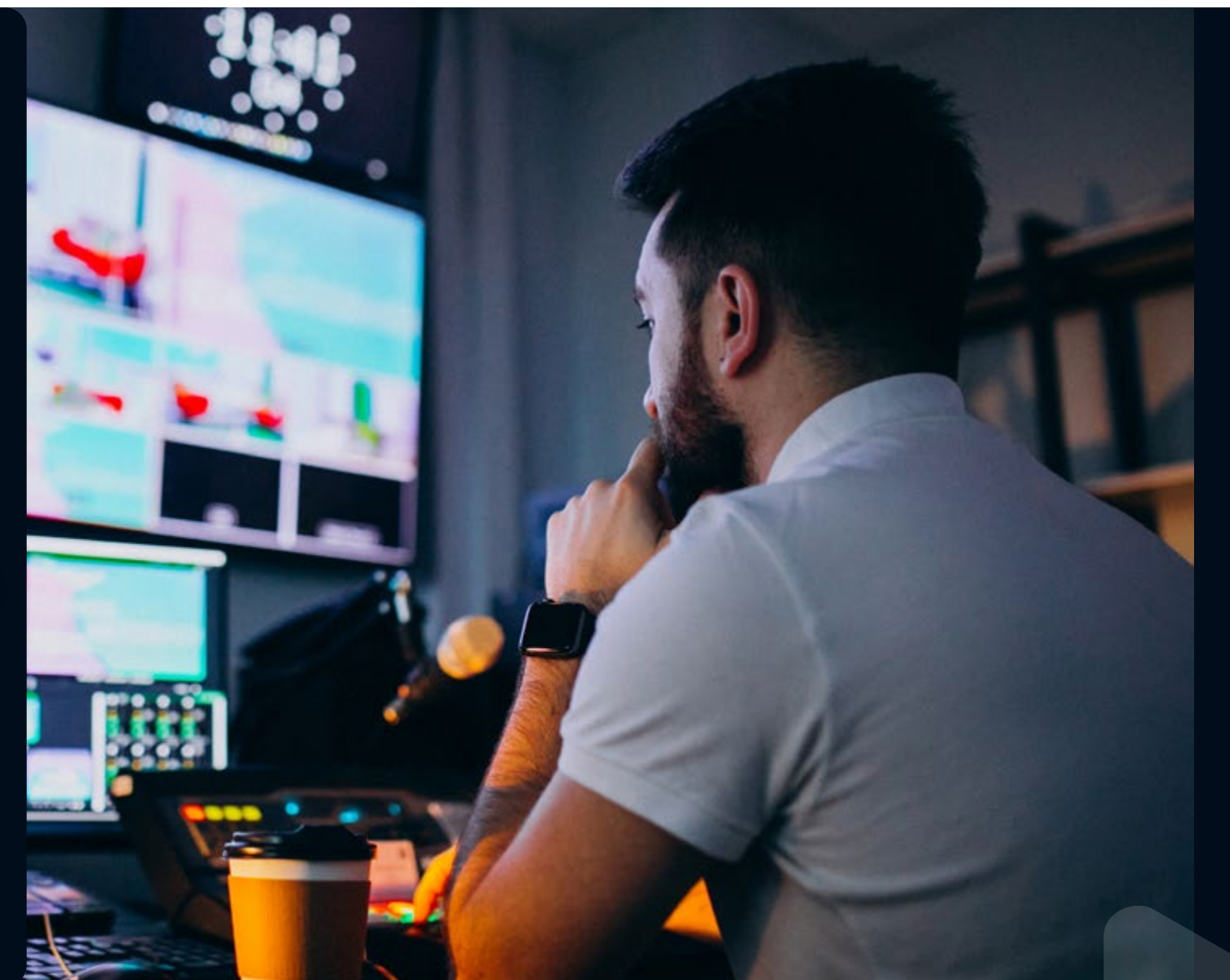
Implementamos **pruebas de redundancia automatizadas**, que confirmaron el redireccionamiento inmediato de tráfico en caso de fallas.

Uno de los principales avances de 2024 fue la **integración de automatización, inteligencia artificial y de *machine learning*** en el monitoreo de la red. Esto permitió reducir los tiempos de respuesta y anticipar fallas, evolucionando hacia una gestión predictiva más resiliente y eficiente.

El **30% de la planeación** de la capacidad se realiza con **inteligencia artificial**, anticipando el riesgo de saturación y detectando patrones atípicos.

Para asegurar que la red disponga de la capacidad y escalabilidad necesarias para la operación del negocio, es prioritario contar con procesos de planeación y gestión eficientes de las sondas de monitoreo, servidores de BI, bases de red, servidores Speedtest, entre otros.

Un aspecto distintivo de Total Play es la aplicación de modelos dinámicos de análisis de tráfico, basados en el comportamiento en horas de mayor demanda, lo cual otorga mayor flexibilidad frente a un escenario de saturación.



La proyección de tráfico se realiza a partir de un enfoque integral que combina crecimiento histórico, patrones de uso por cliente, proyecciones geográficas y herramientas internas con pruebas sintéticas y datos de plataformas como *Speedtest Intelligence*.⁴

⁴ *Speedtest Intelligence*: plataforma de análisis de redes de banda ancha y calidad de conexión que proporciona a empresas datos basados en millones de pruebas de usuarios.



Más del 95% de la red se encuentra monitoreada en tiempo real, con alta visibilidad de extremo a extremo. Esta capacidad de observación, junto con la coordinación con el NOC (*Network Operations Center*), permite anticipar incidentes críticos y mitigar riesgos, garantizando resiliencia y continuidad en la operación.

La gestión de la capacidad de la Red Central se desarrolla bajo un modelo de tres horizontes de planeación, definidos por el nivel de utilización y la criticidad operativa:

- **Crítico (>80%):** atención prioritaria con acciones en un plazo menor a 3 meses.
- **Intermedio (61–80%):** monitoreo cercano y expansión o rediseño en 6 a 12 meses.
- **Estable (≤60%):** planificación de mediano y largo plazo (más de 2 años).

Este modelo de **tres horizontes** de planeación permite asignar eficientemente recursos y esfuerzos, alineando la planeación con la demanda real y proyectada del negocio.

Durante 2024 se llevaron a cabo decisiones estratégicas clave para anticipar el crecimiento del negocio, entre ellas:

- ▶ Mejorar la velocidad de pruebas de internet, duplicando la conexión con servidores especializados.
- ▶ Ampliar la red de larga distancia para garantizar mayor cobertura y estabilidad.
- ▶ Acercar más contenido a los usuarios, aumentando la presencia de sistemas de almacenamiento y conexiones directas con los principales proveedores de internet.
- ▶ Optimizar la salida del tráfico de datos, implementando una nueva arquitectura que mejora la eficiencia de la red.
- ▶ Lanzar al mercado planes de internet de hasta 1200 Mbps, apoyados en la nueva tecnología WiFi 6.

Adicionalmente, se introdujeron nuevas tecnologías que fortalecieron la estabilidad y eficiencia de la red, tales como el despliegue de WiFi 6 como estándar comercial y el desarrollo de plataformas de recolección de métricas, que mejoraron tiempos de respuesta y percepción del servicio. Para 2025, los objetivos estratégicos del área se centrarán en:

- ▶ Mejorar los modelos de proyección con *machine learning*.
- ▶ Fortalecer la toma de decisiones con base en métricas de experiencia de usuario.
- ▶ Mantener los niveles más altos de desempeño, resiliencia y eficiencia en la red, alineados con la evolución del portafolio comercial y las expectativas de los clientes.



Ingeniería

La planeación, optimización y soporte de la red de transporte y de los servicios comunes de Total Play se fundamentan en prácticas de ingeniería que abarcan la gestión de tecnologías estratégicas como WDM, CORE Empresarial, CORE Internet y microondas, además de servicios esenciales como DNS, DHCP, CDN y CGN, garantizando así una operación eficiente, resiliente y de alcance nacional.



La cultura de innovación se fomenta mediante la mejora continua de procesos y el desarrollo de nuevas tecnologías, es por eso que nos centramos en diseñar soluciones que respondan a las necesidades reales del mercado y eleven la calidad de los servicios. Durante 2024 se concretaron proyectos de gran impacto en la calidad y confiabilidad de la red y en la experiencia de los usuarios, entre ellos:

- **Mejora de la red de Internet:** se logró mejorar en 200% la calidad del servicio en las principales regiones del país.
- **Mayor capacidad y resiliencia:** se robusteció la red mediante la ampliación de capacidad en enlaces de larga distancia y anillos de acceso, garantizando mayor resiliencia ante cortes de fibra.
- **Optimización del servicio de TV:** se implementaron ajustes que eliminaron problemas de pixeleo e interrupciones, ofreciendo una experiencia más estable y fluida.

- **Protección de la navegación en Internet:** se fortaleció la conectividad hacia proveedores globales de contenido (como Google, Amazon y Facebook), asegurando una navegación más rápida y confiable.
- **Rediseño de conexiones:** se implementaron nuevos esquemas con POP's⁵ autónomos que mejoran el desempeño y disponibilidad de los servicios de Internet.
- **Optimización de procesos internos:** se redujeron los tiempos de atención y se mejoró la coordinación con equipos de soporte e infraestructura, NOC y MDR, elevando la eficiencia operativa.

Tenemos como prioridad seguir mejorando la calidad de los servicios y garantizar una conexión estable, segura y permanente para los usuarios, integrando prácticas de innovación tecnológica y criterios de sostenibilidad en el diseño de la red.

Derechos de vías

El área de Derechos de Vía es clave para el desarrollo, operación y mantenimiento de la infraestructura de Total Play. Su principal función es gestionar de forma eficiente y legal los permisos necesarios para el despliegue de la red de fibra óptica en vías municipales, estatales, federales, privadas y ejidales. Esto incluye desde la obtención de autorizaciones ante autoridades, particulares y núcleos agrarios, hasta la atención de eventualidades que puedan interrumpir la operación, garantizando así la continuidad del servicio.



100% del personal recibe **capacitación legal** y normativa en la materia.

100% de las solicitudes se elaboran mediante **procesos y plantillas estandarizadas**.

La estrategia de gestión se basa en el control riguroso de trámites, el seguimiento puntual de cada solicitud y una planificación diaria que permite anticiparse a riesgos. Además, se han establecido procesos estandarizados al 100% para asegurar uniformidad y agilidad en cada etapa, desde la validación documental hasta la obtención del permiso. La colaboración constante con otras áreas como MDI, Administración y Planta Externa fortalece este proceso, garantizando una operación articulada y eficiente.

En 2024, se reforzaron los mecanismos de control y trazabilidad con la implementación de indicadores propios del área (DDV), así como con una cultura interna de registro diario de actividades. Estas acciones han permitido mejorar los tiempos de respuesta, reducir riesgos y asegurar una mejor rendición de cuentas.

El cumplimiento normativo es un eje prioritario. Todo el personal recibe capacitación continua sobre la legislación vigente y los procedimientos internos, lo que garantiza que cada gestión se realice con apego a la ley

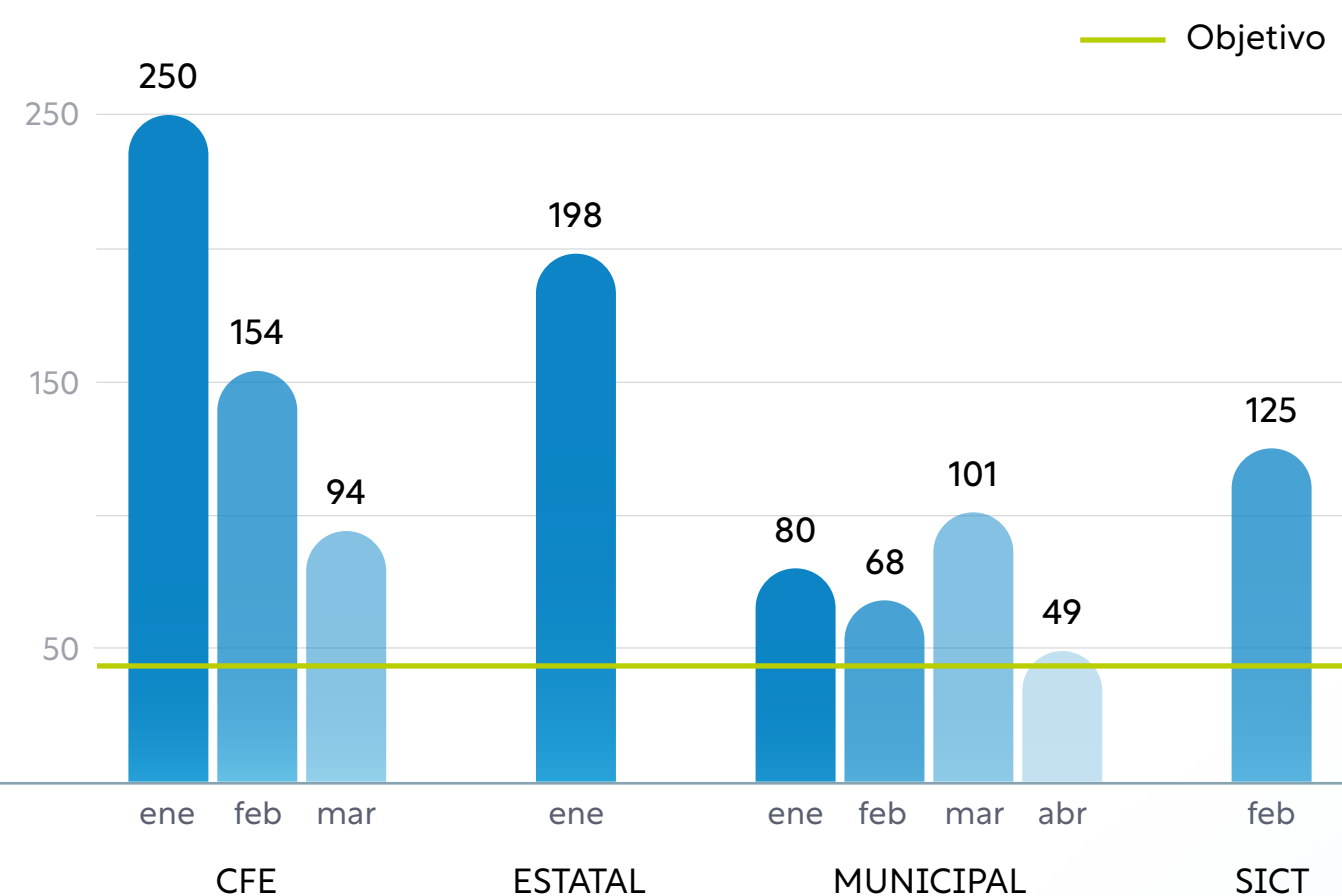
5. PoP (Punto de Presencia) es un punto físico, a menudo un centro de datos, donde una red se conecta al resto de Internet, permitiendo que los usuarios locales accedan a internet de forma más rápida y eficiente.



y en condiciones de transparencia. En caso de desviaciones o faltas, la empresa cuenta con canales confidenciales como Honestel, Cuéntanos y la Unidad de Género, que refuerzan su compromiso con la integridad.

En materia ambiental, si bien el área aún enfrenta desafíos —como la contaminación visual asociada a infraestructura aérea—, ya se han implementado medidas como el uso de fibra óptica ligera para reducir el impacto. Asimismo, se han incorporado protocolos ambientales en actividades de construcción y mantenimiento, aunque aún de forma limitada, lo que representa una oportunidad de mejora para los próximos años.

