



Informe de Sustentabilidad 2021

Conectando a México

con la mejor tecnología



ÍNDICE



▶ 1. 2021 de un vistazo	3
▶ 2. Introducción al Informe	4
▶ 3. Mensaje a los lectores	5
▶ 4. Perfil y contexto	
- ¿Quiénes somos?	6
- ¿Qué ofrecemos?	9
- ¿En dónde estamos?	13
- Contexto y estrategia	14
▶ 5. Prosperidad Incluyente	16
- Materialidad	17
- Compromiso con el desarrollo sostenible	18
- Modelo de sustentabilidad de Totalplay	20
▶ 6. Gobierno Corporativo	22
▶ 7. Ética y cumplimiento	24
▶ 8. Gestión de riesgos	27
▶ 9. Desempeño económico	29
▶ 10. Cadena de suministro	32
▶ 11. Experiencia del cliente	36
▶ 12. Colaboradores	43
▶ 13. Comunidad	55
▶ 14. Desempeño ambiental	61
▶ 15. Anexos:	
- Grupos de interés	61
- Correlación con los ODS	62
- Contribución a los ODS	64
- Derechos Humanos	66
- Tablas de contenidos GRI	68

2021 DE UN VISTAZO

3.5 MILLONES DE SUSCRIPTORES RESIDENCIALES AL CIERRE DE 2021 (41% MÁS QUE EN 2020)

24% DE PENETRACIÓN

100% RED DE FIBRA ÓPTICA

PRESENCIA EN 75 CIUDADES PARA EL SEGMENTO RESIDENCIAL

PRESENCIA EN 173 CIUDADES PARA EL SEGMENTO EMPRESARIAL

65 ALIANZAS CON CADENAS DE TELEVISIÓN Y PROVEEDORES DE CONTENIDO

57.8% INDICE DE PROMOTORES NETOS

33% PERSONAL FEMENINO

\$3,370,180 TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

297 COLABORADORES CAPACITADOS EN TEMAS DE EQUIDAD DE GÉNERO EN COLABORACIÓN CON LA UNIDAD DE GÉNERO DE GRUPO SALINAS

NETFLIX: PRIMER LUGAR EN EL RANKING DE VELOCIDAD DE INTERNET

NPERF: MEJOR INTERNET PARA COMPETENCIAS DE ESPORTS EN LÍNEA

HUAWEI: MEJOR RESOLUCIÓN SD-WAN A NIVEL NACIONAL PARA TOTALPLAY EMPRESARIAL

ISO 9001: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

DISTINTIVO DIGITAL DE PROFECO

11.5 TONELADAS DE RESIDUOS RECICLADOS EN 2021

4,000,000 DE KWH PROVIENEN DE FUENTES RENOVABLES DE ENERGÍA

658 HORAS DE VOLUNTARIADO DESDE TOTALPLAY EN LOS PROGRAMAS SOCIALES DE GRUPO SALINAS

10 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN PROGRAMAS DE FUNDACIÓN AZTECA

2. INTRODUCCIÓN AL INFORME

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5)



En Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I de C.V. (Totalplay) estamos comprometidos con el fortalecimiento de una relación de transparencia y confianza con nuestros colaboradores, clientes y demás grupos de interés.

Asimismo, somos conscientes de los impactos que generamos derivados de nuestras operaciones, por lo que hacemos público el primer informe de sustentabilidad de la compañía en donde reportamos nuestro desempeño como negocio, y damos cuenta de los diversos indicadores de los aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG).

En el presente informe, reportamos los principales resultados al final del año 2021, tomando en cuenta aquellas temáticas clave en materia ASG derivadas de nuestro primer estudio de materialidad, el cual incluye la visión del negocio, así como las expectativas de nuestros grupos de interés. Cada año reportaremos los avances y alcance de metas establecidas por cada aspecto relevante.

Los contenidos del presente informe son validados por la Dirección de Sustentabilidad de Grupo Salinas, así como por cada una de las áreas proveedoras de información de Totalplay.

Claves del informe:

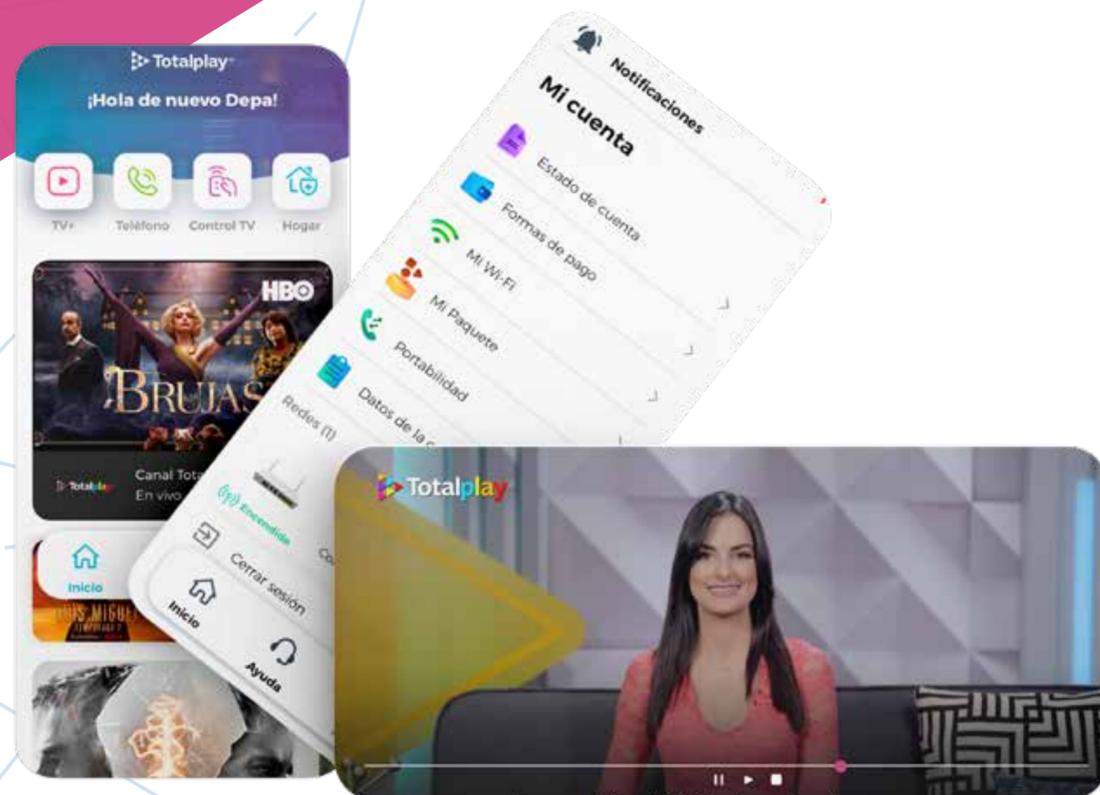
- Desarrollado por medio de la aplicación de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) en su última actualización al 2021. Estaremos reportando los Estándares GRI relacionados con los temas materiales.
- Informamos sobre nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.

Cómo identificar los contenidos:

- Anexo del informe: referencia a los ODS.
- Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI y al Suplemento Sectorial GRI Medios de Comunicación.
- Índices específicos dentro de los Anexos del informe: GRI en relación con los Principios del Pacto Mundial de la ONU y Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

3. MENSAJE A LOS LECTORES

(GRI 2-22)



En Totalplay estamos convencidos de que además de crear servicios de telecomunicaciones de clase mundial que satisfacen las necesidades de millones de usuarios, es fundamental potenciar las capacidades de la sociedad en las comunidades en las que operamos y atenuar el impacto de nuestras operaciones en el entorno. Para el logro de estos objetivos, nos enfocamos con gran determinación a impulsar la prosperidad incluyente, a través de creciente generación de valor económico, social y ambiental.

Creamos valor económico al competir de manera eficiente en el mercado de telecomunicaciones en México, a través de una de las redes más grandes del país 100% de fibra óptica, que permite ofrecer servicios de internet, televisión de paga y telefonía de clase mundial a millones de familias, así como servicios de conectividad, que impulsan las operaciones eficientes y la competitividad de miles de organizaciones.

De manera simultánea, generamos valor social con la creación de oportunidades laborales de calidad que posibilitan el crecimiento profesional, en un contexto en el que se promueve la capacitación para impulsar la productividad y el crecimiento de nuestros colaboradores, además, fomentamos un entorno de respeto, con diversidad e inclusión, en donde se toman en cuenta todas las opiniones y se impulsa el reconocimiento al desempeño. Es prioritario poner atención al bienestar y a la salud, así como a la seguridad en el trabajo previniendo los diferentes riesgos a los cuales nuestro personal puede estar expuesto.

Ponemos particular atención en la creación de valor ambiental. La demanda creciente de los servicios de Totalplay se traduce en incrementos en el consumo de energía eléc-

trica en nuestras operaciones, por lo que concentramos esfuerzos en estrategias que nos permiten reducir el impacto de nuestra cadena de valor en el ambiente, a través de acciones que ahorran energía y que se enfocan en utilizar fuentes de energía renovable. De igual forma, estamos atentos a la recolección de residuos y su correcta disposición, así como a su reciclaje.

Además de las estrategias que se han implementado para crear prosperidad incluyente en la compañía y que han propiciado el sólido crecimiento de Totalplay, existen diferentes iniciativas que promovemos para que los colaboradores se sumen, de manera voluntaria a mejorar las comunidades con actividades de apoyo a causas nobles, que se traducen en mayor prosperidad y generan orgullo de pertenencia entre nuestros grupos de trabajo.

En 2021 hemos tenido grandes logros en la generación de valor compartido en Totalplay y tenemos el firme compromiso de fortalecer aún más los avances. Buscamos llegar a un número creciente de usuarios para satisfacer sus necesidades de telecomunicaciones con nuestros servicios tecnológicamente avanzados, por lo que actualmente ampliamos aún más nuestra red de fibra óptica 100% directa al hogar en todo el país.

A través de nuestro crecimiento, impulsaremos aún más la sólida presencia de la compañía en el mercado, en beneficio de millones de usuarios, y simultáneamente continuaremos apoyando la construcción de una mejor sociedad, lo que impulsará aún más el bienestar y progreso en las comunidades en las que operamos.

Gracias por su interés en Totalplay.

4. PERFIL Y CONTEXTO

(GRI 2-1, 2-2, 2-6)

¿QUIÉNES SOMOS?

Totalplay es una compañía de telecomunicaciones líder en México, que ofrece servicios de acceso a internet, televisión de paga y telefonía, a través de una de las redes más grandes del país de 100% de fibra óptica.

Desde 2010, nos hemos caracterizado por innovar constantemente tanto nuestra oferta comercial, como la calidad del servicio y contamos con una infraestructura única en México y sólida experiencia en la operación.

En poco tiempo nos hemos posicionado como una de las opciones más competitivas en el mercado, con importantes diferenciadores que han ganado la preferencia de los consumidores ante competidores con mucho más tiempo de operación. Al cierre de 2021, contamos con una cartera

de clientes en el segmento residencial de 3.5 millones, con presencia en 75 ciudades para este servicio y 173 con el empresarial a lo largo del país.



SOMOS LA MERCADO NACIONAL QUE CUENTA CON UNA RED 100% DE FIBRA ÓPTICA DIRECTA AL HOGAR, ADEMÁS DE MANTENER IMPORTANTES ALIANZAS CON EMPRESAS DE CONTENIDO DIGITAL.

TOTALPLAY A TRAVÉS DEL TIEMPO

2004	2008	2010	2011	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Comienza el desarrollo de la emisora gracias a la infraestructura de Grupo Iusacell, con ello la construcción de la primera red de fibra óptica.	Se completa la primera red de fibra óptica del Grupo Iusacell.	Primeras incursiones en los servicios de banda ancha, televisión restringida, <i>video on demand</i> y telefonía fija	Se introduce la red 100% de fibra óptica en los servicios residenciales, marcando un diferenciador importante ante la competencia	Se alcanza una cobertura de 1.5 millones de casas pasadas, así como 150,000 usuarios	Totalplay se separa de Grupo Iusacell.	Se alcanzan 7.3 millones de casas pasadas en 22 ciudades del país. + 58,000 servicios para el segmento empresarial.	Google selecciona a Totalplay como su primer socio para programación no lineal en publicidad dirigida. La empresa se alinea a los principios del Pacto Mundial de la ONU.	Ingresos crecen durante 2017-19 a una tasa anual de 38%	La red de fibra óptica de la Emisora alcanza más de 89,362 Kilómetros Se obtiene el distintivo Empresa Socialmente Responsable del Cemefi. Se consolida el Consejo de Administración con nueve miembros, de los cuales una es mujer y cuatro son independientes.	La red de fibra óptica alcanza más de 104,000 kilómetros con 14.6 millones de casas pasadas. Llegamos a los 3.5 millones de suscriptores para servicio residencial 122,000 servicios acometidos para el segmento empresarial

Nos mantenemos alineados a los valores corporativos y principios éticos de Grupo Salinas.



Misión:

CONECTAR A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE SERVICIOS INNOVADORES DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA PARA PERMANENTEMENTE MEJORAR LA EXPERIENCIA DE VIDA DE LAS PERSONAS.



Visión:

SER RECONOCIDOS COMO EL LÍDER EN EL MERCADO NACIONAL EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y ENTRETENIMIENTO DIGITAL A TRAVÉS DE SER LA EMPRESA MÁS INNOVADORA Y QUE EXCEDA LAS EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS Y LAS EMPRESAS A LAS QUE BRINDAMOS SERVICIO.