Niveles de servicio para la obtención de permisos
Derechos de Vía



El 100% del tráfico de voz ya se enruta sobre **infraestructura IP nativa** (VoIP *end-to-end*⁶), lo que nos posiciona como un operador de referencia en modernización tecnológica.

Durante 2024, gestionamos un volumen de **38,943 sesiones de voz**, una reducción frente a los 55,070 de 2022 y 45,628 de 2023, atribuible a la migración natural de clientes hacia servicios digitales, así como a procesos de optimización en enrutamiento y eficiencia operativa.



Soluciones de voz

En cuanto a la solución de voz, buscamos diseñar e implementar soluciones de telefonía basadas en tecnología IP, calidad, confiabilidad y escalabilidad para clientes residenciales y empresariales.

Nuestra infraestructura está conformada por dos plataformas Subsistema Multimedia IP (IMS), que garantizan la seguridad, redundancia y gestión inteligente del tráfico de voz.

El tráfico se enruta a través de carriers nacionales e internacionales, priorizando aquellos con mayor calidad de completación y tarifas competitivas. Actualmente operamos con 8 carriers nacionales y 5 internacionales, con acuerdos bilaterales y multilaterales que permiten flexibilidad y eficiencia en la gestión del tráfico.

En un entorno de crecientes amenazas, hemos fortalecido nuestra infraestructura con mecanismos para asegurar la seguridad del tráfico de voz:

- ▶ Los SBC funcionan como un firewall para llamadas de voz: esconden la red interna, controlan el tráfico que entra o sale y protegen contra ataques que buscan saturar el servicio.
- ▶ Herramientas antifraude, que incluyen límites de crédito, listas negras de destinos fraudulentos y alertas automáticas ante patrones inusuales.
- ▶ Monitoreo en tiempo real mediante plataformas especializadas, que permiten detectar variaciones en KPIs y garantizar integridad en las interconexiones.

6. VoIP *end-to-end*: transmisión completa y directa de la comunicación de voz, a través de Internet, desde el punto de origen hasta el punto de destino.



Creamos **conexiones confiables**

▶ En Total Play integramos infraestructura de vanguardia, procesos estandarizados y talento humano, consolidándonos como un **motor de innovación y confiabilidad en México.**

Operaciones de Red

Para operar la red, diseñamos servicios de red de fibra óptica a la medida de las necesidades de nuestros clientes a través de coordinación logística, supervisión de obra, control de calidad, documentación de la infraestructura y mantenimiento preventivo y correctivo.

La supervisión de infraestructura abarca tres niveles:

- ▶ CORE (routers, IMSs, SBCs, DWDM, entre otros)
- ▶ Acceso (OLTs, servidores DNS/DHCP, plataformas OTT, switches y antenas de microondas)
- ▶ Soporte (sistemas de energía, climatización y sensores)

Para garantizar un óptimo funcionamiento de la red, utilizamos herramientas avanzadas para monitorear la red en tiempo real y asegurar su óptimo funcionamiento.

▶ **99% de los elementos de la red** de transmisión están monitoreados en tiempo real.

80% de las incidencias críticas se detectan de manera proactiva.

60% de los procesos de mantenimiento preventivo están automatizados.

Contamos con mecanismos de respaldo y probados de manera regular, y junto con un sólido esquema de seguridad digital, que incluye filtros de protección, controles de acceso, sistemas de detección de amenazas y revisiones constantes.

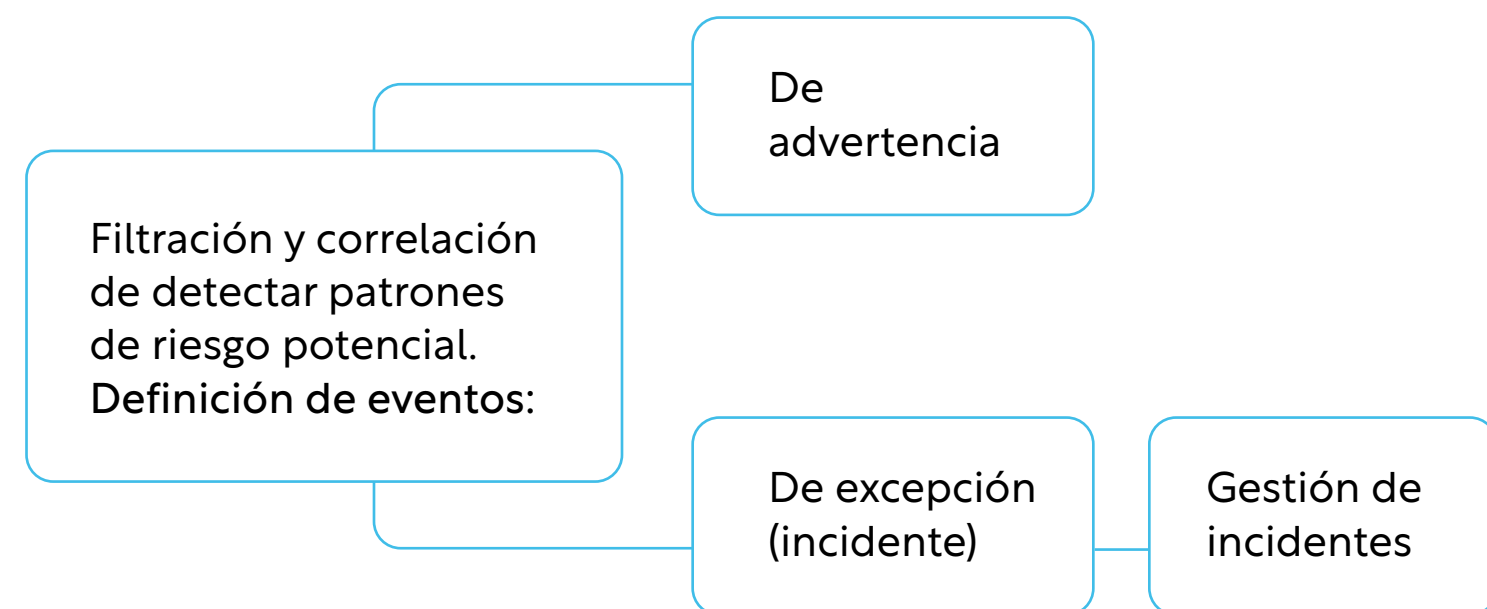
Gracias a esta supervisión es posible identificar de forma proactiva las incidencias críticas y activar protocolos de atención antes de que afecten al usuario final. Además, la mayoría de los procesos de mantenimiento preventivo están automatizados, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce la posibilidad de errores humanos.



Procesos de atención de fallas

Los procesos de atención de fallas se estructuran en los siguientes dos procedimientos:

1. Gestión de Eventos

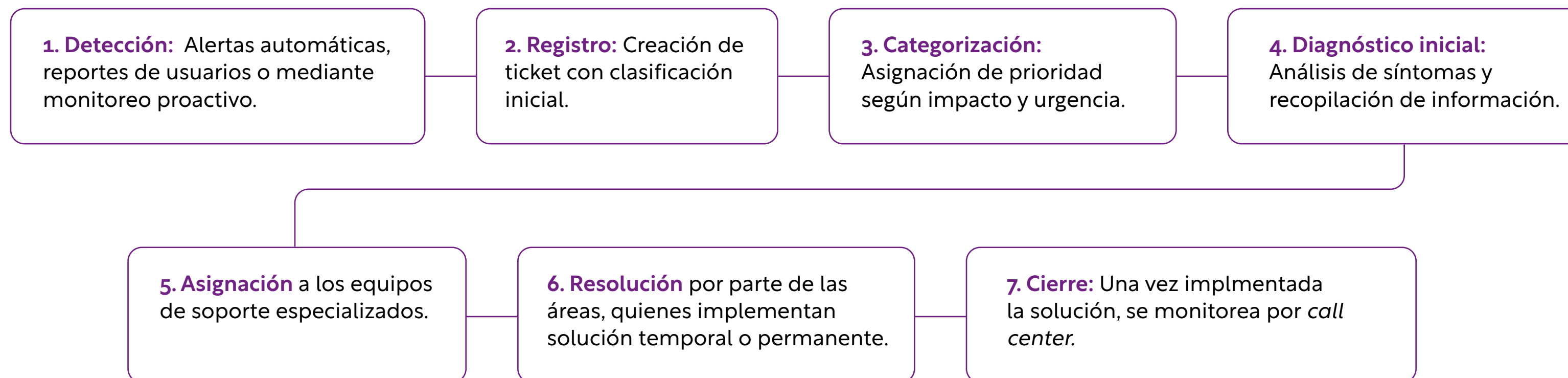


Las incidencias más frecuentes corresponden a cortes de fibra óptica en segmentos de larga distancia o PON (*Passive Optical Network*), así como fallas energéticas en sitios críticos. Su mitigación se apoya en redundancias probadas, planes de mantenimiento preventivo y respaldo energético con baterías y plantas de emergencia.



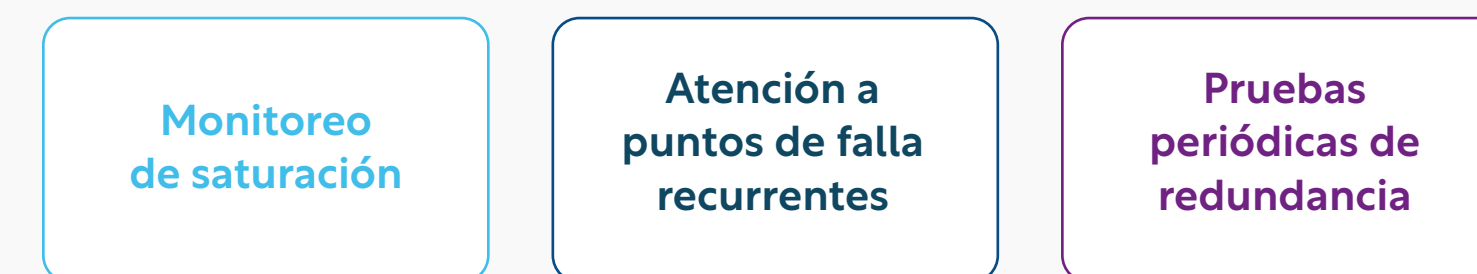
En 2024 logramos reducir significativamente **los tiempos de atención y resolución de incidentes críticos**, alcanzando estándares de respuesta más ágiles y eficientes.

2. Gestión de Incidentes



El crecimiento sostenido en la demanda de servicios digitales —especialmente por el incremento en el consumo de contenidos de alta definición, plataformas *over-the-top* (OTT) y videollamadas— ha implicado un aumento del 15 al 25% en el tráfico de red en el último año. Para anticiparse a estos picos y evitar cuellos de botella, se aplica un plan de continuidad con una metodología de planificación de capacidad basada en análisis históricos, monitoreo en tiempo real y proyecciones de crecimiento. Esto ha permitido ampliar oportunamente la infraestructura y mantener altos estándares de calidad.

Plan de continuidad operativa de la red





Resiliencia de la red

Alrededor del 90% de los enlaces de transmisión cuentan con rutas de protección activa, respaldadas por tecnologías como ASON. En 2024, el 100% de la red fue sometida a pruebas de resiliencia para validar su capacidad de respuesta ante fallas. Además, se aplican protocolos dinámicos para una gestión eficiente de rutas.

Durante 2024, implementamos importantes avances tecnológicos para mantener la continuidad y resiliencia de la red, como son:

- ▶ Automatización de procesos, como la generación de reportes y pruebas de respaldo.
- ▶ Uso más eficiente de los recursos, con tecnologías que permiten una conexión más rápida y flexible.
- ▶ Mayor visibilidad operativa, mediante tableros en tiempo real y sistemas que monitorean la calidad de los canales.
- ▶ Refuerzo en la seguridad, con controles de acceso más estrictos y monitoreo de la protección de los servicios de televisión.



Las operaciones de red en **Total Play** no solo sostienen la calidad del servicio, sino que también impulsan la innovación técnica, el desarrollo sustentable y la eficiencia en cada eslabón del proceso operativo.



Infraestructura

Buscamos contar con una red física sólida, confiable y en constante evolución, capaz de responder a las crecientes necesidades de conectividad en México. Para ello, realizamos funciones que abarcan desde la búsqueda y negociación de ubicaciones, la construcción de sitios de acuerdo con requerimientos específicos, el mantenimiento preventivo y correctivo, hasta la atención a incidentes en la red y el soporte a proyectos de mejora de ingeniería. Esta labor constituye la columna vertebral sobre la que descansa la calidad del servicio que proporcionamos y que llega a hogares y empresas en todo el país.

La planeación y expansión de la infraestructura responde a criterios estratégicos, priorizando nodos core con mayor densidad de clientes y alto potencial de crecimiento. Los indicadores clave de desempeño incluyen el cumplimiento de proyectos de Red Central, la disponibilidad de la red, la atención de incidentes conforme a los SLA establecidos y la correcta ejecución de mantenimientos



La estrategia para garantizar una **infraestructura robusta** se apoya en un **equipo multidisciplinario** que transforma los requerimientos de planeación y diseño en instalaciones tangibles, asegurando rutas de mantenimiento eficientes y de alta disponibilidad.

programados. Asimismo, la coordinación con áreas como ingeniería, construcción, planeación y operación asegura una implementación integral de los nuevos sitios de red.

En materia de innovación, durante 2024 avanzamos en el desarrollo de soluciones de seguridad en los sitios, incluyendo chapas magnéticas, sistemas de monitoreo y bloqueo de baterías, alertamientos sonoros y sistemas de voceo disuasivo, que contribuyen a mitigar riesgos de vandalismo y fortalecer la resiliencia de la red.

Entre los principales logros del año destacan la garantía de disponibilidad de espacios y energía para proyectos de crecimiento orgánico, la innovación en seguridad de sitios, la atención oportuna de incidentes y eventos climatológicos, y el fortalecimiento de la cartera de proveedores especializados en obra civil, infraestructura electromecánica y equipamiento certificado.



Red de acceso

La red de acceso constituye uno de los pilares estratégicos de Total Play, ya que representa el puente directo entre la infraestructura central y los hogares y empresas a los que damos servicio. Su función principal es garantizar que cada cliente cuente con una conexión confiable, rápida y segura a los servicios de Internet, telefonía y televisión.

Para ello, el área se encarga de la planeación y diseño de la red de acceso FTTH, coordinando estrechamente con las áreas Comercial, de Planeación y de Operaciones para asegurar que la expansión de cobertura responda a las necesidades reales del mercado. Asimismo, proporciona soporte técnico, atiende hallazgos de cobertura y gestiona el surtimiento de operaciones con un enfoque en eficiencia y calidad.

La estrategia de despliegue de Total Play está orientada a garantizar siempre la disponibilidad de puertos suficientes en relación con las viviendas cubiertas por la red. Para priorizar nuevas expansiones se analizan criterios financieros, operativos, competitivos y de potencial de mercado, tanto en segmentos residenciales como empresariales. De esta manera, se logra un modelo de crecimiento sólido, basado en fibra óptica al 100%, que incluso alcanza a localidades rurales y zonas marginadas con el objetivo de reducir la brecha digital y ofrecer acceso a información y conectividad de alta velocidad.

La planificación de la red parte de un análisis detallado de la infraestructura existente, tomando como referencia la red aérea de CFE, la traza urbana y la información del INEGI sobre viviendas por manzana. Con esta base, se diseña la ruta de fibra óptica y se

▶ Durante 2024, el **66% de las instalaciones de red se completaron** correctamente en la primera visita (*First Time Right*) y el tiempo promedio de instalación del servicio fue de apenas tres horas.