Nuestra estructura corporativa está compuesta por nueve subsidiaras en tres países: México, Colombia y Estados Unidos. A continuación, el porcentaje de participación de cada una de ellas:

COMPAÑÍA	% DE PARTICIPACIÓN	AÑO DE CONSTITUCIÓN	ACTIVIDAD
Iusatel USA, Inc. (Estados Unidos)	• 100%	• 2001	Sin actividades
Tendai, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2013	Sin actividades
Total Box, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2014	Renta de decodificadores
Gesalm Consultores, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2014	Sin actividades
Gesalm Asesores, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2014	Sin actividades
Gesalm Servicios, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2015	Sin actividades
Total Telecom Play, S.A. de C.V. (México)	• 100%	• 2015	Sin actividades
Totalplay Comunicaciones Colombia, SAS (Colombia)	• 100%	• 2019	Sin actividades
TPE Comunicaciones Colombia, SAS (Colombia)	• 100%	• 2019	Servicios de televisión de paga
Hogar Seguro TP, S.A. de C.V. Servicios de Monitoreo (Seguridad Privada)	• 100%	• 2020	Servicios de vigilancia

Al cierre de este informe, la estructura accionaria y capital social se encuentra distribuido de la siguiente forma:

97.7%	Corporación RBS, S.A. de C.V. (México)
2.3%	Banco Azteca S.A., IBM como fiduciario del Fideicomiso F/1205 (México)



¿QUÉ OFRECEMOS?

PROPUESTA DE VALOR: NUESTRO PROPÓSITO “ACERCAR Y COMUNICAR A LAS COMUNIDADES”

A lo largo de los años, hemos adaptado nuestra oferta comercial ante los cambios de consumo del sector, a la par innovamos con propuestas que agregan valor, mediante alianzas estratégicas con plataformas líderes de streaming digital y de consumo.

Buscamos el liderazgo en soluciones de conectividad, que faciliten la vida de nuestros clientes y que contribuyan a ampliar las posibilidades de las personas para acceder a una conexión digital de calidad, a través de una empresa que ofrece un servicio competitivo y es generadora de oportunidades de trabajo y crecimiento económico local.

PRINCIPALES DIFERENCIADORES DE NUESTRO NEGOCIO

Sólida experiencia en el sector	Llevamos más de 10 años ofreciendo servicios de telecomunicaciones de clase mundial gracias a nuestra red 100% de fibra óptica totalmente directa al hogar.
Diversificación de sectores	Brindamos servicios residenciales y empresariales acorde a las necesidades y presupuesto de los usuarios. Hemos desarrollado productos específicos para instituciones del sector público. En 2020, durante los momentos más difíciles de la pandemia por COVID-19, trabajamos con instituciones educativas como proveedores de soluciones que les permitieran continuar con la educación de miles de estudiantes.
Velocidad en la provisión de servicio	Contamos con procesos que nos permiten dar atención inmediata a nuestros clientes, de manera que puedan contar con la instalación y funcionamiento de los servicios contratados en menos de 72 horas.
Alianzas con valor agregado	Realizamos importantes acuerdos con plataformas de <i>streaming</i> líderes como Netflix, Stingray y Amazon, por mencionar algunos.
Innovación para una mejor experiencia del cliente	Cada año, generamos soluciones que complementan los servicios con los que contamos. Durante 2021, lanzamos el decodificador Totalplay TV+ para la transmisión de contenidos en 4K, el cual integra al mismo tiempo a la asistente virtual Alexa. También lanzamos el proyecto Club Totalplay Wi-Fi, un servicio exclusivo para que los usuarios puedan tener acceso a internet gratuito y seguro en espacios públicos.
Atención personalizada ante quejas o sugerencias	Contamos con canales específicos de atención al cliente para la resolución de fallas en los servicios y ante posibles casos de inconformidad.

OFERTA COMERCIAL

Contamos con productos y servicios que atienden dos sectores principales: residencial y empresarial.

Totalplay Residencial

Cada vez son más los hogares que demandan soluciones de conectividad eficientes, que cumplan con las diferentes necesidades de cada integrante de las familias que los componen. Ante ese escenario, contamos con la mejor red de fibra óptica del país (FTTH), con nodos de acceso GPON (Gigabit Passive Optical Network) de última generación, lista para ofrecer servicios IPV6, 4K y 8K con la misma calidad y cobertura.

- **TV Lineal:** Proporcionamos decodificadores que ofrecen transmisiones en 4K, con la posibilidad de añadir servicios adicionales de control parental y reproducción de contenidos de hasta siete días de diferimiento.
- **Internet:** Ofrecemos la mejor velocidad de banda ancha en el mercado con servicios de catches para plataformas de contenido de entretenimiento.
- **Contenidos sobre aplicaciones:** Contamos con una interfaz que integra las principales aplicaciones de contenido de entretenimiento. De esta manera, los usuarios pueden contratar y administrar de manera integrada su facturación mensual.
- **Telefonía:** A través de la aplicación móvil, es posible recibir llamadas gracias al uso de portabilidad Softphone.



Turbo

Incluye:

- Internet con velocidad de 120 megas
- Dispositivo Totalplay TV+
- 80 canales de televisión

Sónico

Incluye:

- Internet con velocidad de 220 megas
- Dispositivo Totalplay TV+
- 80 canales de televisión

Ultrasónico

Incluye:

- Internet con velocidad de 520 megas
- Dispositivo Totalplay TV+
- 80 canales de televisión

Relampágo

Incluye:

- Internet con velocidad de 1000 megas
- Dispositivo Totalplay TV+
- 80 canales de televisión

Además, sumamos servicios de streaming de plataformas como Netflix y Amazon, así como servicios de seguridad y vigilancia para el hogar.

Para mayor información consulta nuestra oferta de servicios residenciales

Segmento Empresarial

Atendemos una amplia cartera de clientes de diferentes sectores, entre los que destacan: industrial, hotelero, comercio, educativo, financiero y público; buscamos satisfacer las necesidades de cada uno de ellos.

A continuación, presentamos los principales servicios que ofrece Totalplay Empresarial:

- Planes empresariales: Internet, telefonía y servicios de valor agregado.

- Planes con respaldo: Internet dedicado, LAN (Local Area Network) y MPLS (Multiprotocol Label Switching)
- Soluciones en la nube: Redes seguras, privadas y eficientes.
- Soluciones integrales: En videovigilancia, seguridad.

Algunos de nuestros paquetes de conectividad por sector son>

Soluciones para el sector industrial

Tenemos claro que la actividad industrial no conoce de interrupciones. Las soluciones que ofrecemos se entregan por una red de fibra óptica de última generación, estable y robusta, de más de 104 mil km:

- Control de personal, monitoreo de entradas y salidas en instalaciones.
- Conectividad a internet para los clientes y socios de negocio.
- Identificación de clientes a través del reconocimiento facial lo que permite brindar un trato más personalizado.
- Servicios de video seguridad.

Soluciones para el sector hotelero

Nuestros servicios han sido diseñados para satisfacer necesidades específicas de manera proactiva, personalizada e innovadora a empresas dedicadas a este sector:

- Experiencia inigualable en entretenimiento con el mejor contenido de TV HD.
- Protección de conexión en escenarios críticos con mayor tráfico y alta afluencia de huéspedes o visitantes mediante Internet Dedicado.
- Wi-Fi e interacción con clientes en tiempo real
- Servicios de video seguridad.

Soluciones para el sector de comercio

Contamos con múltiples opciones diseñadas para optimizar procesos, transacciones, servicio de postventa, inteligencia de mercado, rentabilidad y fidelización con clientes:

- Optimización de procesos de distribución y apoyo para la realización de inventarios y promoción sistemática de productos.
- Conexión de sucursales o puntos de venta de manera fácil, ágil y segura con FlexNet.
- Automatización de procesos del cliente con nuestro servicio de Red Privada Virtual.

Soluciones para el sector educativo

- Tenemos arquitecturas escalables que se adaptan al crecimiento de la institución, ofrecemos velocidades de conexión adecuadas para las actividades de la comunidad educativa y docente, que permiten un adecuado uso de las herramientas de colaboración que son diseñadas para mantener la conectividad entre alumnos, profesores y planteles de cualquier institución privada o pública:
- Protección de la conexión ante escenarios críticos con mayor tráfico.
- Soluciones para la implementación de programas didácticos que favorecen la colaboración entre la comunidad estudiantil.
- Control, acceso y respaldo de diversos contenidos educativos a través de nuestras aplicaciones.

Soluciones para el sector financiero

- Contamos con múltiples opciones diseñadas para optimizar la operación de los clientes y fortalecer las telecomunicaciones del sector bajo las normas más estrictas de ciberseguridad certificadas por organismos internacionales::
- Protección de conexión en escenarios críticos con mayor tráfico de usuarios mediante internet dedicado.
 - Monitoreo proactivo mediante el Centro de Operaciones NOC que garantiza alta disponibilidad en los servicios.
 - Transporte de datos de manera segura y confiable y voz con Redes Privadas Virtuales (VPN).

Soluciones para el sector público

- Apoyo a la enorme responsabilidad del sector en la aplicación estratégica de innovación, asegurando la máxima cobertura y ofreciendo la mayor cantidad de servicios con el mejor retorno de inversión::
- Red Privada Virtual (VPN) que conecta dependencias y/o municipios de manera fácil, ágil y segura mejorando el intercambio de información.
 - Tecnología para hacer más eficiente la operación de las ciudades y optimizar los medios de interacción que se ofrecen a la población.



[Conoce la oferta de servicios empresariales](#)

Segmento Emprendedores

Contamos con productos específicos para ayudar a emprendedores a consolidar sus negocios a través de procesos integrales de digitalización como facturas electrónicas, soluciones de ciberseguridad, desarrollo de páginas web y administradores de negocio para el control de ventas y contabilidad.



INTERNET SIMÉTRICO

Descarga y sube archivos, videos y fotos a la misma velocidad, además no pierdas ningún detalle en tus videoconferencias.



FACTURA ELECTRÓNICA

Emite, recibe, cancela, valida, consulta y almacena tus comprobantes de acuerdo con los lineamientos del SAT. Disponible 24/7.



PROTECCIÓN VIRTUAL

Soporte técnico, legal y contable 24/7, antivirus para 5 dispositivos. 100 GB de almacenamiento en la nube.



PÁGINA WEB + TIENDA

Incluye dominio personalizado y 5 cuentas de correo electrónico.



ADMINISTRADOR DEL NEGOCIO

Destinado a eficientizar el control de ventas y contabilidad.



PAQUETES DE COLABORACIÓN

Microsoft 365, Google Workspace.

 **Microsoft 365**

Herramientas de Microsoft para productividad, comunicación y colaboración. Videoconferencias, Skype, Outlook, entre otros.

 **Google Workspace**

Aplicaciones de Google que incluyen: Gmail, Docs, Drive y Calendar. Crea documentos y presentación para compartir con co-workers y proveedores.



¿DÓNDE ESTAMOS?

Mantenemos un proceso de expansión permanente que nos ha permitido incrementar nuestra presencia a 75 ciudades para el segmento residencial y 173 para el empresarial.



Al mismo tiempo, disponemos de distintos puntos de contacto y canales de atención para nuestros clientes, entre los que destacan:

- Redes sociales con cuentas específicas de atención al cliente.
- Servicio telefónico las 24 horas los 365 días del año: al 800 510 0510.
- Registro de cargos recurrentes vía telefónica por el 55 4170 3285.
- Soporte vía Whatsapp.
- Portal web de atención al cliente.
- Atención por la app de Totalplay.

CONTEXTO Y ESTRATEGIA

En los últimos dos años, el sector de las telecomunicaciones en México presentó cambios económicos importantes, así como en comportamientos de consumo debido a la pandemia por COVID-19.

Mientras que los servicios dirigidos al sector empresarial y público aumentaron de forma considerable, otros segmentos (como el residencial y el educativo) aumentaron la demanda de soluciones de conexión a internet fijo, principalmente.

En este contexto, en 2021 el Instituto Federal de Telecomunicaciones publicó el Reporte sobre las expectativas en el mercado de los servicios de telecomunicaciones en México 2021, documento contiene la visión de 85 empresas y 50 expertos que proporciona un panorama sectorial que comparte en un escenario post pandémico.

Entre las expectativas más esperadas están las relacionadas con la cobertura fija y móvil de internet, seguida de neutralidad de la red y servicios de voz. Destacan también temas relacionados con la digitalización y despliegue de redes 5G, así como servicios en la nube e inteligencia artificial.

A su vez, se visualiza un incremento en el tráfico de datos, lo cual incrementará la necesidad de desarrollar habilidades digitales entre la población, por lo que las empresas y organizaciones del sector tendrán que ser más activas en este aspecto.

Finalmente, existen retos significativos que van desde ingresos e inversiones de los operadores, así como la disponibilidad del espectro y la propia competencia en el mercado.

Los pronósticos para 2022 son positivos. Se espera un crecimiento de 3.4% y 6.6%, con una proyección media de 4.6% en términos anuales³.

TENDENCIAS DEL SECTOR – RESPUESTA ESTRATÉGICA DE TOTALPLAY	
Tendencias en telecomunicaciones	Respuesta
Cobertura fija y móvil de internet	Contamos con una red de infraestructura 100% de fibra óptica estable compuesta por nodos, que permite minimizar los riesgos de interrupción de servicio y así garantizar cobertura.
Servicios de voz y datos	Recientemente, lanzamos el codificador Totalplay TV+, el cual incorpora por primera vez a la asistente virtual Alexa, lo cual mejora sustancialmente la experiencia del usuario
Neutralidad de red	Nos mantenemos alineados a la legislación y recomendaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones para evitar malas prácticas y garantizar la accesibilidad de calidad en los paquetes y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.
Despliegue de redes 5G	Disponemos de cobertura 5G en todos nuestros productos y paquetes, así como en nuestro último lanzamiento de internet compartido Club Totalplay Wi-Fi.
Cómputo en la nube, big data e inteligencia artificial	Contamos con LAN 2 Cloud como servicio de conexión directa y privada para el segmento empresarial, la cual garantiza conexiones estables y seguras para nuestros clientes.
Desarrollo de internet de las cosas (IoT)	Desarrollamos productos para el segmento residencial y empresarial que proporcionen soluciones a través de su interconexión.

1 Análisis de los sectores de telecom 2020:
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/analisis2020_4.pdf

2 Telecomunicaciones en el 2021: Dinámica y Prospectiva:
<https://www.theciu.com/publicaciones-2/2022/3/7/telecomunicaciones-mviles-en-el-2021-dinmica-y-prospectiva#:~:text=Durante%20todo%20el%202021%2C%20los,TV%20restringida%20y%20servicios%20convergentes>

3 Telecomunicaciones en el 2021: Dinámica y Prospectiva:
<https://www.theciu.com/publicaciones-2/2022/3/7/telecomunicaciones-mviles-en-el-2021-dinmica-y-prospectiva#:~:text=Durante%20todo%20el%202021%2C%20los,TV%20restringida%20y%20servicios%20convergentes>

TENDENCIAS DEL SECTOR – RESPUESTA ESTRATÉGICA DE TOTALPLAY	
Tendencias en telecomunicaciones	Respuesta
Inversión	Realizamos inversiones significativas para fortalecer la red y su expansión. Así mismo se generan inversiones en tecnologías de la más alta calidad para nuestras operaciones diarias. Estamos analizando el realizar inversiones con criterios ambientales y sociales que ofrezcan un impacto positivo para el negocio y nuestro entorno, siempre bajo los márgenes de rentabilidad y eficiencia.
Cobertura y calidad de red	Mantenemos una cultura de innovación y desarrollo, con el objetivo de ser la opción número uno en el mercado. Conectamos ciudades y localidades llegando cada vez más lejos sin perder la calidad de nuestra red.
Ciberseguridad y protección de datos	Contamos con Totalsec, empresa de Grupo Salinas especializada en brindar servicios a la medida para la protección de datos e información de nuestra cartera empresarial.
Nuevos modelos de negocio	Continuamos explorando las posibilidades de segmentar aún más nuestra oferta de servicios, mejorando y adaptándonos a las necesidades de los segmentos a los que servimos.
Ofertas atractivas con valor agregado	Para fortalecer nuestra oferta comercial, mantenemos relaciones con empresas como Google, Amazon, Disney, Netflix, entre otras.
Brecha digital (de acceso, de uso y de calidad)	Ante el aumento de la conectividad digital, nos encontramos desarrollando estrategias que contribuyan a la alfabetización digital de comunidades.



5. PROSPERIDAD INCLUYENTE

(GRI 2-23, 2-24, 2-30, 3-1, 3-2, 3-3)

[Conoce más sobre la visión de Prosperidad Incluyente de Grupo Salinas aquí](#)

En Totalplay estamos comprometidos en ser un agente de cambio y contribuir al desarrollo de México por medio de la creación de Prosperidad Incluyente, a través de ésta, buscamos fomentar un mejor nivel de vida para millones de familias a través de la generación de empleos y ofreciendo productos y servicios innovadores, incluyentes y de fácil acceso para conectar a millones de hogares, procurando en todo momento el cuidado del medio ambiente.

Estamos conscientes de que las empresas se han convertido en verdaderas instituciones y agentes de cambio social y económico, buscamos ser el factor diferenciador en las comunidades en las que tenemos presencia por medio de estrategias concisas que impacten favorablemente a la economía, al medio ambiente y la comunidad. Es por eso que nuestro propósito como empresa de Grupo Salinas, es generar Prosperidad Incluyente a través de:



Valor Económico

Buscamos implementar un modelo de desarrollo incluyente para llevar bienestar a las familias de las comunidades en las que operamos y fomentar la inclusión y el progreso de la sociedad por medio de soluciones de conectividad.

Valor Social

Significa establecer entornos propicios para generar innovación y prosperidad y así, potenciar las capacidades de las comunidades en donde operamos, convirtiéndonos en actores clave para la transformación del tejido social.

Promovemos la inclusión y accesibilidad digital por medio de nuestra oferta de servicios y productos con altos estándares de calidad y eficiencia. Así mismo, apoyamos a causas sociales que fomenten el bienestar social y desarrollo. Promovemos un servicio de excelencia por medio de fibra óptica en ciudades que no tienen acceso a servicios de conectividad eficiente.



Valor Ambiental

El valor ambiental significa atenuar los impactos negativos al medio ambiente en la cadena de valor, promoviendo y creando conciencia ecológica entre los empleados y clientes.

Nos mantenemos alineados a los compromisos de Grupo Salinas, desarrollando la ruta para identificar y disminuir nuestros impactos ambientales para poder monitorear y establecer los objetivos con sus metas de prevención y corrección.

Para aterrizar la ruta de trabajo hacia la creación de Prosperidad Incluyente realizamos a finales del 2021 y principios del 2022 nuestro primer análisis de materialidad que permite identificar los temas críticos para Totalplay en aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, vistos desde el negocio y con la perspectiva de los grupos de interés. Esto nos ha permitido identificar nuestras prioridades de trabajo y focalización de recursos en la materia para formalizar una estrategia de sustentabilidad.

Este ejercicio lo realizamos mediante un proceso de tres etapas:



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

(GRI 2-30, 3-1, 3-2, 3-3)

A continuación, presentamos la matriz de materialidad, en donde los temas se visualizan repartidos en tres categorías:



Identificación / Revisión

Identificación del conjunto de temas potencialmente relevantes, a partir de revisiones documentales y un marco de referencia correspondiente a empresas similares.

Elaboración del listado de temas potencialmente relevantes, con bibliografía referente a:

- Prioridades sectoriales
- Contexto de actividad: tendencias en la gestión empresarial, riesgos y oportunidades (incluyendo aquellos resultados del COVID-19).
- Inversionistas: Información que está siendo solicitada por ellos en materia ASG
- Benchmark: Evaluación de temas materiales para los principales competidores de Total Play



Priorización

Priorización de temas con base en la opinión de los distintos grupos de interés relevantes para Totalplay, y la perspectiva estratégica de la compañía.

- **Prioridad de los grupos de interés:** preparada mediante consulta a colaboradores e instaladores por medio de encuestas en línea. Además, se incorporó la perspectiva de clientes y proveedores de medios mediante la investigación documental de sus prioridades en materia ASG para ambos grupos.
- **Prioridad estratégica de la compañía:** consultas a los principales directores.



Identificación / Revisión

Construcción de la matriz y validación de temas relevantes.

- Elaboración de la matriz de materialidad.
- Determinación del conjunto de temas materiales y correlación con los ODS
- Sesión de validación con Total Play.

Repartidos en tres categorías:



Temas materiales:

Aquellos especialmente críticos en el momento presente, tanto para los grupos de interés como para la compañía. Sirven de base para las iniciativas estratégicas Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) y determinan los contenidos del presente informe.



Temas emergentes:

Aquellos a los que prestaremos atención porque pueden volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.



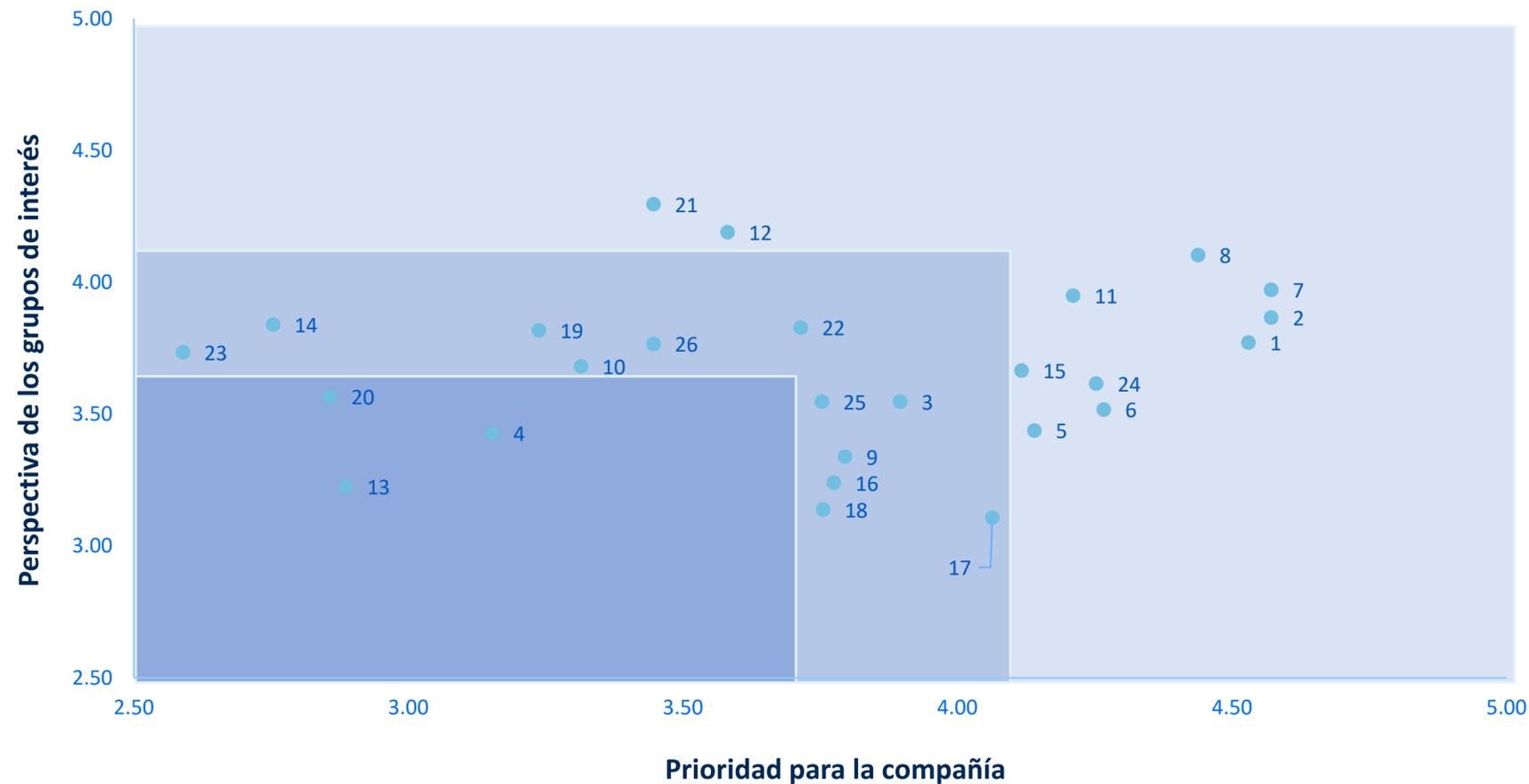
Temas no materiales:

Aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte

A continuación, presentamos la matriz de materialidad, en donde los temas se visualizan repartidos en tres categorías:

- **Temas materiales:** aquellos especialmente críticos en el momento presente, tanto para los grupos de interés, como para la compañía. Sirven de base para las iniciativas estratégicas ASG y determinan los contenidos del presente informe.
- **Temas emergentes:** aquellos a los que prestaremos atención porque pueden volverse materiales en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.
- **Temas no materiales:** aquellos de baja significancia, que no requieren de acción especial por nuestra parte.

MATRIZ SE MATERIALIDAD



y	x
> 4.06	> 3.86
> 3.69	> 3.51
< 3.69	< 3.51

- Temas materiales
- Potenciales temas materiales (corto plazo)
- Temas NO materiales

1	Cadena de suministro responsable (instalación, contenidos)
2	Calidad y cobertura de red
3	Cumplimiento regulatorio
4	Desarrollo de alianzas estratégicas
5	Desempeño económico
6	Riesgos de interrupciones tecnológicas
7	Servicio al cliente
8	Innovación de productos y servicios
9	Posicionamiento de marca
10	Prácticas de venta
11	Privacidad de la información
12	Ciberseguridad
13	Gestión de equipos y materiales de infraestructura
14	Eco-eficiencia operacional
15	Ética y anti-corrupción
16	Gobierno corporativo
17	Relación con autoridades
18	Relación con inversionistas
19	Divulgación y transparencia de información ASG
20	Atracción y retención de talento
21	Capacitación y desarrollo de colaboradores
22	Clima laboral
23	Diversidad e inclusión
24	Salud y seguridad de colaboradores
25	Desarrollo socioeconómico de comunidades
26	Inclusión digital

A continuación, presentamos los temas materiales (para conocer la matriz de materialidad ir a los anexos)



4 Los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), son parte de la agenda establecida por Naciones Unidas para 2030, que está constituida por 17 objetivos con 169 metas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo.

COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Las acciones y estrategias de Totalplay están alineadas a los más altos estándares internacionales en beneficio de la sociedad y con el compromiso de hacer que a todos nos vaya bien.

Es por eso que desde el 2018 Totalplay es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas a través de Grupo Salinas y estamos comprometidos en apoyar a la Agenda 2030 a través de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)⁴.

Estamos conscientes de la relevancia que tiene el sector privado con respecto a agenda de desarrollo sostenible, es por eso que en Totalplay tomamos como referente los diez principios del Pacto Mundial en materia de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción como parte de la cultura, de las operaciones y en el nivel de vida de los colaboradores.

Gracias al ejercicio de materialidad y al uso de la herramienta SDG Action Manager Tool, hemos identificado la contribución directa e indirecta de Totalplay a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, los cuales son (Para conocer la correlación de los ODS con los aspectos materiales ir al anexo):

- ODS 3. Salud y bienestar
- ODS 4. Educación de calidad
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 12. Producción y consumo responsable
- ODS 13: Acción por el clima
- ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas



[Conoce el Comunicado sobre el Progreso de Grupo Salinas](#)

MODELO DE SUSTENTABILIDAD DE TOTALPLAY

GRI 2-22

A partir del estudio de materialidad y la correlación con los ODS, buscamos trazar y materializar una ruta de trabajo para la creación de Prosperidad Incluyente, a través del desarrollo de un Modelo de Sustentabilidad propio de Totalplay, el cual se sustenta en el análisis de los riesgos y oportunidades de nuestras operaciones, para así, obtener los temas prioritarios por sector que impactan a los grupos de interés.