Implementamos el algoritmo de Asignación Automática de Puerto Origen (AAPO), una innovación que sistematizó la atención de órdenes de servicio, eliminando procesos manuales, reduciendo costos y materiales, y disminuyendo el impacto ambiental al optimizar la conexión de los clientes a distancias más cortas.



determinan los puntos de acceso más cercanos (splitters) a los hogares, lo que permite una conexión eficiente y de calidad. Todo el equipo terminal (ONTs, routers y decodificadores) se entrega preconfigurado, lo que hace que el proceso de activación esté totalmente sistematizado y estandarizado a través de la herramienta de gestión de cuadrillas.

Mantenimiento

Con el fin de brindar un servicio altamente confiable, llevamos a cabo proyectos de “Sanidad de la Red”, que incluyen recorridos de inspección, mantenimientos preventivos y correctivos, así como la eliminación de material obsoleto. Como resultado, en 2024 únicamente 0.7% de los tickets semanales estuvieron relacionados con cortes de fibra, y 80% de las incidencias se resolvieron en menos de cuatro horas, reflejando una operación altamente confiable.

Seguridad de la información

GRI 3-3, TC-TL-230a.2

En Total Play reconocemos que el crecimiento de la digitalización conlleva nuevos riesgos, particularmente en materia de ciberseguridad. Por ello, impulsamos soluciones integrales para proteger la información y la infraestructura crítica de los clientes, al tiempo que contribuimos a democratizar el acceso a internet con esquemas flexibles de conectividad para hogares, empresas, hospitales, hoteles y estadios. Este enfoque responde no solo a la creciente demanda de ancho de banda y servicios inteligentes, sino también a la responsabilidad de garantizar un entorno digital confiable, en línea con el derecho humano a la conectividad y los más altos estándares internacionales.

Garantizar un manejo seguro de los datos e información forma parte esencial de nuestra responsabilidad corporativa. Por ello, implementamos estándares internacionales como ISO 27001 y



Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS), fortalecemos la infraestructura de seguridad y adoptamos tecnologías avanzadas para enfrentar los riesgos del entorno digital actual.

Contamos con un equipo especializado, el Departamento de Seguridad de la Información (DSI), que protege nuestros ecosistemas tecnológicos, establece protocolos de resiliencia y previene impactos operativos. Además, se encarga de resguardar los dispositivos de los colaboradores (*endpoints*) y mantener un entorno digital seguro para la gestión de la información.

En conjunto, el área de Ingeniería ha fortalecido su coordinación con el Despacho de Seguridad de la Información de Grupo Salinas, aplicando evaluaciones constantes de vulnerabilidades y protocolos alineados con la norma ISO/IEC 27000.

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.

Protección de datos y privacidad

Proteger la información personal y confidencial de nuestros clientes es esencial para nuestra compañía. Para ello, aplicamos estándares de seguridad sólidos y utilizamos tecnologías avanzadas que garantizan la integridad de los datos frente a accesos no autorizados, pérdidas o usos indebidos. Nuestra gestión se rige por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP) y se basa en principios como la transparencia, licitud, consentimiento, proporcionalidad y responsabilidad.

Contamos con un Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales respaldado por políticas específicas que regulan todo el ciclo de vida de los datos. Entre ellas se encuentran:

- ▶ 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



Estas políticas se complementan con medidas prácticas para proteger la privacidad de los usuarios:

- ▶ Solicitar consentimiento expreso antes de recopilar o usar datos personales
- ▶ Informar sobre la finalidad específica del uso de los datos.
- ▶ Usar los datos únicamente para los fines autorizados.
- ▶ Garantizar la seguridad de los datos mediante controles de ciberseguridad e información.
- ▶ Facilitar el acceso de los clientes a sus datos personales, con posibilidad de rectificarlos, cancelarlos u oponerse a su uso.

Además, disponemos de un Aviso de Privacidad integral, disponible en el sitio web de Total Play, donde se detallan los derechos de los clientes en relación con el uso y resguardo de su información.

[!\[\]\(9f3852d68d41e1e95bc4ec10e81aba4b_img.jpg\) Conoce el Portal de Datos Personales aquí](#)



Innovación que conecta



En **Total Play**, la innovación y la calidad constituyen ejes estratégicos para garantizar una experiencia superior para nuestros clientes. Con un enfoque integral, la compañía incorpora indicadores de desempeño, protocolos de soporte, diseño inclusivo y desarrollos tecnológicos avanzados para ofrecer servicios de telecomunicaciones de vanguardia que respondan de manera ágil y confiable a las necesidades de los usuarios.

Como parte de nuestro compromiso con la innovación y de brindar el mejor servicio, monitoreamos el desempeño de nuestros servicios de IPTV y aplicaciones, mantenemos un seguimiento permanente a través de los reportes del área de monitoreo para detección de fallas masivas, la calificación de las aplicaciones móviles en tiendas digitales, los comentarios de clientes

▶ En 2024 impulsamos la excelencia con innovación, sostenibilidad e inclusión, reflejadas en **nuevas tecnologías**, plataformas más robustas y productos de alto valor para nuestros usuarios.

Implementamos un proyecto piloto de **inteligencia artificial** enfocado en la detección temprana de fallas en decodificadores.

y las llamadas recibidas en el *call center*. Estos insumos permiten identificar tendencias y proponer acciones de mejora. Además, contamos con procesos establecidos que incluyen WLAs y SLAs con todas las áreas de soporte, lo que asegura la atención oportuna de incidencias y la continuidad del servicio. El modelo de soporte técnico se organiza en los siguientes tres niveles para optimizar los tiempos de respuesta:

Nivel 1:
Atención básica
en *Call center*

Nivel 2:
Soporte especializado

Nivel 3:
Escalación de casos complejos
al equipo de calidad



▶ Aproximadamente, el 50% de los clientes con servicio *Triple Play* cuenta con decodificadores compatibles con control por voz (Alexa), mientras que las aplicaciones móviles aprovechan los soportes nativos de iOS y Android. De esta manera, **aseguramos que nuestras plataformas sean usables por personas con discapacidad visual, auditiva, motriz o cognitiva.**

La retroalimentación de los clientes constituye un insumo clave en este proceso. Antes de implementar nuevas soluciones, el equipo de experiencia del usuario realiza investigaciones y pruebas de usabilidad para entender a fondo las expectativas de los clientes. Adicionalmente, se analizan los comentarios en tiendas digitales y durante las llamadas de servicio, lo que permite proponer acciones de mejora. Como resultado, en 2024 se lograron disminuir reportes relacionados con fallas en la aplicación (asociación de cuentas) y con el servicio de TV (cables de red), mejorando la experiencia del cliente.

La innovación también se refleja en la inclusión y accesibilidad. Desde el área de desarrollo, trabajamos bajo las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG), integrando funcionalidades como subtítulos, audiodescripciones, navegación por voz, control por teclado, etiquetas semánticas y opciones de contraste.

Para asegurar una experiencia digital sin interrupciones, tanto para quienes adoptan nuevas tecnologías como para quienes requieren conectividad continuidad en dispositivos previos, llevamos a cabo constantes actualizaciones de las aplicaciones móviles para garantizar compatibilidad con las últimas versiones de iOS y Android, al mismo tiempo que mantenemos el soporte para configuraciones *legacy* aún utilizadas por parte de la base de clientes.

Una de las innovaciones más significativas del año fue el fortalecimiento de la Aplicación Móvil Total Play, que ahora cuenta con un *Market Place* generador de ventas relevantes, además de la incorporación de procesos de activación de crédito revolvente para compras dentro de la misma plataforma. Asimismo, se mejoró la experiencia del usuario con cambios en la interfaz principal, la unificación de pagos desde la app, facilitando el cumplimiento de obligaciones financieras y de telecomunicaciones en un mismo entorno, acceso al servicio de VOD, *Anytime*, al sistema para gestionar la red de Wi-Fi y el perfeccionamiento de flujos de navegación más simples e intuitivos.

En los próximos años, la innovación de la red se va a orientar hacia la consolidación de tecnologías emergentes como XGSPON, WiFi 7 y FTTR (*Fiber to the Room*), que se proyectan como pilares estratégicos para la innovación en telecomunicaciones.

▶ En conjunto, estas acciones reflejan el **compromiso de Total Play por ofrecer soluciones innovadoras, confiables, inclusivas y sostenibles**, consolidando así su liderazgo en la industria de telecomunicaciones en México.





Nuestras **soluciones**

Totalplay Residencial

Nuestra red de internet es
la más rápida de México⁷

87 ciudades

5.2 millones
de suscriptores

17 tbps
de tráfico de red

500 mbps
de velocidad media
real de descarga

7. Según el índice mensual de ISP
(Internet Service Provider) de Netflix.



A través de Totalplay Residencial, ofrecemos un sistema de IPTV (*Internet Protocol Television*) de vanguardia, acompañado de infraestructura de fibra óptica directa al hogar (FTTH), consolidándonos como líderes en conectividad y entretenimiento en el hogar en México. Esta unidad de negocio integra en una sola plataforma los servicios más innovadores y de mayor calidad del mercado, con el objetivo de mejorar la experiencia digital de nuestros clientes y sus familias.

 **Totalplay Residencial** representa nuestra **unidad de negocio más grande**, impulsada por la creciente demanda de conectividad eficiente en el ámbito doméstico.



Nuestros servicios se ofrecen en esquemas *Double Play* (Internet + Telefonía) y *Triple Play* (Internet + Telefonía + Televisión restringida). En 2024, el 52% de nuestros clientes contó con paquetes *Double Play* y el 48% con paquetes *Triple Play*, lo que refleja una adopción equilibrada y una preferencia creciente por soluciones integrales de conectividad y entretenimiento.



Los resultados reflejan la efectividad de la Dirección: en 2024 se obtuvieron **69 meses de vida promedio** en la base de usuarios, **5.2 millones de usuarios activos** y un **ARPU de \$613**, superando las metas planteadas.

Portafolio de soluciones

► Televisión

En el ámbito de entretenimiento, Totalplay Residencial ofrece la experiencia más completa y de mayor calidad en televisión restringida en México. Proveemos decodificadores de última tecnología (actualmente 4K) con WiFi-6 extender, que permiten disfrutar de más de 230 canales, incluidos 180 en HD y 8 en 4K, siendo la única oferta de este tipo en México. Sin costo adicional, ofrecemos servicios como *Video on Demand* (VOD), control parental y *Anytime*, que permite hasta siete días de diferimiento en 145 canales sin necesidad de equipos adicionales. Además, integramos aplicaciones como Max, Amazon Prime Video, Disney+ y Netflix, lo que convierte a Total Play en un verdadero centro de entretenimiento digital.

► Internet

El servicio de internet constituye uno de los pilares más sólidos de la propuesta de valor de Totalplay Residencial. Somos una compañía en México que ofrece FTTH (*Fiber to the Home*), es decir, fibra óptica directa al hogar, lo que nos permite entregar planes de hasta

10 Gbps de manera efectiva. Nuestra red está preparada para soportar servicios en IPV6, 4K y 8K, con la misma calidad en todas las localidades donde tenemos cobertura. Gracias a nuestras conexiones con proveedores *Tier One* en Estados Unidos (Cirion Technologies, Cogent Communications y Zayo), garantizamos una experiencia óptima para los usuarios. Asimismo, la inclusión de cachés de contenidos estratégicos de Netflix, Google, Meta y Akamai asegura rapidez y eficiencia en la transmisión de datos.

Contamos con múltiples acuerdos con los principales proveedores de contenido como Amazon, Apple, Microsoft y Verizon Edgecast. Adicionalmente, ofrecemos cobertura WiFi usando los decodificadores de video, que funcionan también como repetidores en la banda de 5 GHz, equipos de extensión de red y lanzamos WiFi Club, mejorando la experiencia de conectividad en el hogar. En 2024 también introdujimos planes de internet simétrico, que permiten la misma velocidad de carga y descarga, impulsando la productividad digital de nuestros clientes.



► Interfaz y aplicaciones

La plataforma digital de Totalplay Residencial también se ha convertido en un diferenciador clave al integrar aplicaciones y servicios de terceros en un solo espacio. Desarrollamos internamente una interfaz de televisión intuitiva, gráfica y amigable, que integra aplicaciones como Netflix, YouTube, FOXplay, Prime Video, Max, Google, Star Play y Paramount. Los clientes pueden suscribirse directamente desde nuestra plataforma y pagar mediante la facturación integrada. Además, la aplicación móvil (iOS y Android) facilita la contratación de adicionales, el acceso a VOD y *Anytime*, la gestión de la red WiFi, y la administración de pagos y facturación.

► Telefonía

Junto al servicio tradicional, Total Play ofrece una ventaja competitiva al ampliar la experiencia de comunicación fija a nivel mundial gracias a la portabilidad Softphone desde la aplicación móvil, lo que permite a los clientes realizar y recibir llamadas como si estuvieran en su línea fija, sin importar en qué parte del mundo se encuentren.

► Publicidad dirigida

En asociación con Google Ads, Total Play se convirtió en el primer operador mundial de publicidad televisiva dirigida, permitiendo a los anunciantes llegar a sus audiencias mediante tecnología avanzada de inserción de anuncios y análisis de comportamiento, optimizando su inversión publicitaria.

► Paquetes residenciales

Totalplay Residencial no solo atiende a los hogares, sino que ha extendido su portafolio hacia micro y pequeñas empresas, brindando soluciones diseñadas para garantizar productividad y conectividad desde casa, ofreciendo servicios de conectividad optimizados que impulsan su competitividad en el entorno digital.

► Club Totalplay WiFi

En Tota Play, entendemos que la conectividad permanente es una necesidad esencial para nuestros clientes. Con esa visión nació Club Totalplay WiFi, una unidad estratégica que transforma nuestra red fija en una comunidad colaborativa de alcance nacional, ofreciendo a los usuarios una experiencia de navegación rápida, segura y sin interrupciones dentro y fuera de sus hogares.



Con Club Totalplay WiFi, nos consolidamos como **la comunidad WiFi más grande de México**, con presencia en parques, plazas, aeropuertos, centros comerciales, hogares y negocios de nuestros clientes.

El funcionamiento del Club se basa en un esquema colaborativo que aprovecha la infraestructura de Total Play. Cada cliente que se une habilita su equipo ONT como un punto de acceso independiente, lo que permite multiplicar los sitios de conexión en todo el país sin comprometer la seguridad ni el desempeño de la red privada del hogar. De esta manera, al moverse por distintas ciudades o espacios públicos, el cliente se conecta automáticamente a la red con la misma velocidad de su plan residencial, garantizando una experiencia ilimitada, sin publicidad y con los más altos estándares de seguridad y privacidad.



Durante 2024, fortalecimos los mecanismos de privacidad, seguridad de datos, continuidad del servicio y prevención de saturación en espacios de alta demanda. Estos esfuerzos, junto con una estrategia de inversión en infraestructura pública y un monitoreo constante, aseguran que la experiencia de los clientes sea siempre superior a la de un WiFi público tradicional.

Los clientes activos mensuales aumentaron en 51%, llegando a casi 690 mil usuarios, mientras que el consumo promedio por usuario activo se elevó de 12.1 GB a 17.5 GB mensuales, reflejando un uso más intensivo de la red para actividades como redes sociales y consumo de video, que representaron más del 70% del tráfico total.



En 2024, **Club Totalplay WiFi alcanzó 3,826,457 clientes**, con presencia en 87 ciudades y 24 estados de la República Mexicana, un crecimiento del 17% respecto a 2023.