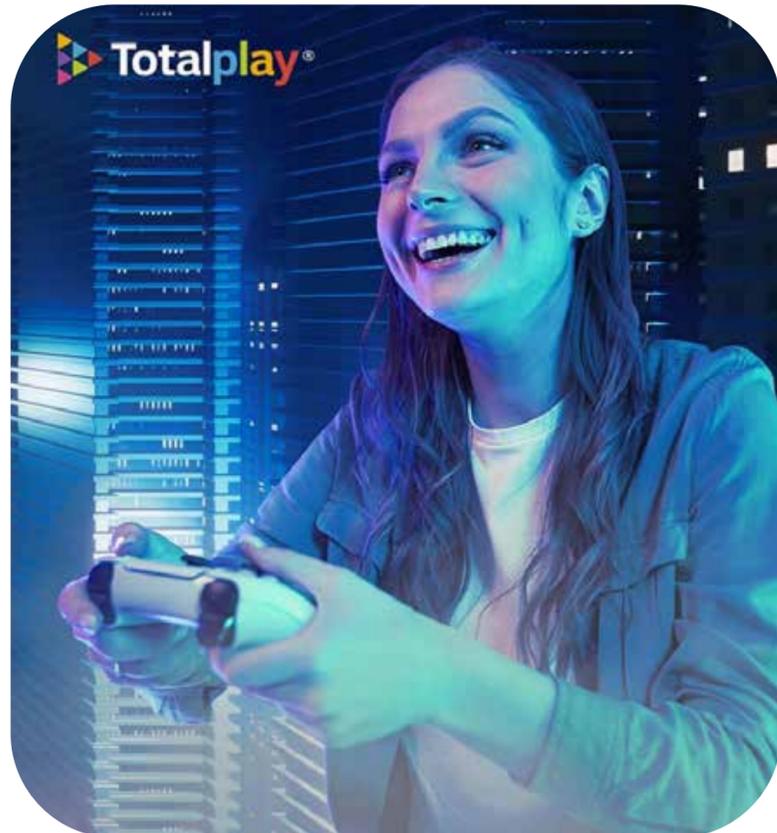
Dicho modelo es una guía que permite establecer los objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo, y crear e implementar iniciativas que aporten a la agenda de desarrollo sostenible y al negocio en los ámbitos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG).

La estructura del modelo se basa en focos y líneas de acción sustentados en los Principios del Pacto Mundial, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y en los principales marcos de referencia nacionales e internacionales. Dicho modelo está compuesto por 5 focos y 22 líneas de acción:



ODS por categoría:





1. Gobierno Corporativo y cumplimiento	3. Compromiso ambiental	5.2 Capacitación y desarrollo de colaboradores
1.1 Ética y anticorrupción	3.1 Gestión ambiental	5.3 Diversidad e igualdad de oportunidades
1.2 Gobierno corporativo	3.2 Eco-eficiencia operacional	5.4 Salud y seguridad de los colaboradores
1.3 Relación con las autoridades	4. Experiencia del cliente	5.5 Desarrollo socioeconómico de las comunidades
1.4 Cumplimiento regulatorio	4.1 Servicio y seguridad del cliente	5.6 Inclusión digital
2. Operación y aprovisionamiento responsable	4.2 Innovación de productos y servicios	6. Desarrollo Social
2.1 Cadena de suministro responsable	4.3 Servicio al cliente	6.1 Desarrollo socioeconómico de las comunidades
2.2 Calidad y cobertura de red y riesgos de interrupciones tecnológicas	4.4 Seguridad y privacidad de la información	6.2 Inclusión digital
2.3 Cumplimiento regulatorio	4.5 Ciberseguridad	
2.4 Desarrollo de alianzas estratégicas	5. Bienestar del colaborador	
2.5 Riesgos de interrupciones tecnológicas	5.1 Atracción y retención de talento	

Somos una empresa preocupada por las personas y por el medio ambiente, siempre en línea con la normativa y legislación competentes, siendo a su vez, una opción de servicios de internet y telecomunicaciones sin paralelo en México.

Desde el sector de las telecomunicaciones, entendemos que tenemos un compromiso con la sustentabilidad, por ello continuaremos mejorando nuestro servicio y ampliando la cobertura a comunidades en donde aún no hay conectividad, generando al mismo tiempo oportunidades de trabajo local y desarrollo económico.

A la par, creamos e implementamos iniciativas en aspectos ambientales que nos competen, con énfasis en el consumo de energía, así como en los materiales y residuos, en especial aquellos relacionados a la fibra óptica, infraestructura y artículos electrónicos.

Nos enfocamos en impulsar la calidad de vida de los colaboradores al ofrecerles capacitaciones constantes que desarrollen sus habilidades profesionales y personales, así como medidas de conciliación en el trabajo.

Finalmente, en nuestra cadena de suministro se identifican los riesgos y áreas de oportunidad para fortalecer la relación con cada uno de nuestros proveedores.

6. GOBIERNO CORPORATIVO

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 405-1)

Al igual que las diferentes empresas que integramos Grupo Salinas, contamos con nuestra propia asamblea de accionistas, un consejo de administración, un comité de auditoría y de prácticas societarias. Estamos constituidos como Sociedad Anónima de conformidad con la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Esta estructura tiene como propósito lograr los objetivos estratégicos de la empresa y generar tanto valor económico, como social y ambiental para nuestros accionistas y grupos de interés, en línea con la visión de Prosperidad Incluyente de Grupo Salinas.

Nuestro modelo de gobierno corporativo tiene por alcance cada una de las subsidiarias.

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el órgano supremo de Totalplay que representa los intereses de los accionistas, responsable de la designación y/o sustitución de los miembros del consejo de administración y los comités. Igualmente, tiene la facultad de intervenir en asuntos financieros y emitir observaciones o sugerencias. Sus miembros sesionan anualmente de manera ordinaria.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Tiene como funciones principales la supervisión y definición de la estrategia de negocio, así como la aprobación de políticas, procesos, nombramientos, y operaciones estratégicas. Al mismo tiempo, designa y supervisa el desempeño de los representantes del cuerpo directivo.

En cuanto al proceso de designación para los miembros del consejo, es la asamblea de accionistas quien evalúa el nivel de experiencia y antecedentes de cada candidato, tomando en cuenta habilidades que contribuyan al crecimiento de la empresa, garantizando la igualdad de oportunidades

excluyendo criterios que den pauta a cualquier tipo de discriminación, ya sea por raza, sexo, preferencia sexual o algún otro motivo. Son designados por un año, con posibilidad de renovación.

En la actualidad, el consejo de administración está conformado por un total de ocho consejeros: tres independientes y cinco relacionados. Mantienen una remuneración acorde a los lineamientos de Grupo Salinas y designada por la asamblea de accionistas.

El consejo sesiona por lo menos una vez cada tres meses. El promedio de asistencia de los consejeros durante el 2021 fue de 100%

EL 37.5% DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN SON INDEPENDIENTES

El desempeño del consejo de administración es autoevaluado por los propios consejeros, en un proceso liderado por el presidente de los comités así como la asamblea de accionistas.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN			COMITÉS
Nombre	Estatus	Miembro desde	Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias
Ricardo B. Salinas Pliego	Presidente; Consejero Patrimonial	2003	
Pedro Padilla Longoria	Consejero Relacionado	2003	
Jorge Mendoza Garza	Consejero Relacionado	2010	
María Laura Medina de Salinas	Consejero Relacionado	2020	
Benjamín Salinas Sada	Consejero Relacionado	2020	
Sergio Gutiérrez Mugerza	Consejero Independiente	2020	x
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Consejero Independiente	2020	x
Gonzalo Brockmann García	Consejero Independiente	2020	x

COMITÉ DE AUDITORÍA Y DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS

En febrero de 2021, el Consejo de Administración aprobó la creación del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, integrado por los tres miembros independientes del Consejo de Administración. Este comité se encarga de:

- La supervisión de las operaciones con las partes relacionadas
- Elaborar el programa anual de auditoría interna y revisar los resultados de las auditorías
- Auxiliar al Consejo de Administración en el análisis de riesgos en las operaciones con las partes relacionadas o aquellas que podrían representar un conflicto de interés.
- Proponer el esquema de compensación de los directores y ejecutivos, así como los criterios de desempeño.

MIEMBROS	
Nombre	Miembro desde
Sergio Manuel Gutiérrez Muguerza	2020
Gonzalo Brockmann García	2020
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	2020

EQUIPO DIRECTIVO

Cada uno de los miembros que conforman el cuerpo directivo son propuestos, votados y nombrados por el consejo de administración. Contamos con líderes especialistas, cada uno en sus áreas de responsabilidad, comprometidos con el cumplimiento de las metas que año con año tenemos en la empresa.

A continuación, la composición de nuestro equipo directivo al 2021:

NOMBRE	CARGO
Eduardo Kuri Romo	Director General
José Luis Rodríguez	Director de Tecnología
Alejandro E. Rodríguez Sánchez	Director de Finanzas y Administración
Eduardo Ruíz Vega	Director Jurídico
Humberto Elenes Vargas	Director de Operaciones
Héctor Nava Cortinas	Director General de Totalplay Empresarial
Víctor Teutli Estrada Pérez de Lara	Director Producto
Rodrigo Fernández Capdevielle	Director de Tienda, Monetización, Big Data, Ventas y Publicidad
Aurelio Saynes Santillán	Director de Sistemas
Luis Octavio Sánchez Silva	Director Capital Humano
Jose Ramón Fernandez Loperena	Director de Totalplay Residencial

Su remuneración es establecida por el comité de prácticas societarias, incluyendo los componentes variables por desempeño, resultados y la consecución de objetivos.

Para la prevención de posibles casos de conflicto de interés, actuamos conforme a los lineamientos éticos de Grupo Salinas. Para su prevención, contamos con una política de operaciones con partes relacionadas. Asimismo, es el comité de prácticas societarias el encargado de informar si se presentaron concesiones por parte de algún miembro del consejo o directivo.



7. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

(GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 410-1, 412-1, 412-2, 412-3, 414-1)



CONDUCTA ÉTICA

En Totalplay nos comprometemos en actuar siempre bajo una conducta ética y de respeto para las personas que colaboran con nosotros, así como con nuestros grupos de interés. Promovemos una cultura de honestidad, legalidad, integridad y cero tolerancia a la corrupción, que bajamos por medio de políticas que dictan dichos lineamientos.

[Código de Ética](#)

[Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento \(PEIC\)](#)

[Política de Derechos Humanos](#)

[Política Anticorrupción e Integridad](#)

[Política de Prevención de Fraude interno](#)

[Libre Competencia](#)

El Código de Ética es el paraguas de nuestro comportamiento ético, se encuentra alineado a nuestra misión y visión de negocio, así como a los principios y valores que nos caracterizan.

Dicho código es aplicable a todas las personas que son parte de Totalplay sin importar su posición o puesto dentro de la organización.

De igual forma, contamos con el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), el cual ayuda a administrar, supervisar, controlar, evaluar y mejorar de forma continua nuestras prácticas empresariales, de acuerdo con nuestro compromiso de “Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción”.

Bajo el PEIC, realizamos un análisis de riesgos bajo 4 fases que brindan efectividad al programa:



Bajo la Política de Relación con Terceros y Debida Diligencia y la Política Anticorrupción para Terceros, permeamos nuestros principios éticos y de cero tolerancia hacia nuestros contratistas, proveedores, distribuidores o intermediarios.

[Política de Relación con Terceros y Debida Diligencia](#)

[Política Anticorrupción para Terceros](#)

CONFLICTO DE INTERESES

Todos los que integran Grupo Salinas deben actuar y tomar decisiones de negocio buscando el mayor beneficio para las empresas, dejando a un lado las relaciones y los beneficios personales. Para el cumplimiento y vigilancia de cualquier situación de conflicto de intereses contamos con la Política de Anticorrupción e Integridad

DONACIONES Y PATROCINIOS

En Totalplay contamos con una política de Donaciones y Patrocinios y con los procesos que garantizan que la solicitud, aprobación y otorgamiento de los recursos se hace de forma legítima y sin riesgo de alguna situación de corrupción o soborno.

Por medio de esta política declaramos que no se otorgan donaciones ni patrocinios a organismos o proyectos enfocados a candidatos, organizaciones o partidos políticos y/o a grupos sindicales o religiosos; mucho menos a organizaciones que no cumplen con los valores y principios del Gru-

po o con la legislación vigente que presenten conductas discriminatorias.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE

Grupo Salinas y todos sus integrantes están comprometidos en la lucha y prevención contra el Fraude Interno. Se cuenta con la política de Prevención al Fraude Interno y con los mecanismos de control para evaluar, monitorear, auditar, capacitar y llevar los sistemas de denuncias y sanciones para todos los integrantes de las empresas del Grupo.

LIBRE COMPETENCIA

En Totalplay promovemos la libre competencia y competencia económica previniendo prácticas monopólicas que pretendan impedir el acceso de competidores o limitar su capacidad para competir en los mercados.

Dicho esto, mantenemos nuestro compromiso con el cumplimiento de la legislación y normativas a las cuales estamos sujetos. Por lo que durante el 2021 no presentamos casos de incumplimiento, ni sanciones económicas derivadas a incumplimiento regulatorio.

Por último, en Totalplay no realizamos ningún tipo de contribución a representantes o partidos políticos. Manteniéndonos siempre neutros y al margen de la situación política del país.

<https://www.totalplay.com.mx/archivos/recursos/Programa-etica-integridad-cumplimiento#PA>

[Política de Donaciones, Contribuciones y Patrocinios](#)

[Política de Prevención al Fraude Interno](#)

[Consulta nuestra Política de Competencia Económica](#)

En cuanto al fortalecimiento de la cultura ética al interior de la empresa, fomentamos la capacitación constante en temas de anticorrupción, fraude y de respeto a los Derechos Humanos en nuestra plantilla, por lo que llevamos a cabo diferentes tipos de capacitación en la materia:

En relación con la cultura ética, protegemos el derecho a la integridad, libre expresión y/o denuncia a través de los canales de comunicación que permiten que los colaboradores y los grupos de interés reporten y/o denuncien situaciones no éticas de manera anónima y segura.

Por medio de estos mecanismos protegemos el derecho a la no discriminación a través de los seguimientos de los casos que impliquen mantralo, violencia y/o segregación a causa de género, discapacidad, sexo, preferencias sexuales, religión, apariencia física, cultura, idioma, edad, embarazo, estado civil o conyugal; opiniones, origen étnico o nacionalidad, situación migratoria, condición social, económica, jurídica, salud, afiliación y/o preferencia política.

En el caso específico de los colaboradores, estas herramientas son fundamentales para garantizar que tengan atención en temas de salud, psicosociales, de clima organizacional, entre otros.

Los principales canales están integrados por:

Ideas: espacio en el que se pueden compartir propuestas, proyectos y mejoras sobre cualquier tema que ayude a transformar de forma positiva su trabajo, mejorar el clima laboral y mitigar los riesgos en la organización.

Cuentános: Medio interno cuya función es abrir el diálogo y escuchar a las y los colaboradores con total libertad sobre cualquier tema en el que puedan tener alguna inquietud, para poder identificar algún tipo de riesgo y gestionarlo correctamente.

Honestel es el medio de denuncia confidencial mediante el cual los colaboradores, socios comerciales, proveedores o cualquier tercero pueden hacer llegar denuncias, quejas, reclamaciones, faltas al Código de Ética, políticas, principios y procedimientos del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento y a las leyes aplicables

Mediante este canal los colaboradores, proveedores, clientes, contratistas y distribuidores podrán notificar cualquier falta o anomalía presenciada.



Medios de contacto para Honestel:

- Página de internet de Honestel: www.honestel.com.mx
- Correo electrónico: honestel@gruposalinas.com.mx
- Teléfono: 800-040-1717

MONITOREO Y RESPUESTA

Durante 2021, recibimos un total de 2,763 denuncias, las cuales fueron analizadas conforme al proceso establecido, aplicando el sistema de consecuencias en caso de demostrarse el incumplimiento. Durante el 2020 no tuvimos ninguna multa o sanción de autoridades por prácticas de corrupción y/o anticompetitivas, gracias a los esfuerzos señalados. Tampoco recibimos sanciones significativas por ninguna otra temática.

TEMAS DENUNCIADOS	
TEMA	NÚMERO DE DENUNCIAS
Acoso sexual	16
Deshonestidad	208
Robo	9
Conflicto de interés	163
Abuso de poder	522
Clima laboral	769
Incumplimiento a normas	458
Otros temas	618
Total de denuncias	2,763

El Comité de Integridad y la Dirección de Cumplimiento del Grupo son los organismos encargados de dar seguimiento a las faltas que se lleguen a presentar en el negocio. Las denuncias son investigadas de manera imparcial y su resolución debe contener la información que permita conocer y verificar todos los elementos que integren la investigación, así como el procedimiento disciplinario que se haya iniciado con la propia denuncia.

8. GESTIÓN DE RIESGOS

(GRI 2-12; 2-13; 2-15, 203-1 y 203-2)

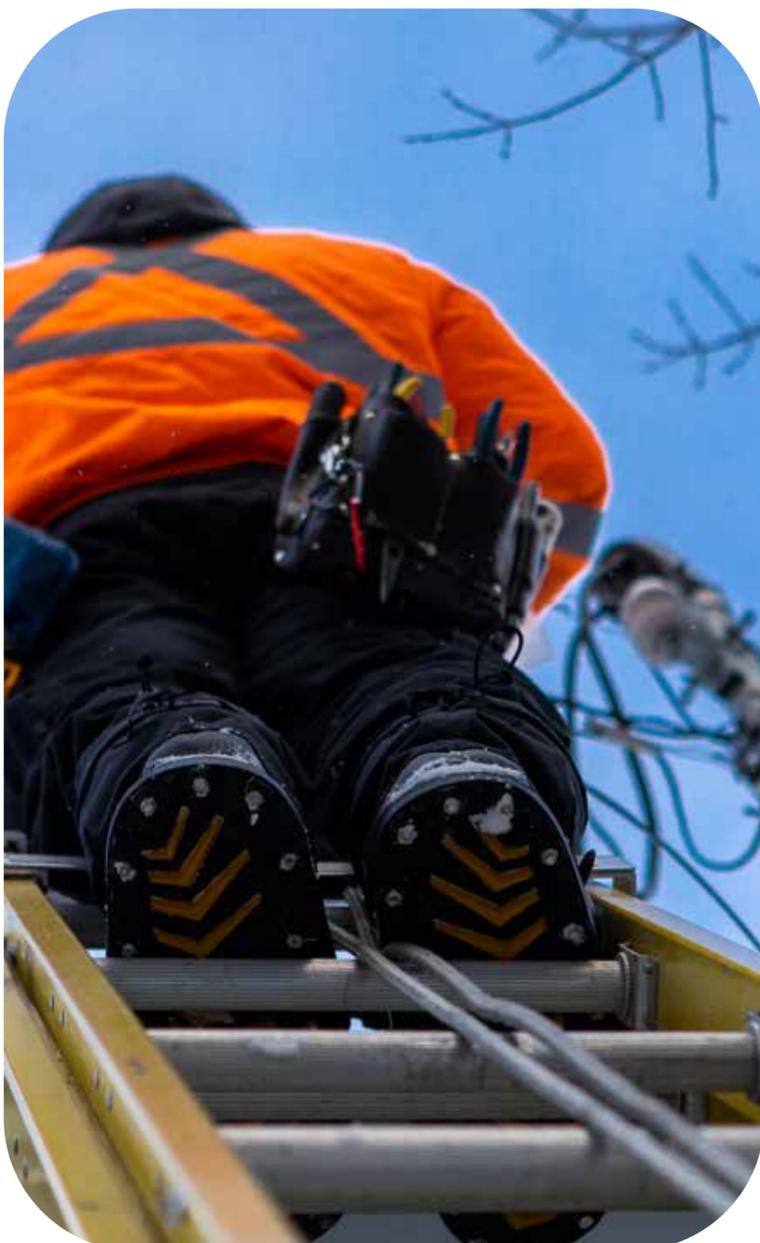


En Totalplay identificamos y gestionamos aquellos riesgos que representen o puedan llegar a representar un impacto negativo al negocio y nuestras operaciones. Asimismo desde el Comité de Riesgos se analizan dichos riesgos y se realizan planes de prevención y contingencia que se difunden en el negocio.

A continuación, presentamos el proceso de gestión integral de riesgos que llevamos a cabo, alineados a las directrices que se marcan desde Grupo Salinas:

1a línea de defensa ÁREA DE NEGOCIO	2da línea de defensa RESPONSABLES DE CONTROL Y GESTIÓN	3ra línea de defensa AUDITORÍA INTERNA
<p>Implementación de las medidas preventivas y de mitigación de riesgos</p> <p>Apoyo en la identificación y evaluación de riesgos en cada una de las actividades de negocio, operativas y de soporte (especialmente la alta dirección de negocio)</p>	<p>Son independientes a las áreas de operación y de negocio</p> <p>Responsables de la medición, vigilancia y control de riesgos</p> <p>Plantean las medidas de respuesta</p> <p>Monitorean la evolución de los riesgos</p> <p>Dan seguimiento al cumplimiento de la normativa externa e interna</p> <p>Promueve el desarrollo y aplicación de una cultura de riesgos</p>	<p>Ejecuta una revisión independiente y objetiva sobre la calidad y eficacia del sistema de control interno, y el desempeño de la primera y segunda líneas de defensa</p> <p>Identifica hallazgos de incumplimiento, planes de remediación y sanciones en caso procedente</p> <p>Los miembros del equipo de Auditoría interna no participan en las funciones de la 1ra y 2da línea.</p>

Para nuestras operaciones en Totalplay hemos identificado los principales riesgos asociados al negocio:



CATEGORÍA DE RIESGO	TIPOS DE RIESGO	MEDIDAS DE ATENCIÓN
Operacional	<ul style="list-style-type: none"> Fallas en la red de servicio 	Contamos con planes de continuidad de negocio, así como inversiones constantes que nos permiten mejorar la infraestructura.
Ciberseguridad y Privacidad de la información	<ul style="list-style-type: none"> Ataques a los sistemas de seguridad Pérdida de información sensible 	Contamos con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI), brazo especializado en ciberseguridad tanto de Grupo Salinas, como de Total Play, responsable de la identificación y gestión de riesgos en la materia.
Salud y Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Accidentes con contratistas e instaladores 	Estamos evaluando las capacidades de nuestros contratistas y terceros involucrados en las instalaciones de nuestra infraestructura.
Legales y Regulatorio	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de concesiones y licencias Regulaciones en las tarifas 	<p>Estamos comprometidos a cumplir con la regulación en la materia.</p> <p>Mantenemos sólidas relaciones con organismos y representantes del sector de las telecomunicaciones en México, con quienes compartimos nuestro expertise e intercambiamos información.</p>
Desastres naturales	<ul style="list-style-type: none"> Incendios, sismos, inundaciones o cualquier evento ambiental que comprometa la red de servicio 	Contamos con protocolos de emergencia ante desastres naturales que puedan afectar la operación y la red.
Competencia en el sector	<ul style="list-style-type: none"> Nuevas empresas y mercados emergentes 	Para anticiparnos a las nuevas tendencias, y mantener una oferta competitiva, realizamos constantes estudios de mercado, al mismo tiempo que mantenemos alianzas con las principales cámaras empresariales del sector.

Como una de las empresas más jóvenes de Grupo Salinas, en Total Play seguiremos avanzando en la identificación oportuna tanto de los riesgos actuales, como de los emergentes que se presenten en el futuro.

9. DESEMPEÑO ECONÓMICO

DATOS FINANCIEROS Y OPERATIVOS

Durante los últimos dos años, hemos experimentado un crecimiento importante. Sin duda, la pandemia por COVID-19 fue un parteaguas en la demanda de los servicios que ofrecemos, principalmente para el segmento residencial que requirió, como nunca, conectividad permanente y de la mejor calidad.

Por otro lado, para el segmento empresarial fue indispensable acelerar los procesos de digitalización, de manera que garantizaran la continuidad de sus operaciones.

En ese sentido, para dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes, invertimos continuamente en la mejora y extensión de nuestra red de fibra óptica e infraestructura. En 2021, la cifra total de inversión fue de \$17,959 millones de pesos.



\$17,959 MILLONES DE PESOS INVERTIDOS EN INFRAESTRUCTURA EN 2021

En el periodo de 2015 a 2020, las métricas de crédito se fortalecieron: la relación de deuda total a EBITDA disminuyó de 23.1x a 3.7x.

A continuación, la distribución de ingresos totales por segmento durante 2021:

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR SEGMENTO			
Monto total 2020 (millones de pesos)		Monto total 2021 (millones de pesos)	
\$19,557		\$28,089	
Residencial	Empresarial	Residencial	Empresarial
72%	28%	77%	23%

Datos operativos y financieros: Totalplay Residencial

Durante 2021 incrementamos nuestra cobertura a 14.6 millones de casas pasadas y una penetración del 24% en 75 ciudades a lo largo del país. El 77% de nuestros ingresos provienen del segmento residencial, con un incremento de 54% con respecto al año anterior. El valor de ingreso promedio por suscriptor (ARPU) se mantuvo en 612 pesos.

INGRESOS Y SUSCRIPTORES DE TOTALPLAY RESIDENCIAL			
2020		2021	
Ingresos (millones de pesos)	Suscriptores (millones)	Ingresos (millones de pesos)	Suscriptores (millones)
\$14,090	2.4	\$21,763	3.5

COBERTURA DE CASAS PASADAS 2019-2021		
2019	2020	2021
10,300,000	12,300,000	14,600,000

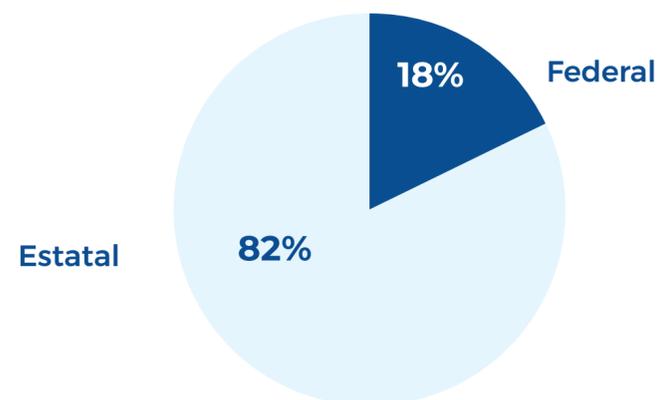
Datos operativos y financieros: Totalplay Empresarial

Brindamos más de 122,000 servicios empresariales, los cuales representaron 23% de los ingresos consolidados percibidos en 2021.

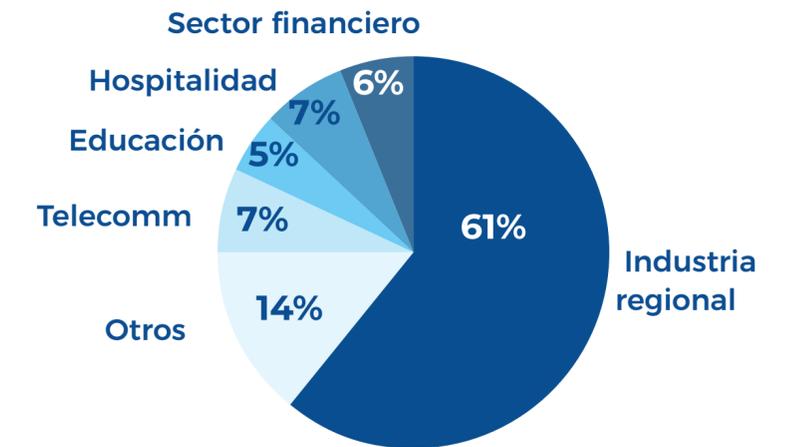
INGRESOS Y SERVICIOS PROPORCIONADOS 2019-2021					
2019		2020		2021	
Servicios	Ingresos (millones de pesos)	Servicios	Ingresos (millones de pesos)	Servicios	Ingresos (millones de pesos)
89,763	4,683,000	103,927	5,467,000	122,685	6,326,000

Dentro de este segmento, atendemos a grandes clientes del sector público y privado. Aproximadamente, el 38% de los ingresos provienen de servicios dirigidos a entidades gubernamentales, mientras que el 62% de diferentes empresas de diversos sectores económicos.