Totalplay Empresarial



En 2024, Totalplay Empresarial tuvo presencia en **173 ciudades** de los 32 estados de la República Mexicana, con un total de **104,371 ubicaciones** de servicios acometidos:

90,932 ubicaciones

correspondientes a empresas privadas

13,539 ubicaciones

de clientes gubernamentales.



En Totalplay Empresarial diseñamos soluciones de telecomunicaciones y TI que resuelven los requerimientos de conectividad para mejorar la operación y procesos de negocio de las empresas del sector privado e instituciones del sector público.

Gracias a un portafolio de servicios robusto, flexible y escalable, atendemos a sectores con necesidades críticas de conectividad como hotelería, comercio, instituciones educativas, financieras y entidades gubernamentales.

Es importante señalar que estas cifras incluyen múltiples acometidas para un mismo cliente en diferentes ubicaciones, lo que refleja la confianza depositada en nuestra infraestructura. Además, garantizamos a nuestros clientes 100% de redundancia en el tráfico disponible, asegurando continuidad operativa y máxima confiabilidad en la prestación de servicios.

Portafolio de soluciones

Soluciones de Internet y Voz

- ▶ Internet de Banda Ancha o Mejor Esfuerzo: ancho de banda compartido, flexible y adaptado a la disponibilidad.
- ▶ Internet Dedicado: ancho de banda garantizado, simétrico y no compartido.
- ▶ Servicios de Voz: conectividad global a través de líneas analógicas, digitales o IP.
- ▶ Paquetes integrados de Internet y Voz: soluciones sobre fibra óptica con telefonía en conmutador físico o en la nube.
- ▶ Respaldo de microondas y 4G: conectividad redundante ante contingencias de red.

Soluciones de Redes Privadas

- ▶ UNNO: ecosistema de telecomunicaciones basado en funciones de red virtualizadas.
- ▶ FlexNet: conexión segura entre oficinas y sucursales mediante tecnología SDWAN.
- ▶ MPLS / RedIP: enlaces dedicados para transacciones críticas de alta seguridad.
- ▶ LAN to Cloud: conexión directa a nubes públicas como AWS, Azure y GCP.
- ▶ LAN to LAN: interconexión de oficinas en ubicaciones geográficas distintas.
- ▶ Monitoreo: visibilidad integral del tráfico y rendimiento de la red para garantizar eficiencia y prevenir fallas.



Soluciones de Ciberseguridad

- ▶ A través de TotalSec, nuestra empresa afiliada, ofrecemos un ecosistema integral de seguridad que incluye:
 - Herramientas de protección como firewalls, seguridad en equipos de trabajo, defensa contra ataques masivos, filtros de contenido y protección de DNS.
 - También ofrecemos servicios especializados que incluyen un centro de monitoreo de seguridad (SOC), pruebas de seguridad controladas, revisiones de cumplimiento como PCI y asesoría en temas normativos.
- ▶ Soluciones de TI y nube pública con integración en AWS, Azure, Huawei Cloud, Google Cloud e IBM Cloud.
- ▶ Servicios administrados y de consultoría basados en marcos de arquitectura de clase mundial.
- ▶ Soluciones de WiFi gestionado: implementación de proyectos integrales, incluyendo el WiFi en todos los estadios de béisbol de la Liga Mexicana del Pacífico, garantizando conectividad masiva y de calidad.

Soluciones para el sector Hospitality

- ▶ IPTV interactivo: integración con PMS hotelero y servicios complementarios (SPA, restaurantes, etc.).
- ▶ Vídeo distribuido: reutilización de infraestructura coaxial existente para mayor eficiencia.

Soluciones de Transformación Digital

- ▶ Internet de las Cosas (IoT): automatización de edificios y hogares para optimizar recursos como agua, gas y electricidad.
- ▶ CCTV Inteligente: videovigilancia con analítica avanzada gestionada en la nube.
- ▶ Digital Signage: despliegue de contenidos interactivos en pantallas y quioscos, con integración a ERP, CRM y PMS.
- ▶ Observabilidad: monitoreo de redes físicas, híbridas y en la nube para garantizar visibilidad y seguridad de extremo a extremo.

Nuestra propuesta de valor se centra en acompañar a cada cliente en su proceso de digitalización mediante servicios de consultoría especializada, soporte posventa, monitoreo permanente y gestión administrada, siempre bajo estándares internacionales de seguridad y eficiencia. Con ello, Totalplay Empresarial reafirma su papel como un aliado estratégico para el crecimiento sostenible y la transformación digital de empresas e instituciones en México.

Atención a incidentes

Contamos con un modelo de atención especializado que permite responder de forma rápida, eficiente y segura a cualquier incidente técnico, asegurando la continuidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

Gracias a nuestro ecosistema de atención, Total Play mantiene un nivel alto de disponibilidad y calidad en su infraestructura, con equipos capacitados que trabajan bajo protocolos estrictos para resolver cualquier situación con agilidad y precisión.

Nuestra estrategia de respuesta se basa en tres componentes clave:

1

Centro de Atención a Redes Estratégicas (CARE): supervisa y da seguimiento a los incidentes desde el primer contacto del cliente hasta el cierre del ticket. Opera bajo procesos definidos que garantizan una solución adecuada y oportuna.

2

Network Operation Center (NOC): realiza monitoreo constante de la red, identifica fallas, asigna responsables, atiende eventos programados y recibe reportes 24/7 durante todo el año. Su objetivo es minimizar el impacto de incidentes en los servicios y aplicaciones.

3

Network Operation Center Inteligente (iNOC): responde en tiempo real a eventos críticos, analiza y diagnostica problemas, y gestiona actualizaciones de software para mantener la estabilidad operativa. También genera tableros de control mediante el análisis de registros históricos, lo que permite tomar decisiones con base en datos.



Experiencia **digital**



Experiencia (App)

Dentro de Total Play, buscamos fortalecer la relación con los usuarios y enriquecer la oferta comercial a través de acuerdos con marcas reconocidas, potenciando el ecosistema Total-play Go y posicionando la fidelización como un motor de retención y diferenciación en el sector de telecomunicaciones.

En 2024, se consolidaron alianzas estratégicas con diversas marcas de alto reconocimiento, generando beneficios tangibles para los clientes y fortaleciendo el posicionamiento de la organización. Estas colaboraciones permitieron ofrecer ventajas exclusivas para suscriptores, integrar nuevos socios al marketplace, incentivar las redenciones e iniciar negociaciones para proyectos adicionales. Asimismo, se desarrollaron experiencias vivenciales que contribuyeron a consolidar la propuesta de valor y la presencia de la marca en el mercado.

▶ Logramos más de **1,500,000 redenciones** de los clientes en el App de Total Play con Rewards.

Experiencia del cliente

La satisfacción de los clientes constituye uno de los pilares fundamentales para Total Play, no solo como indicador de desempeño comercial, sino como reflejo de la calidad, confiabilidad e innovación de sus servicios.

Para garantizar una atención efectiva al cliente, Total Play utiliza plataformas como Service Desk —actualmente en transición hacia ServiceNow—, que permiten gestionar solicitudes e incidentes con trazabilidad, eficiencia en la asignación de recursos y una mejor experiencia para usuarios y personal técnico.

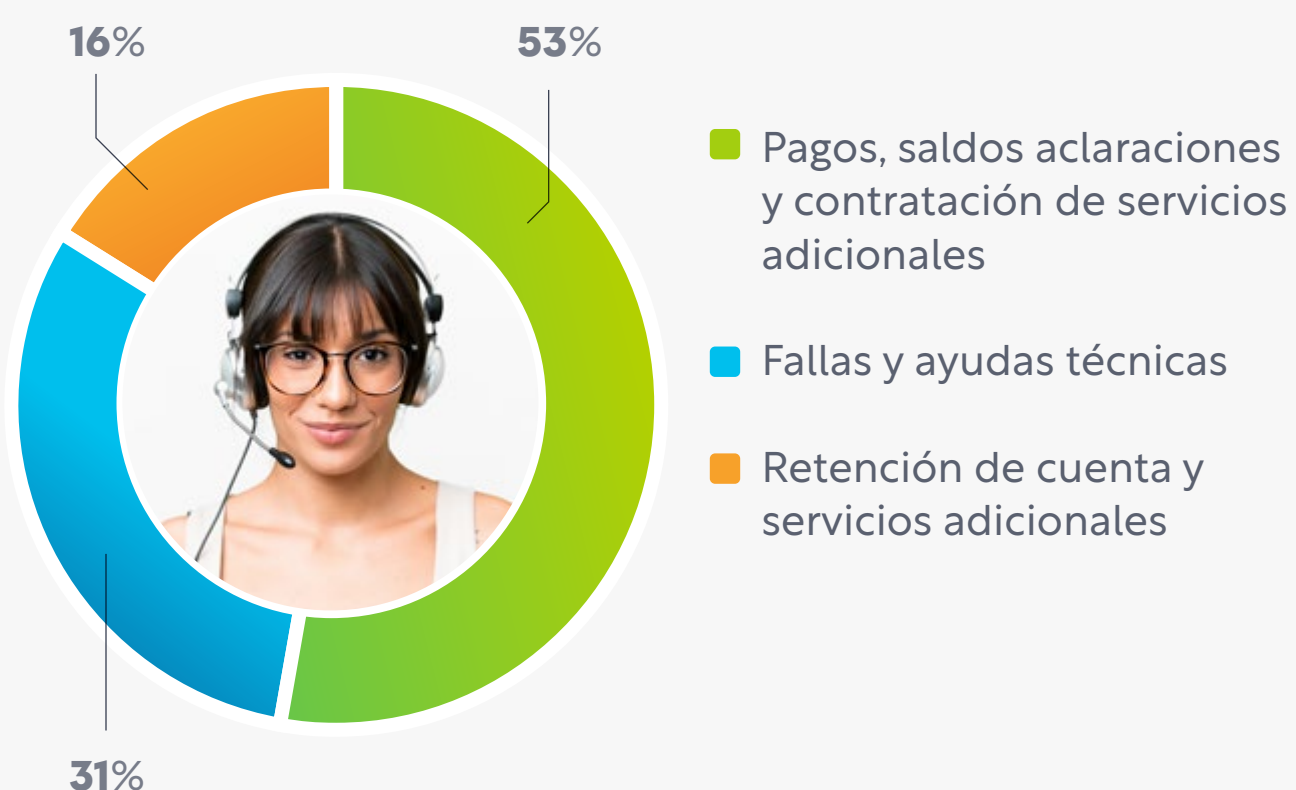


Call Center

El *Call Center* de Total Play constituye un pilar estratégico en la atención al cliente, al encargarse de acompañar a los usuarios en todas las etapas de su experiencia, desde la primera llamada para contratación hasta la eventual cancelación del servicio. La operación está organizada por campañas especializadas, cada una con un jefe, supervisores y agentes de servicio, lo que permite dar un seguimiento puntual y eficiente a las necesidades de los clientes. Entre las principales campañas destacan pagos y saldos, soporte técnico, redes sociales, ventas adicionales y retención.

En 2024, el *Call Center* registró 7.6 millones de llamadas, reflejo del nivel de interacción y cercanía que Total Play mantiene con sus clientes. Los motivos de contacto más frecuentes fueron:

Llamadas en Call Center 2024



Índice de Promotor Neto (IPN)

Con el objetivo de medir de manera precisa la percepción de los usuarios, la compañía implementa el Índice de Promotor Neto (IPN). Este instrumento consiste en encuestas aplicadas vía WhatsApp y telefónicas, a través de las cuales se consulta a los clientes la probabilidad de recomendar el servicio a un familiar o amigo en una escala del 0 al 10, así como las razones que sustentan su calificación.

Con base en sus respuestas, clasificamos a los clientes en tres categorías:

- **Detractores (0-6):** Clientes insatisfechos que podrían afectar nuestra reputación.
- **Pasivos (7-8):** Clientes satisfechos, pero sin un alto nivel de fidelización.
- **Promotores (9-10):** Clientes altamente satisfechos que pueden recomendar nuestra marca.



Durante 2024, Total Play fortaleció este proceso de medición con mejoras sustanciales en su aplicación. En conjunto con Algorithia, una empresa de Grupo Salinas enfocada en IA y Analítica Avanzada, se implementaron nuevos desarrollos tecnológicos que permiten obtener insumos más frescos de la experiencia de los clientes y se rediseñó la codificación de respuestas para dar mayor claridad y profundidad a las razones expresadas por los usuarios. Asimismo, se avanzó en un proyecto con Meta que busca optimizar la aplicación de la encuesta, haciéndola más ágil, intuitiva y amigable para los participantes.

Este resultado no solo evidencia el compromiso de Total Play con la calidad del servicio, sino también su capacidad para escuchar, adaptarse y responder de manera proactiva a las necesidades y expectativas de sus usuarios, consolidando así su posición como líder en conectividad y experiencia digital en México.

▶ En 2024, Total Play alcanzó un IPN de **57.4%**, frente al **45.7%** registrado en 2023, lo que representa un avance notable en la percepción y lealtad de sus clientes.



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



Gobierno corporativo

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

Mediante nuestro gobierno corporativo, garantizamos el cumplimiento normativo, la eficiencia en la operación, una gestión de riesgos oportuna y la generación de valor sostenible a largo plazo. Este enfoque contribuye a fortalecer nuestra competitividad y nuestro compromiso con el desarrollo sustentable.

La gobernanza de Total Play se estructura a través de la Asamblea de Accionistas, el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, y el Equipo Directivo. Estas instancias colaboran de forma coordinada para asegurar un funcionamiento sólido y alineado con los objetivos estratégicos de la compañía.

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

El Consejo de Administración desempeña un papel fundamental en la dirección estratégica de la empresa. Según los estatutos sociales, la administración el Consejo debe estar integrado por un máximo de 15 miembros, de los cuales por lo menos el 25% deberán ser consejeros independientes. Los miembros del Consejo durarán en su cargo un año y podrán ser reelectos, pero en todo caso desempeñarán su función hasta que las personas designadas para sustituirlos tomen posesión de sus cargos. Durante 2024, el Consejo estuvo conformado por 9 consejeros, de los cuales el 44% son independientes y se reunieron al menos una vez cada 3 meses.

Este órgano es el representante legal de la compañía y entre sus facultades se encuentran:

- ▶ Poder para pleitos y cobranzas
- ▶ Poder para actos de administración
- ▶ Poder para actos de dominio
- ▶ Poder para emitir, suscribir, avalar y en cualquier otra forma negociar toda clase de títulos de crédito
- ▶ Poder abrir y cancelar cuentas bancarias



- Facultad de convocar a asambleas ordinarias, extraordinarias o especiales de accionistas
- Facultad para formular reglamentos interiores de trabajo
- Poder para nombrar y remover a los auditores externos
- Poder para establecer sucursales y agencias
- Para aprobar las operaciones que se aparten del giro ordinario del negocio y que pretendan celebrarse entre la compañía o sus subsidiarias y sus socios, con personas que formen parte de la administración de la empresa o sus subsidiarias, siempre buscando obtener la previa opinión y/o informe del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias al respecto
- Poder para emitir valores o celebrar actos que tengan como resultado la emisión de acciones representativas del capital social de la compañía.

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
Miguel Irurita Tomasena	Consejero independiente

[Clic aquí para más información](#)

La selección de los consejeros la realiza la Asamblea General Ordinaria tomando en cuenta su experiencia, trayectoria y capacidades para contribuir al desarrollo de la compañía. Los nombramientos son anuales, con posibilidad de reelección.