SECTORES ATENDIDOS EN EL SECTOR PÚBLICO 2021



SECTORES ATENDIDOS EN EL SECTOR PRIVADO 2021



DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO

GRI 201-1

Los ingresos al cierre de 2021 sumaron \$28,089 millones, 44% por arriba de los \$19,557 millones del mismo periodo del año anterior, mientras que los costos y gastos totales fueron de \$9,588 millones, en comparación con \$7,190 millones del 2020.

PRINCIPALES CIFRAS FINANCIERAS (MILES DE MILLONES DE PESOS)				
	2018	2019	2020	2021
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	\$10,569.3	\$14,267.4	\$19,557.0	\$28,089.0
Costos y gastos (Valor Económico Distribuido, VED)				
Gastos generales	\$5,219.8	\$5,246.6	\$7,228.4	\$9,538.9
Costos de servicios	\$2,387.7	\$3,506.1	\$5,030.9	\$6,480.5
Pago a los proveedores de capital (no se considera compra y/o venta de acciones)	\$1,838.0	(\$1,010.5)	\$3,105.9	\$773.9
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	\$290.9	(\$99.3)	\$88	(\$846.2)
Inversión en infraestructura	\$6,561.2	\$7,896.2	\$14,201.3	\$17,959.5
Valor económico retenido (VEG-VED)	(\$5,728.3)	(\$1,271.7)	(\$10,097.5)	(\$5,817.6)



10. CADENA DE SUMINISTRO

(GRI 2-6, 204-1)



En línea con las políticas y procesos de Grupo Salinas, en Totalplay mantenemos relaciones de confianza con nuestros proveedores.

Como un eslabón esencial para el negocio, nos esforzamos para crear las mejores condiciones que nos permitan identificar candidatos comerciales que cumplan con nuestros criterios, valores y principios de contratación.

En ese sentido, para asegurar el debido cumplimiento del marco legal y regulatorio, el 100% de los proveedores que se integran y forman parte de nuestra cadena de suministro conocen tanto la Política de Ética, como el Código de Conducta, ambos documentos dirigidos especialmente a este grupo de interés.

[Consulta el Código de Conducta](#)

Al igual que en otras empresas del grupo, los procesos de contratación están centralizados y se realizan a través de la Central de Compras de Grupo Salinas, área encargada de validar las nuevas adquisiciones. A continuación, los procesos de adquisición y selección:

1. PROCESO DE ADQUISICIONES		
SISTEMA DE COMPRAS Y LICITACIONES	SERIE DE POLÍTICAS	LIBERACIONES ELECTRÓNICAS
<ul style="list-style-type: none"> Mecanismo por el cual se reciben requerimientos de las unidades de negocio (incluyendo Totalplay). Evaluación de requerimientos por negociadores de cada categoría. 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos que rigen la interacción entre las unidades de negocio y Central de Compras (ej. asignación de pedidos). 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso que inicia una vez que se disponen de las autorizaciones necesarias.

2. SELECCIÓN DE PROVEEDORES		
MÓDULO DEL CICLO DE VIDA DEL PROVEEDOR	PROCESO DE ALTA DE LOS PROVEEDORES	POLÍTICA DE ÉTICA DE LOS PROVEEDORES
<ul style="list-style-type: none"> Concentra los datos, incluyendo los históricos, de los proveedores y prospectos de Grupo Salinas 	<ul style="list-style-type: none"> Lineamientos que rigen la interacción entre las unidades de negocio y Central de Compras (ej. asignación de pedidos). 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso que inicia una vez que se disponen de las autorizaciones necesarias.

Aunque estos procesos son realizados por la Central de Compras, corresponde a cada una de las áreas y direcciones de Totalplay identificar sus propias necesidades. De esta manera, logramos expresar a los responsables de las contrataciones las diferentes particularidades y especificaciones requeridas a los proveedores, lo cual contribuye a una mejor selección de estos.

Entendemos la importancia de la contribución de la compañía al desarrollo económico de México, por lo que nos inclinamos por la selección de proveedores nacionales y locales para cumplir con los requerimientos de nuestras operaciones.

TUVIMOS UN VALOR DE COMPRA PARA PROVEEDORES LOCALES DE \$162,493,140

	CENTRAL DE COMPRAS 2021	PROVEEDORES EXCLUSIVOS DEL NEGOCIO TP	TOTAL
Gasto proveedores	\$978,608,277	\$2,138,067,631	\$3,116,675,909
Nacionales	77%	7%	29%
Internacionales	22%	92%	70%

PORCENTAJE DE PROVEEDORES POR SECTOR	
Sector	Porcentaje (%)
Servicios generales	38%
Tecnología	22%
Mercadeo	11%
Equipamiento de oficinas	6%
Construcción de oficinas y sucursales	23%

Certificación Círculo de Proveedores

El compromiso que tenemos con la integridad y la ética de nuestros proveedores, se extiende al desempeño social y ambiental. Para ello, la Central de Compras cuenta con la Certificación Círculo de Proveedores que es una evaluación externa e informa a cada uno de los proveedores del estado de la gestión de estos aspectos.

Apostamos por el desarrollo de nuestra cadena de suministro y garantizamos las compras responsables con base en la evaluación a los proveedores en criterios éticos, laborales que cuiden y procuren a las comunidades en donde tienen operaciones, sin dejar de lado al medio ambiente. A estos factores se suman además aspectos financieros, cumplimiento legal de amplio alcance, así como la capacidad de operación y de suministro.

Esta evaluación comienza con un análisis documental y en sitio, lo cual permite identificar oportunidades y posibles riesgos. Posteriormente, llevamos a cabo sesiones de apoyo a fin de establecer planes de mejora.

También se cuenta con los mecanismos de recepción de quejas, a través de Honestel se pueden recibir quejas de todos los integrantes de la cadena de suministro.

Dada la naturaleza de nuestro negocio, algunos de los proveedores resultan críticos en asuntos relacionados a la calidad de la salud y seguridad que proporcionan a sus colaboradores, por lo que mantenemos especial énfasis en este tema. En la actualidad, nos encontramos en el desarrollo de políticas y procesos que nos ayuden a minimizar riesgos, mediante una correcta selección y evaluación de empresas especializadas en la instalación de servicios e infraestructura.

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	
2021	
Tipo de evaluación	Número de proveedores
Criterio social	336
Participación en eventos de compromiso social	86
Donaciones a causas sociales	86
Criterios ambientales	160
Normativa y control	323
Responsabilidad ambiental	80

2021	
Número de proveedores con certificación CÍRCULO DE PROVEEDORES	233
Número de nuevos proveedores dentro de CÍRCULO DE PROVEEDORES	450





 Totalplay®

11. EXPERIENCIA DEL CLIENTE

(GRI 2-8)

[Consulta más sobre Club TotalPlay Wi-Fi aquí](#)



CALIDAD E INNOVACIÓN

(GRI 2-8)

Nuestro desempeño y creciente posicionamiento en el mercado, nace en una estrategia de negocio basada en un enfoque holístico de experiencia al cliente. Esto incluye desde inversiones en infraestructura que garanticen la calidad del servicio, servicios de entretenimiento como valor agregado, hasta la constante mejora de los canales de atención digitales y tradicionales con los que contamos, por mencionar algunos.

Hemos sido pioneros en el uso de fibra óptica en México y en donde tenemos operaciones, siendo hoy en día el único proveedor en garantizar una conectividad de alta calidad con una red 100% de fibra óptica con más de 104,000 kilómetros de cableado (651 nodos de acceso). Además, contamos con una red de microondas de puntos varios, la cual está integrada por más de 618 radio base y 1,500 sectores a lo largo de 173 ciudades.

En este sentido, trabajamos en un esquema de mejora continua, el cual nos permite mantenernos a la vanguardia y estar dentro de los principales lugares de preferencia de nuestros clientes.

Las prioridades que tenemos a largo y mediano plazo son:

- Mantener y expandir red de fibra óptica e infraestructura.
- Incrementar la penetración de internet de banda ancha y expandir servicios de internet de banda ancha
- Incrementar la penetración de servicios de televisión restringida ofreciendo televisión digital y otros servicios de televisión digital premium, incluyendo servicios de video on demand video no lineal, así como la experiencia de aplicaciones de contenido de entretenimiento.
- Identificar necesidades y expectativas de nuestros clientes a fin de adaptar constantemente nuestra oferta.
- Mantener enfoque de innovación.
- Mantener una sólida administración y desempeño financiero

Innovación y desarrollo

Como parte de la innovación que nos caracteriza, desarrollamos nuevos productos y soluciones para el sector residencial y empresarial acorde a sus necesidades. Contamos con una Dirección de Tecnología y Producto encargadas de potenciar la innovación dentro de la empresa.

SEGMENTO RESIDENCIAL

Desde 2014 a través de la App de Totalplay facilitamos el acceso a los servicios de streaming, así como a servicios de soporte y ayuda, revisión de estados de cuenta, configuración de red y acceso a Totalplay Wi-Fi.

Este año se realizó el lanzamiento de Club Totalplay Wi-Fi, un nuevo servicio gratuito que brinda los beneficios de una conectividad colectiva basada en nuestra comunidad a lo largo del país. Éste nuevo beneficio consiste en habilitar una red de conexión en los módems de nuestros clientes, de tal manera que esté disponible para otros usuarios Totalplay que se encuentren en espacios públicos, con la misma calidad que tienen en la conectividad de sus hogares.

LANZAMOS CLUB TOTALPLAY WI-FI COMO UNA OPCIÓN DE CONECTIVIDAD 5G EN ESPACIOS PÚBLICOS A TRAVÉS DE NUESTROS CLIENTES RESIDENCIALES

ACTUALMENTE MÁS DE 1.5 MILLONES DE CLIENTES HAN HABILITADO ESTE SERVICIO EN SUS HOGARES

DESEMPEÑO DIGITAL APP TOTALPLAY	
	Total
Número de descargas	15,585,624
Número de usuarios	13,703,828
Número de pagos realizados	8,555,926



Al mismo tiempo, fortalecemos nuestra oferta de contenidos a través de alianzas estratégicas con empresas líderes en la producción de éste, tales como: Amazon; AMC Networks; CBS; Disney; Discovery; ESPN; FOX; HBO; Netflix; Sony Pictures; Stingray; Walt Disney Studios, entre otras.

TENEMOS ALIANZAS CON MÁS DE 65 CADENAS DE TELEVISIÓN Y PROVEEDORES DE CONTENIDO

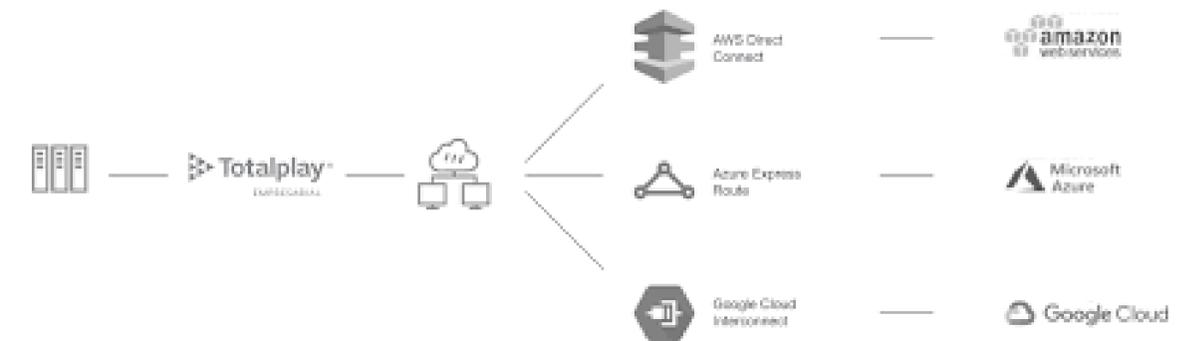
Seguimos implementando nuevas opciones tecnológicas que nos permitan conocer mejor a nuestros clientes. En 2018 llevamos a cabo una alianza comercial con Google, la primera de su tipo, para la integración de la herramienta Google Ad Manager a nuestra estrategia de mercadotecnia; de esta forma, lanzamos campañas publicitarias mucho más segmentadas, acorde a las expectativas tanto de clientes potenciales, como clientes que ya están con nosotros.

EN 2018, LLEVAMOS A CABO UN ACUERDO CON GOOGLE PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA PUBLICITARIA DE LOS CLIENTES

De igual forma, estamos incursionando en tendencias emergentes que marca el sector. Una de ellas es el Internet de las Cosas, en donde por primera vez incorporamos el codificador Totalplay TV+ con la asistente digital de voz Alexa con posibilidad de controlar en remoto los contenidos de video, así como los dispositivos inteligentes cercanos. A su vez, este dispositivo cuenta ya con Wi-Fi 6, el cual mejora sustancialmente el alcance, velocidad y gestión de diferentes dispositivos conectados a internet al mismo tiempo.

SEGMENTO EMPRESARIAL

Para el segmento empresarial, proporcionamos servicios personalizados de acuerdo con las necesidades de cada compañía, a la par trabajamos con el servicio de almacenamiento en la nube LAN 2 Cloud, el cual proporciona más seguridad, mejor estabilidad y un acceso directo al cloud.



Atención al cliente

Adaptamos constantemente los diferentes canales de atención para mantener nuestro servicio de calidad para con nuestros clientes. Permitiendo a los clientes realizar consultas, pagos, contrataciones y/o cancelaciones, vía telefónica por medio de nuestro call center y a través de la App oficial de Totalplay.

Para el servicio de atención telefónico, tenemos personal especializado en cada una de las necesidades de los usuarios, de manera que puedan acceder a un servicio de apoyo inmediato y efectivo. De igual forma, brindamos capacitaciones continuas sobre los nuevos desarrollos, funcionalidades y productos que desarrollamos, de tal forma que el equipo de atención a clientes siempre cuente con una respuesta adecuada.

Por otro lado, la App Totalplay, además de ofrecer la posibilidad de reproducir contenido, cuenta con opciones de soporte y ayuda.

Satisfacción del cliente

En Totalplay ponemos al cliente al centro, procuramos atender sus necesidades, para mejorar el servicio y nuestra propuesta de valor. Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los clientes para mejorar su calidad de vida.

Todos estos esfuerzos se reflejan en el porcentaje de satisfacción (NPS) el cual considera la recomendación y preferencia de los clientes de una escala de 1 a 10 (mínimo a máximo). Los clientes se clasifican en 3 categorías:

Detractores (0-6): son aquellos que se encuentran insatisfechos con el servicio

Pasivos (7-8): satisfechos con el servicio, pero no lo recomiendan

Promotores (9-10): Se refiere a aquellos que recomiendan y promueven a la compañía, sus productos y servicios.

Con base en ello, el índice refleja la diferencia entre el porcentaje de promotores y detractores. Esta evaluación se realiza trimestralmente y facilita la identificación de las áreas de mejora sobre los productos y servicios. Cada reporte es analizado y se establecen las acciones correctivas pertinentes. En 2021, obtuvimos un índice de aceptación de 57.8%.

57.8 % COMO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE UNA MUESTRA DE 54,600 CLIENTES

1.1% COMO TASA DE ABANDONO EN LOS SERVICIOS RESIDENCIALES AL 2021

0.6% COMO TASA DE ABANDONO EN LOS SERVICIOS EMPRESARIALES AL 2021



COMERCIALIZACIÓN Y GESTIÓN OPERATIVA

(GRI 417-1, 417-2, 417-3)

Cuidamos detalladamente los procesos de comercialización para nuestros dos segmentos de negocio.

En la unidad de negocio residencial, el modelo está basado en distribuidores y representantes de ventas directas a través de 953 puntos, sumado a la estrategia de comercialización vía call center y mediante nuestra página web oficial. Para el sector empresarial empleamos una estrategia por zonas geográficas en siete regiones en el país, atendidas por grupos especializadas en relaciones comerciales B2B, quienes, además de la venta, se encargan de crear canales de comunicación abiertos y mejorar la retención.

Todas nuestras comunicaciones de mercadotecnia/publicidad están alineadas a las recomendaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor. Cada pieza de comunicación, arte, flyer, manual o video tiene un proceso de revisión interno con el área jurídica quien se encarga de revisar que se incluyan los términos y condiciones, promociones, avisos de privacidad, así como canales de consulta para los clientes.

Nuestra gestión comercial y de transparencia está basada en los siguientes documentos

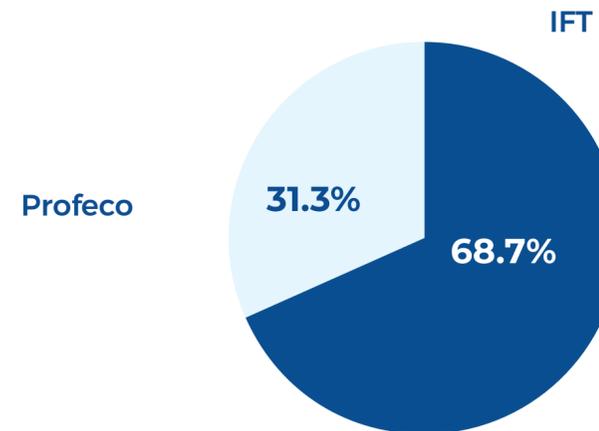
- [Términos y condiciones](#)
- [Promociones](#)
- [Aviso de privacidad](#)
- [Carta de derechos](#)
- [Código de prácticas comerciales](#)

Este año fuimos acreedores del Distintivo Digital por parte de la PROFECO debido a nuestro compromiso con los derechos del consumidor y buenas prácticas en cuanto a la transparencia de los términos y condiciones.

CONTAMOS CON EL DISTINTIVO DIGITAL DE LA PROFECO POR NUESTRA TRANSPARENCIA EN LAS CONDICIONES DE NUESTROS SERVICIOS

Dada la naturaleza del sector y el amplio alcance con el que contamos, recibimos diferentes tipos de quejas, la gran mayoría relacionadas a fallas técnicas (99.93%), las cuales son atendidas de manera inmediata, en un plazo no más de seis horas. Otra parte de las quejas vienen de la Procuraduría Federal del Consumidor y del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

% QUEJAS ANTE ENTIDADES REGULATORIAS



Todas las solicitudes son tratadas con el debido proceso siempre con el objetivo de encontrar resoluciones justas y en su caso, atender requerimientos de terceros conforme a la ley.

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

(GRI 418-1)

A nivel Grupo Salinas, contamos con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI), el cual se encarga de gestionar todo lo relacionado a la protección de datos personales y ciberseguridad.

El programa de seguridad de la información está basado en el cumplimiento de estándares internacionales como lo es la ISO 27001 y el estándar de PCI DSS para la protección de la información de tarjetas de crédito y débito. Respecto a requerimientos regulatorios, nuestro programa de seguridad de la información también se basa en el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posición de particulares.

[Consulta nuestro portal de Derechos Arco](#)

El sistema de Gestión de Privacidad y Protección de Datos Personales está compuesto por los siguientes elementos:

GOBIERNO DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	ANÁLISIS DE RIESGOS	CUMPLIMIENTO
<p>1) Elaborar políticas y normatividad necesaria respecto a privacidad de datos.</p> <p>2) Concientizar a los empleados en el manejo de datos personales, a través de campañas de comunicación interna a nuestros colaboradores.</p> <p>3) Capacitación a los empleados en el uso y manejo de datos personales.</p>	<p>Identificamos aquellas áreas del negocio que, por su naturaleza, tienen mayor acceso a información delicada.</p> <p>Mediante la contratación de un tercero, se tienen acercamientos con estas áreas clave, con ello entrevistas para identificar posibles riesgos y oportunidades en el personal.</p>	<p>Evaluamos políticas y procedimientos respecto a la privacidad y protección de datos.</p>

Nos desempeñamos apegados a las leyes aplicables en materia de protección a los datos personales, nos alineamos a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento. Estamos comprometidos con la responsabilidad de cuidar y hacer uso adecuado de la información de los clientes, es por eso que en el Código de Ética y de Conducta se encuentran las directrices.

Además, disponemos de un Sistema de Gestión de la Seguridad de Datos Personales (SGSDP), que incluye las siguientes políticas y manuales:

- Política de privacidad y sistema de gestión de seguridad de datos personales
- Manual de atención a solicitudes de derechos arco (Acceso, Rectificación, Cancelación y/u Oposición)
- Manual de gestión del listado de exclusión
- Manual de atención del requerimiento del INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales)
- Manual de remisiones y transferencia de datos personales

AL CIERRE DE 2021 NO REGISTRAMOS RECLAMOS RELACIONADAS AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El área responsable de actualizar, implementar y monitorear el correcto funcionamiento y efectividad del SGSDP es el Despacho de Seguridad de la Información.

Ponemos a disposición de los clientes, avisos de privacidad de cada una de nuestras empresas y somos promotores de que conozcan sus derechos y el modo en que son tratados sus datos.

CONECTIVIDAD HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE

(GRI M4; M5)

En Totalplay estamos construyendo un camino que nos guíe hacia un desarrollo sostenible, siendo conscientes del impacto de nuestro negocio en el desarrollo de las comunidades y los grupos de personas que las conforman, contamos con una oferta que va dirigida a potencializar el desempeño y crecimiento de la sociedad en general.

Derivado de la pandemia del COVID-19, se vio maximizado el abismo digital que existe en México y su repercusión en la sociedad, por lo que en Totalplay y acorde a nuestro compromiso con la conectividad, nos mantenemos firmes en la continuidad de nuestro crecimiento y cobertura de red.

Dicho lo anterior, por medio de los tres segmentos de negocio que nos representan contribuimos con los siguientes servicios y productos, apostando así, por la accesibilidad a los mismos y la inclusión digital.

TOTALPLAY RESIDENCIAL

En cuanto a la oferta de contenidos de Totalplay TV, generamos convenios con aliados estratégicos para otorgar acceso a las mejores plataformas de streaming. Junto con los proveedores de contenidos contamos con controles que protegen a la infancia en su consumo, un ejemplo de ello es el control parental el cual bloquea contenido que pueda ser perjudicial para menores.

En la actualidad, cerca de 3,458,873 clientes, hacen uso de este servicio. Al cierre de 2021 no hemos recibido quejas de clientes por estos motivos.

También se promueve el uso de subtítulos y audio descripciones en las series, películas y otros contenidos disponibles en nuestra interfaz.



El 2021 fue un año en donde más lejos hemos llegado en cuanto la cobertura de red. Llegamos a más lugares con el internet de mejor calidad y velocidad presente hoy en día en el mercado.

TOTALPLAY EMPRESARIAL

Apostamos por la educación en México, sabemos que es un sector altamente impactado por la pandemia, ofrecemos soluciones que faciliten el acceso a la educación y docencia.

- **Tutor a distancia:**

En la actualidad los docentes han tenido que adaptar los contenidos a la educación a distancia en tiempo récord, haciendo uso de herramientas que, en algunas ocasiones, nunca se habían utilizado. Tutor a distancia es una solución administrada, segura y eficiente que brinda las herramientas necesarias para facilitar y maximizar la enseñanza a distancia a docentes que imparten clases particulares o personas dedicadas a la capacitación organizacional.



- **Aprendizaje a distancia:**

Junto con Dell Technologies hemos desarrollado Aprendizaje a distancia que mejora la experiencia de estudiantes y docentes, con un sistema adaptable a sus capacidades actuales, da facilidad de interacción durante el aprendizaje (LMS) y cuenta con un sistema nativo de videoconferencia y dinámicas digitales más avanzadas para el aprendizaje en tiempo real.

Caso de éxito en el segmento empresarial: Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Ante la pandemia por COVID-19, el sector educativo requirió de servicios de conectividad estables y de calidad que garantizarán la educación a distancia a través de las clases en línea, las cuales requieren uso de videoconferencias, mecanismos protocolos de ciberseguridad, entre otros.

“La preocupación de la división de informática es tener la infraestructura necesaria para responder a las nuevas demandas como las videoconferencias, educación a distancia, servicios de nube, internet de las cosas, es necesario un servicio de internet en todo momento. Las soluciones que ofrece Totalplay Empresarial nos permite mantener esa alta disponibilidad”

Felipe Pasos Flor,
Jefe de la división de Informática
de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

[Consulta más acerca de este caso de éxito es nuestro canal oficial de Youtube](#)

Por otro lado contribuimos a la continuidad del negocio de nuestros clientes, ayudándoles a adaptarse a la nueva “normalidad” después de la pandemia, facilitándoles el trabajo a distancia.

Sabemos que para los empresarios es indispensable contar con una plataforma tecnológica que permita mantener conectados a su equipo de trabajo.

Comunicaciones unificadas:

Contamos con el servicio de comunicación colaborativa y movilidad que proporciona diversos servicios administrados. Integra los canales de comunicación, reuniendo todos los elementos en una misma plataforma (mensajes, llamadas, funciones de conmutación, etc) para tener una comunicación efectiva.

Totalplay emprendedores

En México el sector de Pequeñas y Medianas Empresas (PyME) constituye poco más del 50% de la actividad empresarial, y a su vez es el sector que se ha sido impactado por los acontecimientos de los últimos años.

Es por eso, que por medio de Totalplay Emprendedores contribuimos a su continuidad y desarrollo de sus negocios, para así mantenerse vigentes en el mercado a través de los diversos servicios:

Soluciones de negocio:

- Internet Simétrico
- Factura electrónica
- Protección virtual
- Página web + tienda
- Administrador del negocio



CONTAMOS CON MÁS DE 122,685 SERVICIOS EN EL SEGMENTO EMPRENDEDOR.

12. COLABORADORES

(GRI 2-7, 2-30, 401-1, 405-1)

8.1 DESCRIPCIÓN DE LA PLANTILLA

Contamos con una de las plantillas más competitivas del sector. Gracias a nuestro personal, logramos gestionar satisfactoriamente una de las épocas con mayor crecimiento que hemos tenido en Totalplay.

Alineados a los valores y cultura corporativa de Grupo Salinas, ofrecemos oportunidades laborales de calidad que garanticen el crecimiento tanto personal, como profesional, en un entorno respetuoso, diverso, en donde se tomen en cuenta las opiniones y se fomente el reconocimiento, a la par de velar por la salud y seguridad.

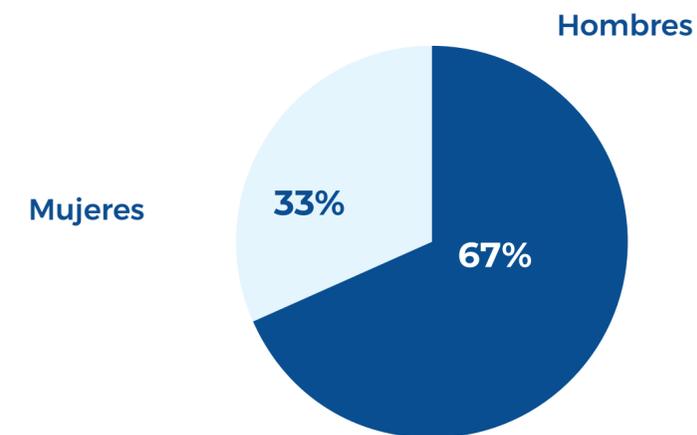
Al cierre de 2021, nuestro equipo estuvo conformado por un total de 3,707 colaboradores, de los cuales el 100 por ciento cuenta con contratos por tiempo indeterminado.