En Total Play, valoramos la diversidad de perfiles como un activo estratégico. Por eso, al integrar el Consejo, tomamos en cuenta distintas experiencias, perspectivas y talentos que permitan abordar los desafíos del sector desde múltiples enfoques. Nos enorgullece contar con líderes de amplia trayectoria cuya visión ha sido clave en nuestra consolidación como una empresa pionera en servicios de conectividad en México.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

La principal responsabilidad del Comité es garantizar la transparencia, la rendición de cuentas y una gestión responsable de las operaciones de la compañía. Entre sus funciones se encuentran: supervisar las transacciones con partes relacionadas, revisar el plan anual de auditoría interna y sus resultados, apoyar al Consejo de Administración en el análisis de riesgos operativos, y proponer esquemas de compensación para directores y ejecutivos.

También le corresponde elaborar un informe anual en el que se reporten las operaciones más relevantes. El Comité debe estar integrado por al menos cuatro miembros, designados por el Consejo de Administración, y la mayoría deben ser independientes. Adicionalmente, tiene a su cargo definir la remuneración del Consejo y del Equipo Directivo, considerando el cumplimiento de objetivos, resultados obtenidos y desempeño general.

Nombre	Cargo
Sergio Manuel Gutiérrez Muguerza	Miembro
Gonzalo Brockman García	Miembro
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Miembro
Miguel Irurita Tomasena	Miembro

Equipo directivo

Los integrantes del Equipo Directivo son seleccionados, votados y nombrados por el Consejo de Administración. Se distinguen por su alto nivel de especialización y liderazgo en sus respectivas áreas, lo que permite cumplir con eficacia los objetivos estratégicos de la organización. Su esquema de compensación incluye un salario base complementado con bonos ligados al desempeño.

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



Responsabilidad y transparencia

GRI 2-15, 3-3, 205-1, 205-2

En Total Play, actuamos con base en principios de transparencia, responsabilidad y cumplimiento, pilares esenciales para construir relaciones de confianza con nuestros clientes, colaboradores y grupos de interés. Como empresa del sector telecomunicaciones, mantener una cultura organizacional ética y comprometida es clave para garantizar una operación sostenible y confiable.

Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

El PEIC establece lineamientos claros para prevenir, detectar y enfrentar riesgos de corrupción, así como para promover una conducta íntegra en todas las áreas de la compañía. Su cumplimiento es obligatorio para todas las personas que integran Total Play, quienes deben aplicarlo en el desarrollo de sus actividades diarias.

El PEIC se alinea con marcos regulatorios nacionales e internacionales, y se construye a partir de políticas clave en temas como: derechos humanos, anticorrupción e integridad, prevención de fraude interno, libre competencia, protección de datos personales, relación con terceros, debida diligencia y conflicto de intereses. Además, promueve una autorregulación eficaz y el cumplimiento de estándares globales establecidos por organismos como la Organización de las Naciones Unidas, el Departamento de Justicia de los Estados Unidos y la OCDE, entre otros.

Nuestro compromiso institucional se refleja en la política de “Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción”, asumida tanto por nuestros directivos como por los grupos de interés con los que interactuamos. Este compromiso refuerza la importancia de detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción que pueda surgir. En este sentido, todos los colaboradores de Total Play tienen la responsabilidad de cumplir con las disposiciones del PEIC en el desarrollo de sus actividades, asegurando que sus acciones estén alineadas con los valores éticos que promovemos.

Estamos convencidos de que comunicar nuestras prácticas y políticas de forma clara y honesta fortalece la reputación de la empresa y permite a nuestros grupos de interés tomar decisiones informadas. Por ello, invitamos a colaboradores, socios, proveedores, clientes y distribuidores a actuar con ética y compartir nuestros valores en cada interacción.

Para mayor información acerca de las políticas, procesos y mecanismos relacionados con el PEIC orientación sobre el PEIC, alguna queja o denuncia, favor de enviar un correo a: peictotalplay@dialogus.com.mx o llamar al 55 9337 2167.

[Para mayor información, consulta el PEIC](#)

Código de Ética y Conducta



Todas nuestras decisiones y acciones están alineadas con los principios establecidos en el **Código de Ética y Conducta**, el cual forma parte integral del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC).

Este código aborda temas clave como el respeto a los derechos humanos, la legalidad, la seguridad en el entorno laboral y la lucha contra la corrupción. También contempla lineamientos sobre conflictos de interés, aceptación de regalos o donaciones, prevención del lavado de dinero y fraude interno, manejo responsable de información confidencial y protección de datos personales. Asimismo, promueve relaciones laborales basadas en el respeto, el cuidado del medio ambiente y la transparencia en todas nuestras interacciones.

Cualquier persona que forme parte de Total Play, así como terceros, puede reportar posibles incumplimientos del Código o de las políticas del PEIC a través de nuestro canal de denuncias: Honestel. Este sistema asegura el anonimato de los denunciantes y protege su identidad en todo momento.

[Para mayor información, consulta el Código de Ética y Conducta](#)



Medios de comunicación y sistema de denuncias

GRI 2-16, 2-26

En Total Play contamos con mecanismos de comunicación confidenciales y accesibles para que nuestros grupos de interés puedan expresar inquietudes o reportar cualquier posible incumplimiento al Código de Ética y Conducta, así como situaciones que vulneren sus derechos. Estos canales garantizan el anonimato, la protección de la identidad y un seguimiento adecuado por parte de equipos especializados.

Damos especial atención a casos relacionados con situaciones de violencia o discriminación por motivos como género, discapacidad, orientación o identidad sexual, religión, edad, estado civil, apariencia física, idioma, cultura, embarazo o condiciones psicosociales, entre otros.

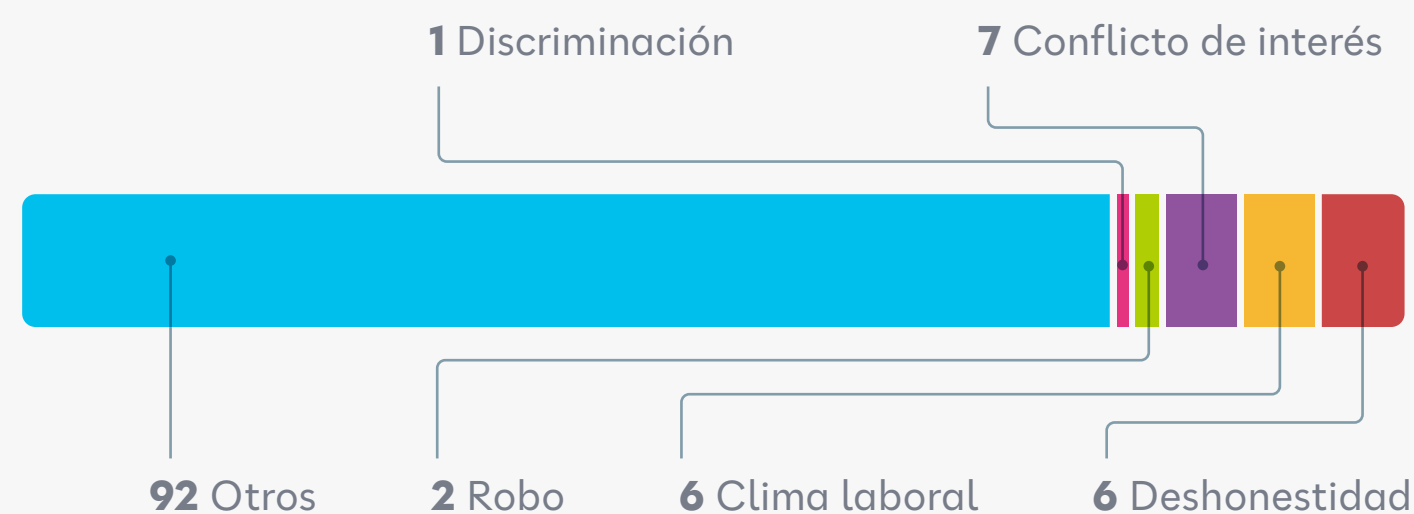
Honestel

Honestel es el canal oficial de Total Play para recibir reportes confidenciales sobre posibles actos de corrupción, violaciones al Código de Ética o comportamientos inapropiados. Está disponible para colaboradores, proveedores, aliados comerciales y cualquier persona vinculada a nuestras operaciones.

Este sistema garantiza el anonimato y la protección del denunciante, asegurando que la información sea tratada con estricta confidencialidad y que no existan represalias o consecuencias indebidas para quien reporta.

En caso de comprobarse alguna conducta indebida, se aplican las sanciones correspondientes, que pueden ir desde medidas correctivas internas, como llamados de atención o actas administrativas, hasta la terminación de la relación laboral o comercial. Si el caso lo requiere, también se avisa a las autoridades competentes. Todas las acciones disciplinarias se rigen conforme al Catálogo de Sanciones del Comité de Integridad del PEIC.

Denuncias en Honestel



114 denuncias recibidas en Honestel en 2024.

HPNESTEL

Contacto

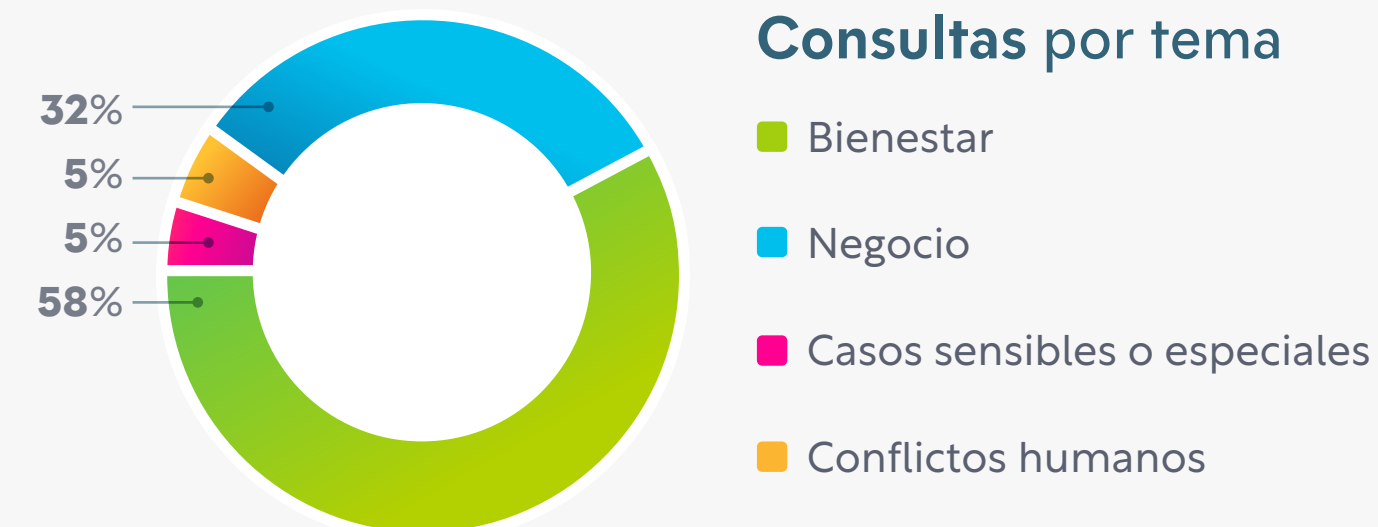
- www.honestel.com.mx
- honestel@gruposalinas.com
- Portales internos de Grupo Salinas

Cuéntanos

Contamos con el canal de comunicación Cuéntanos, con el objetivo de escuchar y dar voz a las inquietudes, pasiones y experiencias de todos los colaboradores. Mediante este, fomentamos un sentido de pertenencia e impulsamos el desarrollo personal, laboral y familiar. A través de un proceso estructurado que incluye la recepción, clasificación y atención de casos enviados mediante el Buzón Cuéntanos y otros medios, se asegura la gestión eficiente y personalizada.

Cuéntanos garantiza una respuesta y notifica a los usuarios sobre el estado de estos mediante correo electrónico, mensaje en Chat Zeus o vía telefónica. El acceso a éste canal de comunicación es diverso, utilizando formularios en el Portal Corporativo, el Portal Geografía, enlaces, Chat Zeus, así como en el correo bienestar@elektra.com.mx. Todo esto se concentra en la Política Cuéntanos en la plataforma Socio Pro.

Consultas por tema



154 consultas recibidas a través de Cuéntanos en 2024



Ideas GS

Es un canal de comunicación a través del cual, los colaboradores pueden enviar propuestas para optimizar o mejorar nuestros productos, procesos o servicios. Estas iniciativas están orientadas a mejorar nuestros productos, servicios y optimizar los procesos en todas nuestras operaciones.

Trabajamos junto a los colaboradores para convertir su creatividad en soluciones que aporten valor a las Unidades de Negocio.

Derechos humanos

En Total Play fomentamos un entorno laboral basado en la equidad, la inclusión y el respeto, principios que guían tanto nuestras relaciones internas como nuestras interacciones con clientes, proveedores y comunidades. Desde el proceso de contratación hasta el desarrollo profesional, integramos el respeto a los derechos humanos en cada etapa de nuestras operaciones.

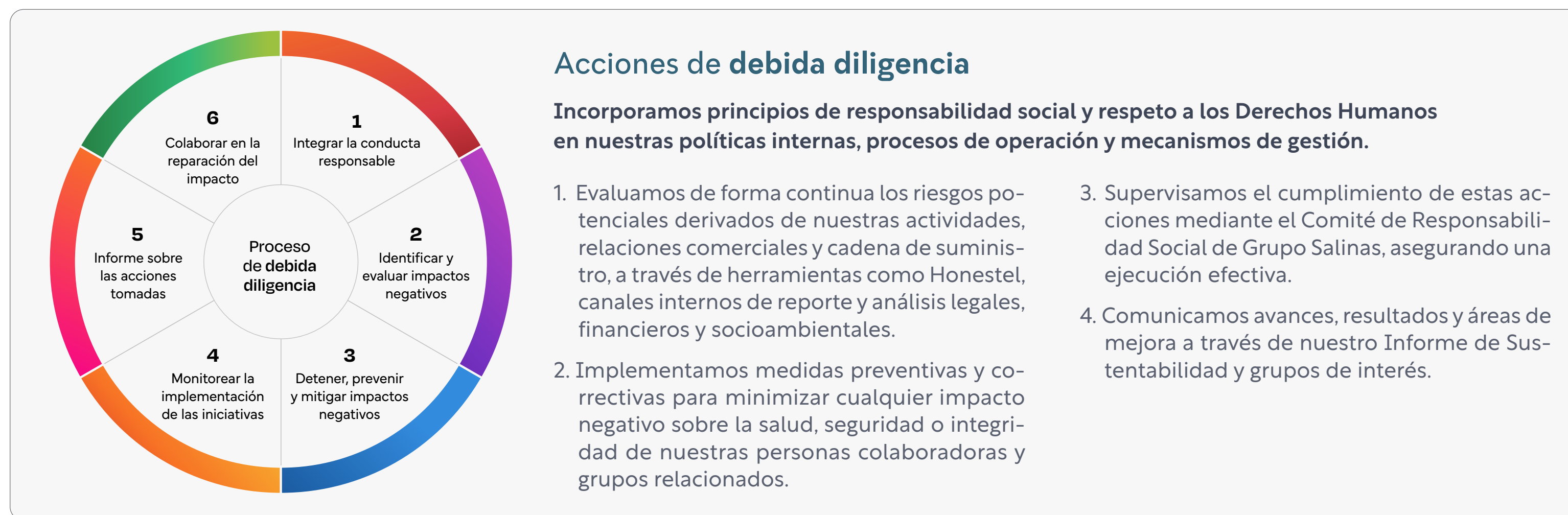
▶ Nuestras acciones se basan en la **ética**, la **integridad** y la **equidad**, rechazando todo tipo de prejuicio por motivos de origen étnico, religión, género, edad, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, condición de salud, discapacidad, nivel socioeconómico o ideología.

Nos posicionamos con firmeza contra cualquier forma de discriminación, acoso, violencia, trabajo infantil o forzado, trata de personas y actos que atenten contra la dignidad humana. Asimismo, condenamos expresiones de violencia física o verbal, y contamos con mecanismos para atender y sancionar estas conductas conforme a nuestras políticas internas. Además, estamos alineados con la Norma NMX-R-025-SCFI-2015 de Igualdad Laboral y No Discriminación, lo que refuerza nuestro compromiso con espacios de trabajo más justos, colaborativos y con impacto positivo dentro y fuera de la organización.

Debida diligencia

En Total Play implementamos procesos de debida diligencia como parte de nuestro compromiso con una gestión ética, responsable y alineada con los Derechos Humanos. Esta herramienta nos permite anticipar y mitigar posibles impactos negativos derivados de nuestras operaciones, protegiendo tanto a nuestro personal como a las comunidades con las que interactuamos.

Al actuar con transparencia y previsión, no solo fortalecemos la confianza de nuestros clientes y grupos de interés, sino que también contribuimos a consolidar una reputación empresarial basada en la integridad. Estas acciones nos permiten mantener una operación sostenible, orientada a la prevención y al respeto de los principios fundamentales que guían nuestra cultura corporativa.





Desempeño económico

Total Play incrementó de manera notable la penetración en 2024, lo que le ha permitido llevar a cada vez más hogares los servicios de *triple play* de clase mundial, con el internet de mayor velocidad y las opciones de entretenimiento más avanzadas.



El dinámico crecimiento en el número de suscriptores se ha traducido en un **sólido incremento de ingresos**, EBITDA y utilidad operativa en 2024.

Los ingresos de 2024 sumaron Ps. \$44,530 millones, 10% por arriba de Ps. \$40,503 millones del año anterior. Los costos y gastos totales fueron de Ps. \$23,578 millones, en comparación con Ps.\$22,142 millones del año previo. Como resultado, el EBITDA creció 14%, a Ps. \$20,952 millones, a partir de Ps. \$18,361 millones hace un año; el margen EBITDA en 2024 fue 47%, superior al 45% de 2023. Además, registramos una utilidad de operación de Ps. \$3,844 millones, en comparación con Ps. \$2,316 millones del año anterior.

Resultados financieros

	2023	2024	Variación (%)
Ingresos por servicios	\$40,503	\$44,530	10%
EBITDA	\$18,361	\$20,952	14%
Resultado de operación	\$2,316	\$3,844	66%

*Cifras en millones de pesos.

Por su parte, Totalplay Residencial tuvo un incremento del 8% en ingresos a Ps. \$37,473 millones, en comparación con Ps. \$34,586 millones del año previo, lo cual se relaciona directamente con un aumento de 9% en el número de suscriptores de servicios de la compañía, a 5.2 millones de suscriptores.

Al cierre del año 2024, los ingresos del segmento empresarial crecieron a Ps. \$7,057 millones, contra Ps. \$5,917 millones del año previo, como resultado, en buena medida, de mayores ingresos de clientes gubernamentales.

La demanda por los servicios de internet de alta capacidad, de video vigilancia y soluciones en la nube y de gestión de Total Play ha sido constante, y creciente, por parte de un gran número clientes empresariales, públicos y privados. El total de ubicaciones con servicios acometidos de clientes del segmento empresarial se incrementó 7% a 104,371 al cierre de 2024, en comparación con 97,721 al cierre del año previo.

Crédito y cobranza

Con el fin de asegurar la solidez financiera de Total Play y ofrecer a los clientes esquemas de crédito competitivos y responsables contamos con las direcciones de Crédito y Cobranza, las cuales trabajan de manera coordinada para equilibrar la eficiencia operativa, la atención cordial al cliente y la mitigación de riesgos financieros.

La Dirección de Cobranza tiene como misión recuperar el total de la facturación en el menor tiempo posible, manteniendo siempre una relación positiva con los clientes. Por otro lado, la Dirección de Crédito tiene como objetivo establecer, administrar y supervisar las políticas de otorgamiento de crédito, particularmente para la adquisición de productos en el *marketplace* de Total Play.

Las responsabilidades del área abarcan tareas clave como la evaluación crediticia previa a la apertura de cuentas, la asignación y control de líneas de crédito, el seguimiento puntual a la cobranza, la gestión de riesgo y prevención de morosidad, así como la recuperación de cartera vencida en coordinación con el equipo de Banco Azteca. La cartera vencida es administrada mediante una estrategia mixta que combina la gestión domiciliaria a cargo de gestores distritales, agencias de cobranza y el acompañamiento especializado del equipo de Banco Azteca. Esta estructura permite mantener bajo control los niveles de morosidad, protegiendo la liquidez de la empresa y evitando impactos negativos en la experiencia del cliente.

En 2024, la Dirección de Cobranza alcanzó un índice de recuperación sobre factura neta del 98.6%, con un churn involuntario de 1.1%. En el área de Crédito, el índice de morosidad se situó en 6%, muy por debajo de la meta establecida de mantenerlo bajo el 10%. Asimismo, se logró que el índice de cuentas inactivas (sin generación de ingresos) fuera menor al 4%, y que la cartera morosa en crédito no superara el 7%. Estos indicadores no solo muestran una ejecución eficaz de los procesos, sino también una mejora continua en la calidad del portafolio y en la disciplina financiera de Total Play.



Conectamos con las **personas**



Nuestro equipo

GRI 3-3, 401-1, 401-2

En Total Play, reconocemos que nuestros colaboradores son el motor que impulsa la innovación, el crecimiento y la transformación del negocio. Por ello, enfocamos nuestros esfuerzos en atraer, desarrollar y retener al mejor talento a través de estrategias sólidas, programas de bienestar y políticas laborales inclusivas que garantizan un entorno justo, seguro y motivador.

Contamos con una robusta estructura de políticas laborales publicadas en nuestro portal corporativo de Transformación del Negocio, con revisión anual y vigencia permanente hasta su actualización. Entre las principales destacan:

- Cambio de residencia. Apoyo para colaboradores cuya reubicación es necesaria por razones operativas.
- Seguro de gastos médicos mayores y de vida. Prestación otorgada a ciertos colaboradores desde su contratación.

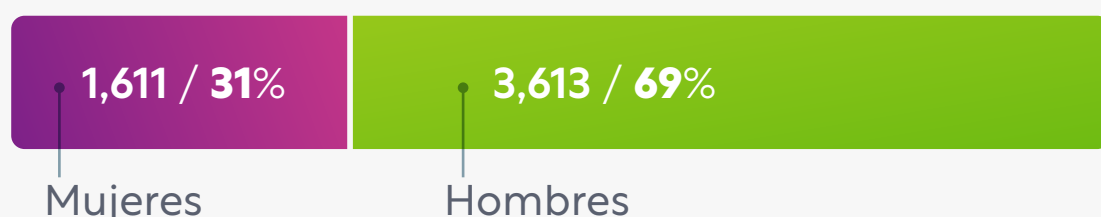
- Publicación de vacantes. Proceso estandarizado y obligatorio para líderes que requieren cubrir posiciones.
- Responsabilidad social corporativa. Marco rector de nuestras acciones sociales.
- Seguridad e higiene. Lineamientos que aseguran ambientes laborales seguros y saludables.
- Política de contrataciones. Enfocada en la no discriminación y en la igualdad de oportunidades con base en competencias y potencial.

► Nuestra política de contrataciones establece que **no discriminamos** por género, edad, origen, discapacidad, religión, preferencia sexual o cualquier otra condición.

5,224 colaboradores en 2024.



Plantilla por género



Durante 2024, implementamos una estrategia integral de atracción de talento basada en el uso de plataformas digitales, así como en nuestra propia herramienta de desarrollo interno Reclutalia. Además, fortalecimos nuestro programa de recomendaciones internas “Recomienda y gana”, incentivando la participación de nuestros colaboradores en los procesos de reclutamiento.

Uno de los principales retos del año fue garantizar la retención del talento clave ante presupuestos limitados. Para afrontarlo, se reforzaron los programas de movilidad interna, la nivelación anual de sueldos y la comparación constante del mercado laboral frente a nuestros tabuladores sectoriales. Gracias a estas acciones, más del 80% de los procesos de reclutamiento se realizaron mediante Reclutalia, alcanzando una cobertura superior al 95%.

En los próximos años, buscaremos consolidar Reclutalia como la única vía para ejecutar todo el ciclo de reclutamiento hasta la contratación final, además de automatizar los programas de atracción y retención como “Recomienda y gana”.

► Tasa de rotación:

Voluntaria: 61%

Involuntaria: 23%

291 vacantes fueron cubiertas por candidatos internos

Desarrollo de talento

GRI 404-1, 404-2

Creemos firmemente que el aprendizaje continuo es una herramienta fundamental para el crecimiento de nuestra gente y el fortalecimiento de nuestra cultura organizacional.

Nuestra estrategia de formación se orienta a tres grandes objetivos: potenciar el desarrollo profesional y personal de cada colaborador, elevar la calidad del servicio al cliente, y consolidar una cultura organizacional ética, innovadora y socialmente responsable.

La gestión de este tema se realiza de forma estructurada y estratégica a través del Departamento de Desarrollo Organizacional y Capacitación, el cual identifica necesidades, diseña programas formativos y da seguimiento a la ejecución e impacto de los procesos, incluyendo aquellos de carácter normativo que provienen de Grupo Salinas.



El 80% del personal del área de Ingeniería participa en programas de capacitación en tecnologías emergentes en alianza con fabricantes, fortaleciendo las capacidades técnicas del equipo.

Contamos con procesos y políticas específicas para este fin, como los de Inducción, Movilidad y Capacitación, que aseguran una gestión eficiente y alineada con nuestras metas organizacionales.

Asimismo, la capacitación continua es un componente esencial para la operación. Se implementan planes de formación adaptados a cada nueva tecnología, impartidos de manera interna por especialistas o en colaboración con proveedores. Este esquema asegura que el personal esté preparado para administrar, monitorear y dar soporte a plataformas avanzadas, incluyendo inteligencia artificial y *machine learning*, que hoy ya representan un porcentaje relevante en la correlación automática de eventos, *troubleshooting* y pruebas de redundancia.



299 colaboradores, 70 mujeres y 229 hombres, participaron en estos programas de capacitación.

Trabajamos en sumar programas centrados en el bienestar emocional, así como en establecer rutas formativas diferenciadas para líderes y equipos generales. Nuestro mayor logro no fue solo capacitar a más personas, sino conectar la formación con la felicidad y el sentido de pertenencia. Gracias a estos esfuerzos, logramos incrementar la participación en programas de capacitación, tanto normativos como de habilidades blandas.

Durante 2024, desarrollamos dos programas estructurales:

- ▶ **Planes de formación con competencias:** orientado al fortalecimiento de habilidades específicas, midiendo los avances individuales y su impacto en la productividad.
- ▶ **“De la mano contigo”:** diseñado para fortalecer las habilidades de liderazgo de los formadores de equipo, con énfasis en la comunicación, motivación y bienestar emocional.

Como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, integramos de forma transversal contenidos sobre ética, transparencia y responsabilidad social en nuestros programas formativos. A través de políticas como Movilidad, promovemos prácticas éticas claras, y mediante cursos normativos sobre derechos humanos y medio ambiente, fomentamos una cultura de respeto y conciencia socioambiental en toda la compañía.

Además, promovimos una oferta variada de contenidos, entre los que destacan:

- ▶ Actitud en el servicio, Comunicación efectiva, Manejo del estrés, Trabajo en equipo, Neuroventas y *Empowerment*.
- ▶ Cursos de fortalecimiento emocional y liderazgo como Inteligencia emocional, Cultivando la resiliencia y Tu carisma y la nueva dimensión del liderazgo, entre otros.

Total de horas de capacitación

Mujeres

Hombres

Directivos

48

70

Gerenciales

178

355

Operativos y administrativos

1,570

2,158

Total

1,796

2,583

Por otro lado, impulsamos el crecimiento profesional mediante planes de carrera que identifican al talento interno a través de evaluaciones de desempeño, análisis 360 y productividad. Este mapeo alimenta nuestros planes de sucesión, que permiten preparar a los líderes del futuro mediante herramientas objetivas y transparentes. Asimismo, implementamos un sistema de parrillas de reemplazo para anticipar vacantes estratégicas, asegurando continuidad operativa y desarrollo constante.



4,379 horas de capacitación en 2024.



Evaluación de desempeño

GRI 404-3

Gestionamos la evaluación de desempeño de manera estructurada y anualmente, con un enfoque integral que fortalezca la cultura organizacional basada en la retroalimentación continua.

Esta evaluación se lleva a cabo en tres fases:



1. Fijación de objetivos:
enero-marzo.
El colaborador y formador se reúnen para fijar objetivos individuales con base en las prioridades y estrategias del negocio y deben ser logrados a final de año.



2. Revisión semestral:
julio-agosto. El colaborador y formador evalúan el avance de los objetivos y se replantean estrategias, si es necesario, para cumplirlos.



3. Evaluación anual:
enero-febrero. Nuevamente se reúnen para reflexionar acerca de éxitos, fracasos y puntos de desarrollo. Se asigna al colaborador una evaluación sobre los objetivos individuales y de comportamiento.

Esta cubre todos los niveles de colaboradores.

En cada fase, se fomenta la retroalimentación continua y las conversaciones sobre el desempeño, ya que el proceso consta de una autoevaluación por parte del colaborador, una parte del formador y una conversación de desempeño. Asimismo, las evaluaciones se realizan mediante la plataforma interna Zeus para colaboradores y Talento GS para el resto del personal.

Los resultados de estas se califican en una escala de uno a cinco:

Insuficiente

Regular

Satisfactorio

Excelente

Extraordinario

1

2

3

4

5

La estrategia de evaluación para el personal operativo surge como respuesta a la necesidad de garantizar que todos los colaboradores de la organización cuenten con una evaluación anual. Esta medida busca no solo cumplir con un estándar de equidad y consistencia en los procesos de gestión del talento, sino también fortalecer una cultura organizacional centrada en la retroalimentación continua, el reconocimiento del desempeño y el desarrollo profesional de cada integrante del equipo.



4,451 colaboradores recibieron evaluaciones de desempeño.

Diversidad e inclusión

GRI 3-3, 405-1

Reconocemos que la diversidad es un factor clave para impulsar la innovación y el éxito organizacional. Estamos comprometidos con la construcción de un entorno inclusivo donde todas las personas, sin importar su género, raza, orientación sexual, discapacidad o cualquier otra característica, tengan acceso a las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo. Creemos que la pluralidad de perspectivas no solo enriquece nuestro entorno laboral, sino que también fortalece la capacidad de ofrecer soluciones creativas y adaptadas a las distintas necesidades de los clientes.

Nos mantenemos firmes en el compromiso de ofrecer oportunidades equitativas para todos nuestros colaboradores. Seguiremos fortaleciendo nuestras políticas, estrategias y plataformas internas, promoviendo una cultura basada en la inclusión, el mérito y el bienestar como ejes esenciales del desarrollo humano en



53 mujeres en posiciones directivas y una directora ejecutiva.



Total Play.

Unidad de Género

En Total Play trabajamos activamente para fortalecer un entorno laboral seguro, respetuoso y libre de violencia, con base en nuestro compromiso con los derechos humanos y la equidad de género. Desde 2021, la Unidad de Género de Grupo Salinas se implementa en todas las empresas del grupo, consolidándose como un espacio clave para prevenir y atender situaciones de acoso, discriminación o violencia de género.

A través de esta unidad, promovemos condiciones de trabajo igualitarias, inclusivas y centradas en el respeto. Contamos con un protocolo institucional que establece lineamientos claros para prevenir y actuar ante cualquier forma de violencia, protegiendo a todas las personas que forman parte de la organización y garantizando su desarrollo profesional en condiciones justas.



77 quejas de colaboradores
Total Play atendidas por la unidad
en 2024.

Uno de los ejes centrales de esta estrategia es la prevención, la cual se refuerza mediante talleres, capacitaciones y espacios de sensibilización. Entre los temas que abordamos se encuentran: acoso sexual, violencia de género, Ley Olimpia, racismo, discriminación, violencia familiar, sororidad, sexualización, cultura de paz y ambientes laborales seguros. Estas actividades buscan generar conciencia, transformar actitudes y empoderar a nuestro personal para fomentar relaciones laborales basadas en la empatía, la justicia y la corresponsabilidad.

Asimismo, alineamos nuestras acciones con estándares internacionales como los principios de la OIT y el Convenio 190, contribuyendo a la construcción de espacios laborales libres de violencia y más equitativos para todas las personas.





Bienestar y seguridad

GRI 401-2

El bienestar integral de nuestros colaboradores es una prioridad. Además de ofrecer sueldos competitivos y prestaciones de ley, en 2024, desarrollamos diversas iniciativas que impactaron positivamente su calidad de vida:

- ▶ Subsidio de gimnasio: 2,715 beneficiarios, incluyendo familiares y amigos, con apoyo del 50%.
- ▶ Salud GS: atención médica virtual 24/7, nutrición, pediatría y contenido de salud bajo demanda.
- ▶ Curso de verano: recibimos a 75 hijos de colaboradores en total durante 3 semanas en actividades educativas y recreativas impartidas por pedagogas.
- ▶ Consultorios médicos y dentales: atención gratuita o con tarifas accesibles.

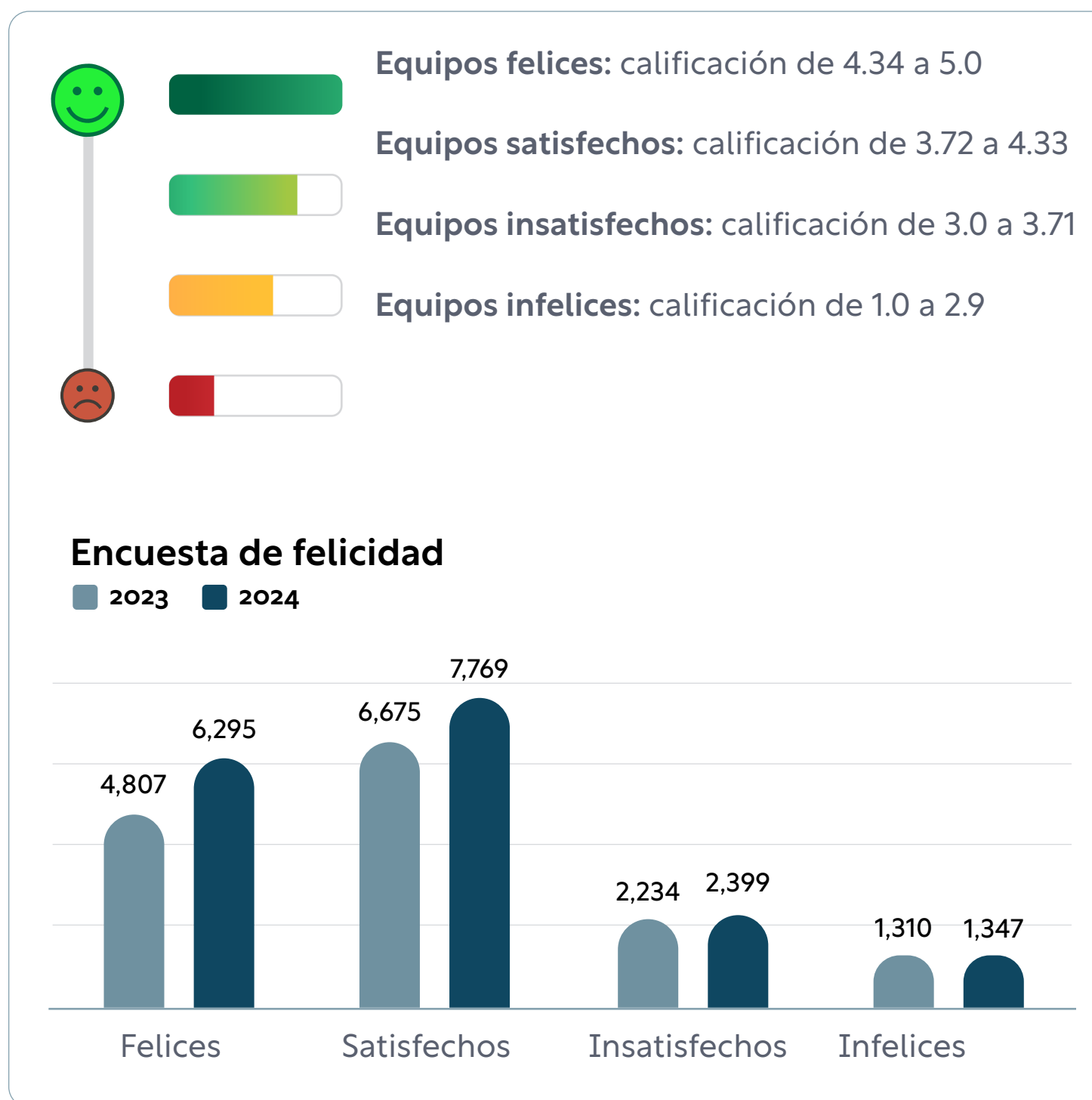
- ▶ Fomento a la recreación y convivencia: préstamo de bicicletas, juegos de mesa, libros y acceso a zona de videojuegos.
- ▶ Clases de yoga: como espacio para la salud mental y física, ofrecemos clases tres veces a la semana.
- ▶ Permisos parentales de ley. Todos nuestros colaboradores tienen permiso parental de acuerdo con la legislación. En 2024, 53 mujeres utilizaron esta prestación y 37 de ellas regresaron a sus labores al terminar su incapacidad.
- ▶ Lactario: espacio seguro para madres en etapa de lactancia.
- ▶ Promoción de la integración y alimentación saludable: contamos con zona de asadores y múltiples opciones de alimentos.
- ▶ Traslado seguro y cómodo: ofrecemos transporte corporativo en cuatro rutas, incluimos una nueva en 2024.

Priorizamos el fortalecimiento del sentido de pertenencia mediante la entrega de reconocimientos por antigüedad (5, 10 y 15 años) y el desarrollo de una aplicación de reconocimientos dentro de Grupo Salinas para motivar y fortalecer el desarrollo de nuestro equipo, actualmente en fase de implementación.

Encuesta de Felicidad

Buscando que nuestros equipos de trabajo tengan el mejor clima laboral para desarrollar sus actividades, desarrollamos la Encuesta de Felicidad. Esta encuesta, que se realiza cuatro veces al año, está diseñada para medir la felicidad y satisfacción de los colaboradores; analiza los atributos que generan felicidad laboral y el impacto que tienen los líderes para generar un buen ambiente laboral.

El score de felicidad se obtiene con un modelo matemático llamado bosques aleatorios con árboles de decisión, va en una escala de 1 a 5 con los siguientes rangos:



Además, medimos la satisfacción de los colaboradores por medio de la encuesta del IPN, en la cual clasificamos en promotores, pasivos, o detractores. Los resultados de 2024 son:

IPN de porcentaje de colaboradores del 55% en 2024, vs. 49.1% en 2023.



Salud y seguridad

GRI 3-3, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6, 403-9

En caso de accidentes de trabajo, contamos con un protocolo claro de atención y seguimiento. El colaborador debe notificar tanto al área de Capital Humano como a su formador directo y acudir al IMSS para recibir atención médica. Si se emite una incapacidad, esta es entregada a Capital Humano para su debida gestión.

Durante 2024, se reportaron 110 accidentes laborales (69 mujeres y 41 hombres), lo que representó un total de 773 días laborales perdidos. Continuamos reforzando la importancia de nuestras campañas preventivas e impulsando una cultura de salud y seguridad integral.



245 mujeres y 177 hombres
capacitados en Protección Civil.

Impartimos cursos capacitación en Protección Civil obligatorios para garantizar la seguridad en el trabajo. Durante el año, formamos a 422 colaboradores, alcanzando 10.5 horas de capacitación.

La salud física y emocional de nuestros colaboradores es una prioridad. Ofrecemos servicios de atención médica continua, campañas preventivas y espacios de bienestar que favorecen un entorno laboral seguro, saludable y accesible para todo nuestro equipo.

Contamos con un esquema de salud integral que abarca atención médica general, odontológica y medicina alternativa, disponibles directamente en nuestras oficinas corporativas:

- ▶ Servicio médico interno. Atención general de lunes a viernes para consultas, revisión de síntomas y seguimiento de tratamientos.
- ▶ Atención de emergencia 24/7. Equipo de paramédicos disponible en todo momento para brindar atención inmediata ante cualquier eventualidad.
- ▶ Clínica dental corporativa. Servicio accesible para consultas odontológicas básicas y especializadas.
- ▶ Consultorio de medicina china. Alternativa complementaria que promueve el bienestar físico y emocional.

Durante 2024, llevamos a cabo dos Semanas de la Salud, en junio y octubre, con cobertura nacional mediante módulos itinerantes. En estas jornadas, los colaboradores tuvieron acceso gratuito a:

- ▶ Estudios clínicos generales
- ▶ Exámenes de sangre
- ▶ Revisión dental
- ▶ Exámenes de la vista
- ▶ Venta de vitaminas y suplementos

Para ampliar el alcance de nuestros servicios médicos, realizamos campañas trimestrales enfocadas en la promoción de hábitos saludables, prevención de enfermedades y detección oportuna, y mantenemos convenios con laboratorios externos, lo que permite a nuestros colaboradores acceder a estudios especializados con tarifas preferenciales.



300 check-ups gratuitos
brindados a los colaboradores



Impacto social

Desde hace más de dos décadas, Fundación Azteca ha sido el brazo social de Grupo Salinas, promoviendo iniciativas que mejoran la vida de miles de personas en México. A través de alianzas con diversos sectores, impulsa proyectos educativos, ambientales y sociales que reflejan un compromiso constante con el bienestar colectivo. En 2024, reforzamos esta labor con una visión enfocada en generar un impacto tangible y duradero en las comunidades, con la educación como eje transformador.



Nuestras acciones se organizan en torno a tres pilares estratégicos:

Juventud, Medio Ambiente y Sociedad.

Cada uno de ellos concentra esfuerzos para responder a desafíos urgentes y construir un futuro más justo, inclusivo y sostenible.

Juventud

Impulsamos el desarrollo integral de niñas, niños y jóvenes, brindándoles herramientas para alcanzar su máximo potencial. A través del Modelo Educativo Azteca, promovemos una formación personalizada que fortalece tanto habilidades académicas como emocionales y sociales. Complementamos la experiencia con mentorías, estancias profesionales, talleres y actividades extracurriculares.



Durante este año, operamos 17 planteles con más de 7,300 estudiantes inscritos. A través del programa de Mentorías, 270 alumnos fueron vinculados con líderes de Grupo Salinas y más de 300 jóvenes participaron en el Modelo de Naciones Unidas AZTECMUN.

En 2024, también consolidamos alianzas de alto impacto, como nuestra incorporación a la *Clinton Global Initiative*, lo que permitirá fortalecer el Modelo Educativo Azteca, acceder a conocimientos internacionales y posicionarnos como referentes en innovación pedagógica.

En el ámbito cultural, el programa Esperanza Azteca continuó fomentando el talento musical en la niñez y juventud. Este modelo, basado en orquestas sinfónicas, coros e instituciones de formación musical, busca generar transformación social a través del arte. Durante el año, más de 4,900 estudiantes participaron en 110 conciertos organizados por 28 orquestas y coros. Además, 98 jóvenes se integraron al Instituto Superior de Música y 83 clases magistrales se ofrecieron como parte de la Sinfónica Azteca 2024, en colaboración con la Orquesta de las Américas.



Medio ambiente y cuidado animal

A través de programas educativos, campañas de concientización y jornadas de voluntariado, trabajamos para fomentar una cultura de respeto hacia la naturaleza y los animales. Este enfoque se traduce en acciones concretas de impacto ambiental y social.

Con Huella Azteca, promovimos la adopción, esterilización y donación de alimento para animales en situación de calle. Durante el año, realizamos más de 10 eventos que resultaron en 2,406 esterilizaciones. La iniciativa Un Nuevo Bosque convocó a la comunidad a participar en jornadas de reforestación, plantando más de 12,600 árboles con el apoyo de más de 4,500 voluntarios.

También impulsamos el programa Cultivadoras de Agua y Clima para Brindar Un Mundo Mejor, en colaboración con HEINEKEN México y la Sociedad Alemana de Cooperación Internacional (GIZ). Esta iniciativa apoyó a mujeres que lideran proyectos ambientales relacionados con el cuidado del agua y la biodiversidad, recibiendo más de 150 postulaciones y seleccionando 28 propuestas que alcanzaron a más de 1,200 personas vía *streaming*.

En el marco de la Convocatoria de Turismo Sostenible y *Market Ready*, en alianza con Elektra, Aeroméxico, La Mano del Mono y SUSTENTUR, premiamos a los proyectos turísticos más destacados con un viaje a la Feria Internacional de Turismo (FITUR) en Madrid.

Finalmente, realizamos la Gala de la Tierra, un evento virtual de reflexión y aprendizaje que reunió a especialistas y líderes ambientales, alcanzando a más de 5,500 personas.

Sociedad

Fortalecemos a las organizaciones de la sociedad civil y a proyectos con causa mediante el acompañamiento, la formación y la generación de redes de colaboración. Nuestro objetivo es ampliar el alcance e impacto de iniciativas que buscan mejorar la calidad de vida en contextos vulnerables.

Con Vive Sin Drogas, promovemos estilos de vida saludables y libres de adicciones mediante sesiones informativas y actividades físicas. Estas acciones han impactado a más de 50 millones de personas.

A través del Juguetón, continuamos generando sonrisas en comunidades de todo el país. Con más de 49 mil horas de voluntariado y la colaboración de más de 580 aliados estratégicos, llegamos a 8,633 comunidades en 32 estados. En 2024, inauguramos la segunda ludoteca Juguetón en el Centro Médico Nacional “La Raza”.



Con estas acciones, Fundación Azteca reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible de México, sumando esfuerzos para **construir una sociedad más justa, solidaria y resiliente.**



Conectamos con el **planeta**

Energía

GRI 3-3, 302-1

Como parte de nuestro compromiso por operar de manera más eficiente y sostenible, en Total Play implementamos estrategias enfocadas en la optimización del consumo energético y la reducción de emisiones. Estas acciones incluyen el uso de equipos electromecánicos certificados y validados por el área de Energía y Medio Ambiente, seleccionados por cumplir con estándares internacionales como ROHS, AHRI y NOM.

Nuestra red de transmisión está compuesta en su mayoría por equipos de alta eficiencia energética que integran sistemas inteligentes de gestión de energía, ventilación optimizada y modos de bajo consumo. Asimismo, se prioriza la renovación tecnológica con criterios ambientales, como la automatización para evitar el uso innecesario de papelería, y la inversión en infraestructura de última generación que combine eficiencia energética con mayor capacidad de tráfico.

Además, el área de Infraestructura de Total Play ha incorporado medidas de eficiencia energética, como análisis de consumo, bajas de servicio en sitios no utilizados y ajustes de carga y tarifas. Estas iniciativas contribuyen a optimizar recursos, reducir costos y disminuir la huella ambiental.

Un proyecto destacado en esta línea fue la modernización de nodos en diversas zonas metropolitanas, donde se sustituyeron equipos de alto consumo energético por dispositivos más eficientes. Esta iniciativa no solo optimizó el rendimiento de la red, sino que también contribuyó a la reducción del impacto ambiental. Esta modernización, junto con una mejor integración entre herramientas de monitoreo y los sistemas de soporte, también permitió acortar los tiempos de respuesta ante incidencias.

Durante 2024 alcanzamos importantes logros para mitigar la huella ambiental de nuestras operaciones; algunos de ellos fueron:

- ▶ Iniciamos la migración de plataformas ATCA hacia soluciones virtualizadas, lo que reducirá el consumo de energía y espacio en racks.
- ▶ Alcanzamos que 80% del tráfico VoIP se enrute en infraestructuras energéticamente optimizadas, como data centers verdes.
- ▶ Implementamos la automatización de tickets de alarmas críticas, reduciendo tiempos de respuesta y consumo de recursos en operación.





Asimismo, todos los decodificadores cumplen con estándares europeos de eficiencia energética y son diseñados para una vida útil de más de siete años. En 2024 introdujimos nuevas funciones para mejorar la eficiencia energética de los equipos, como el modo de inactividad que reduce el consumo de energía y datos.

Para garantizar la correcta aplicación de estas medidas, se consolidó un documento técnico denominado Sello de Energía, el cual categoriza los equipos evaluados y aprobados según su uso y eficiencia. Este documento sirve como referencia para las áreas operativas al momento de adquirir o renovar equipos en nuestras instalaciones. Entre los principales rubros considerados en este sello destacan:

- ▶ **Aire acondicionado**
Establece criterios para el diseño y operación eficiente de sistemas de climatización en los sitios de Total Play. Considera parámetros como temperatura óptima (24 °C), control de humedad (50 %), movimiento del aire y su distribución eficiente, lo cual permite mantener condiciones térmicas adecuadas con un menor consumo energético.
- ▶ **Iluminación**
Define los lineamientos del sistema de iluminación en los inmuebles de la empresa, en cumplimiento con las normas NOM-001-SEDE-2012 y NOM-025-STPS-2008. El objetivo es asegurar niveles adecuados de iluminación en centros de trabajo, promoviendo entornos seguros, funcionales y con ahorro energético.



197,094.94 GJ de combustible consumidos en 2024; 8% menos que en 2023.

Baterías de litio

Como parte del programa de modernización tecnológica y en línea con nuestras metas de sustentabilidad, en 2024 reforzamos la autonomía energética de nuestros equipos de comunicación mediante la instalación de baterías de litio en nodos estratégicos. Estas baterías brindan respaldo energético en caso de fallas eléctricas, con una autonomía promedio de hasta cuatro horas, lo que garantiza la continuidad del servicio.

Además, gestionamos adecuadamente los residuos generados por estos equipos a través de un programa de recolección con proveedores certificados, quienes se encargan del traslado seguro de las baterías a centros de reciclaje autorizados por SEMARNAT.

Cambio climático

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

En Total Play entendemos que el consumo energético derivado de nuestras operaciones es una de las fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Por ello, implementamos el Sello de Energía como una herramienta clave para asegurar el uso eficiente de equipos y tecnologías en oficinas corporativas y sucursales, optimizando el consumo eléctrico y garanti-

zando el correcto mantenimiento de la infraestructura.

Nuestras emisiones se clasifican conforme a los tres alcances establecidos por los estándares internacionales de reporte:

- ▶ **Alcance 1:** Emisiones directas derivadas de la combustión de gasolina y diésel en actividades y equipos controlados por la empresa.
- ▶ **Alcance 2:** Emisiones indirectas asociadas al consumo de energía eléctrica, calculadas con base en el total anual de electricidad utilizada en nuestras operaciones.
- ▶ **Alcance 3:** Emisiones indirectas de fuentes no controladas por Total Play, pero vinculadas a nuestras actividades, como los vuelos relacionados con nuestras operaciones. Estas se estiman en función de la distancia recorrida en kilómetros.

Este enfoque integral nos permite identificar áreas de mejora y orientar nuestras decisiones hacia una operación más baja en carbono, alineada con nuestro compromiso climático.





Agua



8,972.21 m³ de agua consumidos en 2024.

Residuos

GRI 3-3, 306-4

La sostenibilidad forma parte del ADN del Total Play. La extensión de la vida útil de componentes tecnológicos, la adopción de prácticas de economía circular y el trabajo conjunto con Operaciones para optimizar recursos demuestran nuestro compromiso con la innovación y la responsabilidad ambiental.

Mantenemos un firme compromiso con la gestión responsable de los dispositivos y materiales. Entre el 3% y 5% de los elementos de la red de planta externa son reciclados o reutilizados, y las baterías de respaldo son recolectadas por el área de Activo Fijo para su disposición segura.

Además, contamos con un manejo integral de los residuos valorizables, desde su clasificación y almacenaje dentro de cada corporativo. Posteriormente, se realiza la recolección de parte de un proveedor externo, se pesan los tipos de residuo y son destinados a reciclaje.



2,370 ton de cartón y 1,135 ton de PET fueron **enviados a reciclaje**.

Contamos con la **certificación ISO 9001:2015** en la infraestructura de los sitios Total Play.



Desempeño *sustentable*

Datos operativos

► Indicadores de desempeño

	2022	2023	2024
Kilómetros de fibra óptica	130,407	153,617	157,004
Nodos de acceso	780	797	800
Promedio de ingresos por usuario (ARPU)	\$616	\$619	\$613
Casas pasadas (millones)	17.3	17.6	17.6
Penetración	25.2%	27.2%	29.7%
Suscriptores (millones)	4.4	4.8	5.2
Tasa de cancelación de clientes (churn) al cierre de año	1.5%	1.8%	1.5%

Tipo de proveedor	Total	% del total de proveedores
Tecnología	594	48.5%
Servicios	177	14.4%
Inventario	151	12.3%
Insumos	78	6.4%
Equipamiento	42	3.4%
Electromecánico	37	3.0%
Construcción	36	2.9%
Broadcast	25	2.0%
Impresos y publicidad	16	1.3%
Transportes	14	1.1%
Comisiones otras Total Play	12	1.0%
Honorarios sin retención por sociedad	12	1.0%
SPS	12	1.0%
Obsequios y atenciones	6	0.5%
Servicio de promotoría	6	0.5%
Producción	4	0.3%
Premios	1	0.1%
Premios y promociones a clientes de tiendas Elektra	1	0.1%
Prensa reclutamiento	1	0.1%
Servicio ayuda de transporte	1	0.1%
Total general	1,226	100%

Gobernanza

	2024
Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente de autoridades regulatorias	Se recibió una reclamación de un cliente por un supuesto tratamiento indebido de datos personales; no obstante, la autoridad de la Materia (INAI) determinó que no existió ninguna violación a la normativa, por lo tanto, concluyó el procedimiento sin la imposición de multas o sanciones.
Filtraciones de datos de clientes	0
Robos de datos de clientes	0
Pérdidas de datos de clientes	0

Denuncias recibidas a través de Honestel

Acoso sexual	0
Deshonestidad	6
Robo	2
Conflicto de interés	7
Abuso de poder	0
Clima laboral	6
Incumplimiento a normas	0
Otros temas	92
Discriminación	1
Total	114



Colaboradores

GRI 2-7, 401-1, 405-1

► Desglose por género y año

Categoría laboral	2022	2023	2024
Mujeres	2,088	1,691	1,611
Hombres	4,578	3,848	3,613
Total	6,666	5,529	5,224

► Desglose de colaboradores por género y tipo de puesto

Categoría laboral	Mujeres	Hombres
Directivos	55	227
Gerenciales	318	702
Operativos	1,238	2,684
Total	1,611	3,613
Total Mujeres y hombres	5,224	

► Desglose de colaboradores por género y edad

MUJERES	
< de 30 años de edad	413
Entre 30 y 50 años de edad	1,116
> de 50 años de edad	82
HOMBRES	
< de 30 años de edad	684
Entre 30 y 50 años de edad	2,558
> de 50 años de edad	371
Total	5,224

► Diversidad e igualdad de oportunidades

Representación de mujeres en la plantilla	Número	Porcentaje
Mujeres en la dirección ejecutiva	1	0.06%
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	54	3%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)	869	54%
Mujeres en puestos de soporte, no generadores de ingresos (como Recursos Humanos, Legal, TI, etc.)	742	46%
Mujeres en puestos gerenciales	318	20%
Mujeres en puestos operativos	1,238	77%
Mujeres en puestos STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas)	75	5%

► Desglose de contrataciones por género y edad

	Número de nuevas contrataciones	Tasa de nuevas contrataciones
MUJERES		
< de 30 años de edad	165	17%
Entre 30 y 50 años de edad	201	20%
> de 50 años de edad	10	1%
HOMBRES		
< de 30 años de edad	234	24%
Entre 30 y 50 años de edad	348	35%
> de 50 años de edad	26	3%
TOTAL	984	100%

► Desglose de bajas por género y edad

	Número de bajas	Tasa de bajas
MUJERES		
< de 30 años de edad	117	10%
Entre 30 y 50 años de edad	293	24%
> de 50 años de edad	14	1%
HOMBRES		
< de 30 años de edad	176	14%
Entre 30 y 50 años de edad	547	45%
> de 50 años de edad	75	6%
TOTAL	1,222	100%



► IPN de colaboradores

GRI 404-1, 404-3

Género	Participantes	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN	Var 23. vs 24
Mujeres	5,369	3,276	1,554	539	51.0%	7.0%
Hombres	12,441	8,201	3,094	1,146	56.7%	5.3%
Total	17,810	11,477	4,648	1,685	55.0%	5.9%

► Desglose de colaboradores capacitados por año, puesto y género

Categoría laboral	2022		2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	37	144	44	131	62	89
Gerenciales	289	356	322	373	401	202
Operativos y administrativos	1,420	2,996	1,651	3,750	1,621	3,800
Total de colaboradores capacitados	1,746	3,496	2,017	4,254	2,084	4,091

► Desglose de horas de capacitación por año, puesto y género

Categoría laboral	2022		2023		2024	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	51	58	45	55	48	70
Gerenciales	166	271	182	348	178	355
Operativos y administrativos	1,124	1,995	1,584	2,111	1,570	2,158
Total de horas de capacitación	1,341	2,324	1,811	2,514	1,796	2,583

► Programas de capacitación en temas éticos

Nombre del programa	Número de colaboradores capacitados	Número de horas impartidas
Derechos humanos	260	3,344.4
No discriminación	2	3
Acoso	375	1,835.5
Medio ambiente	1	0.6
Valores y comportamientos	159	5,431.5
Liderazgo femenino	26	5

► Desglose de evaluaciones de desempeño por género

Categoría laboral	Mujeres	% de la plantilla	Hombres	% de la plantilla	Total
Directores	51	84%	194	82%	245
Gerentes	260	90%	707	92%	967
Operadores	1,015	76%	2,224	79%	3,239
Total	1,326	78%	3,125	82%	4,451

Ambiental

► Desglose del consumo energético

GRI 302-1, 305-1, 305-2, 305-3

Fuente	Litros	GJ
Gasolina	1,317,669	44,713.12
Diesel	29,183	1,108.12
Energía eléctrica	38	137,789
Total	1,346,852	45,821.24

► Consumo total de energía de fuentes renovables

Fuente	GWh	GJ
Eólico (renovable)	4	13,485

► Desglose de emisiones de GEI (tonCO₂e)

	2022	2023	2024
Alcance 1	12,341	5,383	3,720.07
Alcance 2	13,920	16,206	18,648
Alcance 3	-	381.56	648.14



Acerca de este *informe*

GRI 2-3

El **Informe de Sustentabilidad 2024** 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 2024.

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 en 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.



Índice de contenidos GRI

DECLARACIÓN DE USO Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V se ha reportado con referencia a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024 .

GRI 1 UTILIZADO GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 Contenidos			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	5
	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	64, 65
	2-4	Reexpresiones de información	Durante 2024 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	5, 8, 19
	2-7	Empleados	62
	2-8	Trabajadores que no son empleados	Ninguno
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	43

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	43
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	43
	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 Inversio- nistas de Total Play.
	2-15	Conflictos de interés	45
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	46
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 12
	2-23	Compromisos de políticas	12
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	46
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	19



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 3 Temas materiales 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	14
	3-2	Lista de temas materiales	14, 16
Innovación y tecnología			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	22
Residuos			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	60
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	60
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	60
Seguridad y privacidad de la información			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	32
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2024 se recibió una reclamación de un cliente por un supuesto tratamiento indebido de sus datos personales; no obstante, la autoridad de la Materia (INAI) determinó que no existió ninguna violación a la normativa, por lo tanto, concluyó el procedimiento sin la imposición de multas o sanciones.
Ética y anticorrupción			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	45
Véanse los indicadores del 2-9 al 2-21 del apartado GRI 2 Contenidos Generales 2021 de este índice.			

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	45
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Durante 2024, no existieron casos de corrupción.
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	En 2024 no existió ningún tipo de acción jurídica relacionada.
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Durante 2024 no existieron este tipo de riesgos.
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Durante 2024 no existieron este tipo de riesgos.
Cadena de suministro responsable			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	19
Véase el indicador 2-6 del apartado GRI 2 Contenidos Generales 2021 de este índice.			
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	19
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	21
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	21



Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
Cambio climático			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	59
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	59, 63
GRI 305 Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	59, 63
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	59, 63
Atracción y retención de talento			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	49
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	49, 62
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	49, 54
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se proporcionan cuatro semanas de aviso a colaboradores acerca de cualquier cambio significativo.
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	50, 63
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	50
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	52, 63

Estándar GRI		Contenido	Página, respuesta directa o razón de omisión
Clima laboral			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	52
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	52, 62
Salud y seguridad de los colaboradores			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	55
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	55
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	55
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	55
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	55
	403-9	Lesiones por accidente laboral	55
Energía			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-3	Proceso para determinar los temas materiales	58
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	58, 63



Índice SASB

Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Página o respuesta directa
Huella ambiental de las operaciones		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 Personales 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	Durante 2024 se recibió una reclamación de un cliente por un supuesto tratamiento indebido de sus datos personales; no obstante, la autoridad de la Materia (INAI) determinó que no existió ninguna violación a la normativa, por lo tanto, concluyó el procedimiento sin la imposición de multas o sanciones.
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.

Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Página o respuesta directa
Seguridad de los datos	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	32 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 (Mbps)	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	En 2024 únicamente 0.7% de los tickets semanales estuvieron relacionados con cortes de fibra, y 80% de las incidencias se resolvieron en menos de cuatro horas, reflejando una operación altamente confiable.
	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	Debate y análisis	n/a	TC-TL-550a.2	24
Parámetros de actividad	Número de abonados de línea fija	Cuantitativa	Número	TC-TL-000.C	5,163,950
	Número de abonados de banda ancha 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 de Grupo Salinas

ccano@gruposalinas.com.mx

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