TOTAL DE COLABORADORES 2019-2021			
	2019	2020	2021
Total de Colaboradores	13,130	20,044	3,707

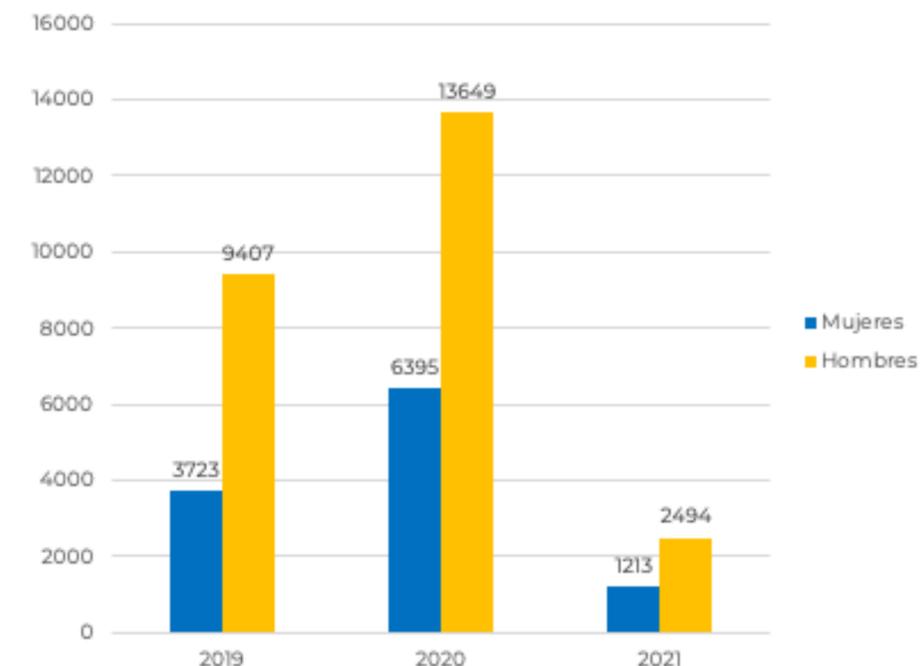
Debido a cambios en los objetivos del negocio en 2021, Totalplay decidió reorganizar su estructura para enfocarse en la creación de servicios innovadores a través de una plantilla especializada en temas estratégicos, de tecnología, entretenimiento, entre otros, por lo que las áreas operativas (ventas, instalaciones y call center) son contratadas con proveedores de servicios profesionales y/o especializados.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR RANGO DE EDAD Y SEXO 2021					
< de 30 años		30 a 50 años		más de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
435	297	1,755	851	304	65

HOMBRES VS MUJERES



PLANTILLA 2019 -2021





Rotación y nuevas contrataciones

Contamos con una estrategia de atracción que nos permite contar con los mejores profesionales. Diseñamos ofertas atractivas acordes a las expectativas que se tienen en el sector, al mismo tiempo que fortalecemos nuestros planes de carrera, ofreciendo oportunidades de crecimiento orgánico en la organización.

Debido a la naturaleza del sector, hemos experimentado importantes cambios en la plantilla de nuestro personal.

ALTAS POR RANGOS DE EDAD 2021					
< de 30 años		30 a 50 años		más de 50 años	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
866	1,580	888	1,918	89	223
2,446		2,806		312	

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Conforme a los valores que nos identifican, fomentamos la paridad de oportunidades en nuestra plantilla, libres de cualquier práctica que discrimine ya sea por razones de género, orientación sexual, edad, origen étnico, condición física o por cualquier otro motivo.

Contamos con mecanismos que garantizan la integridad de los colaboradores, así como la de los posibles candidatos. Es por eso que queda prohibida toda práctica discriminatoria motivada por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otro motivo que atente en contra de la dignidad humana o que afecte los derechos y libertades de las personas.

Es por eso que fomentamos la equidad de oportunidades para todos, cumpliendo con la certificación de la norma NMX-R-025-SCFI-2015 en materia de igualdad laboral y no discriminación, tomando en cuenta los siguientes aspectos:



EJES DE LA NORMA IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN NMX-R-025-SCFI-2015			
Incorporar la perspectiva de género y no discriminación en los procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación	Garantizar la igualdad salarial.	Implementar acciones para prevenir y atender la violencia laboral.	Realizar acciones de corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores.

Seguimos impulsando el papel del personal femenino en la plantilla, a través de programas de liderazgo que potencializan sus habilidades y les permiten un crecimiento natural en la empresa.

DESGLOSE PLANTILLA POR TIPO DE PUESTO					
Operativos		Gerencias		Ejecutivos	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
35%	65%	22%	78%	19%	81%



Atracción y retención de talento

Contamos con un proceso de selección y reclutamiento estandarizado que se complementa con el desarrollo de los planes de sucesión en los puestos críticos. El proceso está enfocado en las habilidades y conocimientos, regido bajo el principio de la meritocracia, para evitar los sesgos y/o prácticas discriminatorias.

Por medio del Manual de Atracción de Talento se establece un proceso de selección y reclutamiento enfocado en la evaluación de las habilidades y conocimiento de los candidatos y está regido bajo el principio de la meritocracia, esto con la finalidad de reducir los escenarios de sesgos y/o prácticas discriminatorias durante dicho proceso

Programa Jóvenes Construyendo el Futuro

El programa Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF) es un programa de valor social compartido Sector Público y Sector Privado que busca integrar a jóvenes en el trabajo formal, volverlos productivos, fiscalizarlos y bancarizarlos.

El gobierno proporciona una plataforma que vincula a los jóvenes interesados con las empresas registradas en el programa, y les otorga hasta por 12 meses una beca mensual por \$5,258.00 pesos, así como seguro social facultativo que cubre riesgos laborales y maternidad.

La edad promedio de los participantes de ese semillero es de 24 años y el 57% son mujeres. El 80% de los participantes que no habían tenido la oportunidad de trabajar en alguna empresa por falta de experiencia, nivel educativo, género, etc. y ahora desarrollan sus habilidades profesionales con nuestros colaboradores.

A lo largo del año 2021 se ofrecieron 1,005 espacios de capacitación de acuerdo a los siguientes tipos de cursos:

17.3% DE LOS APLICANTES ESTUVIERON EN TOTALPLAY

8 JÓVENES CONTRATADOS AL CIERRE DE 2021

38 COLABORADORES COMO TUTORES

RECIBIERON 30 HORAS A LA SEMANA DE CAPACITACIÓN

Las capacitaciones que recibieron los aprendices fueron:

A. Cursos obligatorios para poder aspirar a una vacante:

- 5 contenidos de formación de cultura de Grupo Salinas
- 2 contenidos de formación imagen personal, currículum y entrevista laboral
- Contenidos técnicos disponibles de acuerdo con su plan de formación
- 6 horas de curso de fundamentos de agilidad

B. Cursos opcionales para los Aprendices

- 30 hábitos financieros antes de los 30 con actividades formativas y evaluaciones de 5 horas.
- Curso de Habilidades Socioemocionales impartido por PNUD – 20 horas
- Curso de 5 herramientas digitales 6 horas

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE CARRERA

(GRI 404-1, 404-2, 404-3)

Contamos con un robusto programa de capacitación que atiende las necesidades de todas nuestras áreas. Estamos conscientes de que nuestro éxito reside en la preparación de cada una de las personas que trabajan con nosotros. Por ello, es de vital importancia contar con una plantilla a la vanguardia y con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus labores.

Por las circunstancias que enfrentamos en 2020, innovamos el modelo de capacitación migrando a un enfoque de aprendizaje en línea el cual tuvo éxito y que, hasta la fecha, mantenemos junto con la modalidad de capacitación presencial.

Mantenemos especial atención en el personal de mando medio, supervisión y gerencial. El objetivo es formar grandes líderes, con ello equipos comprometidos e identificados con nuestra filosofía de trabajo.

\$3,370,180 DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Evaluación de desempeño

Nos alineamos al proceso de evaluación del desempeño en Grupo Elektra se fundamenta en el modelo basado en Objetivos y Resultados Clave (ORCs), que permite:

- El enfoque en las tareas relevantes para alcanzar los resultados del negocio.
- Que los colaboradores identifiquen actividades, responsabilidades y los resultados esperados.
- Cuantificar los resultados y determinar los avances en los objetivos.
- Hacer partícipes a los colaboradores en la ejecución de la estrategia, posibilitando que conozcan la manera en que aportan al éxito de la organización y generando en ellos un mayor compromiso.



A su vez, nos apoyamos en el Modelo de Gestión de Alto Desempeño de Grupo Salinas, el cual brinda las herramientas necesarias para garantizar el trabajo colaborativo, en línea con la estrategia y objetivos de cada una de las áreas que nos componen.

MODELO DE GESTIÓN DE ALTO DESEMPEÑO					
1	2	3	4	5	6
Estrategia	Estructura	Equipo	Sistema de información	Sistema de compensación e incentivos	Integración y evaluación

A partir de este modelo cada colaborador conozca cuáles son sus objetivos y los recursos con los que cuenta para llevarlos a cabo, lo cual contribuye a la mejora de su satisfacción y, con ello, su estabilidad en la empresa.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO 2021		
	Número	% respecto al total de la plantilla
Hombres	2094	84.8%
Mujeres	1010	82.7%
Total	3014	81.7%

Programas de liderazgo

A continuación, presentamos los principales programas de capacitación realizados durante 2021

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN/LIDERAZGO 2021			
Nombre del programa	Objetivo	Modalidad	Beneficios para el negocio
Onboarding	Integrar a los nuevos colaboradores para despertar el sentido de pertenencia.	Presencial	Fomentar la permanencia
Objetivo de Producto y Oferta Comercial	Que los colaboradores conozcan la razón de ser del negocio y de esta manera todos podamos hablar en los mismos términos	Híbrido	Fomentar la permanencia



PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN/DESARROLLO EMPRESARIAL 2021			
Nombre del programa	Objetivo	Modalidad	Beneficios para el negocio
Proyecto SWITCH Módulo 5: Comunicación Poderosa y Manejo de Clientes Retadores	Aprender a comunicar los mensajes apropiados para obtener resultados positivos al eliminar palabras y frases con contexto indeseable para dejar impresiones favorables. Por otro lado, aprenderás a identificar los diferentes tipos de clientes retadores para transformar a clientes inconformes en clientes satisfechos.	Online	Potenciar habilidades de servicio y experiencia al cliente
PROYECTO SWITCH Módulo 6: Accountability y la Experiencia del cliente	Que el participante identifique que es el principal responsable de hacer que las cosas sucedan y logre tener una mentalidad enfocada a "como sí" puede avanzar y lograr los objetivos determinados. Además reconocerá la importancia y aprenderás técnicas para dar un servicio personalizado, superar expectativas y generar emociones positivas en los clientes para incrementar su percepción positiva hacia nuestra organización y así contar con clientes fieles y promotores.	Online	
LAN to LAN / Red IP	Reforzar conocimientos respecto a las soluciones LAN to LAN y Red IP, principalmente sus características, beneficios, precios, así como clientes potenciales para colocarlo efectivamente en el mercado.	Online	Complementar el conocimiento del portafolio de productos vigente
FlexNet Cisco	Conocer la importancia y los beneficios de la solución FlexNet Cisco, de esta manera se podrá ofrecer al cliente la solución ideal de acuerdo a sus necesidades.	Online	
Alineamiento Estratégico. Retención de clientes actuales.	Analizar los elementos clave que participan en la retención de clientes actuales, también, conocer los detonadores de percepción por parte del cliente que permiten abrir el canal de comunicación.	Online	
FlexNet Huawei	Conocer la solución FlexNet Huawei, para así, identificar sus características, funcionalidades y los beneficios que tiene frente a las redes tradicionales, para así, colocarlo correctamente en el mercado.	Online	
Comunicaciones Unificadas	Conocer las características, componentes, beneficios y reglas de negocio de Comunicaciones Unificadas, de esta manera se podrá diferenciar los servicios para ofrecer al cliente el que más se adapte a sus necesidades y así lograr una venta efectiva.	Online	
Planes Empresa	Identificar la familia de los Planes Empresa, así como las características de cada uno de los servicios de valor agregado que incluyen y las reglas de negocio aplicables a esto.	Online	

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN/DESARROLLO EMPRESARIAL 2021			
Nombre del programa	Objetivo	Modalidad	Beneficios para el negocio
Solución Televisión Hospitalidad	Conocer la oferta "Solución TV Hospitalidad", así como sus características, beneficios, alcances y reglas de negocio aplicables a esta para poder colocarlo de manera efectiva en el mercado.	Online	Complementar el conocimiento del portafolio de productos vigente
Internet con voz SIP y conmutador empresarial	Conocer las características y beneficios de Internet con voz SIP y conmutador empresarial con el fin de brindarte herramientas para una venta efectiva de esta solución.	Online	
Oficina Administrada	Identificar la solución Oficina Administrada, así como sus características, componentes y las reglas de negocio aplicables.	Online	
Servicios de Voz	Conocer las características y beneficios de los Servicios de Voz, a fin de lograr una venta efectiva de esta solución.	Online	
Monitoreo	Conocer los productos de Monitoreo, sus funcionalidades, las reglas de negocio, así como la forma efectiva de colocarlo en el mercado.	Online	
Endpoint Security & Web Security Empresarial	Conocer las características y beneficios de Endpoint Security y Web Security Empresarial, con el fin de brindar herramientas para una venta efectiva de esta solución.	Online	
Google Workspace & Microsoft 365	Conocer qué es Google Workspace, así como el servicio adicional de Microsoft 365, las herramientas que la componen, así como los licenciamientos que se ofrecen en cada oferta, logrando que con ello, la fuerza de ventas identifique cual es la que más se acerca a las necesidades reales de cada cliente.	Online	
Videovigilancia Administrada	Conocer las características y beneficios de Videovigilancia Administrada, con el fin de brindar herramientas para una venta efectiva de esta solución.	Online	
Centro de Datos	Conocer los servicios (backup, almacenamiento, coubicación, correo y servidores virtuales) que se pueden ofrecer a tus clientes a través de la Solución Centro de Datos, así como los beneficios que permitan colocarlo de manera efectiva en el mercado.	Online	
Internet	Conocer las características, y beneficios de las soluciones de Internet ofrecidas por Totalplay, con el fin de brindarte herramientas para una venta efectiva de esta solución.	Online	
Servicio de Respaldo	Conocer los Servicios de Respaldo de Totalplay, así como sus características, beneficios y reglas de negocio para colocar de manera efectiva esta solución en el mercado.	Online	

SALUD Y BIENESTAR

(GRI 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

Estamos comprometidos con el bienestar físico y mental de nuestros colaboradores. La situación más crítica de la pandemia nos dejó aprendizajes que hemos adoptado de manera permanente. Continuamos aplicando las medidas de prevención que recomiendan las autoridades de salud, así como iniciativas de protección propias de Grupo Salinas. A nivel grupo se realizaron más de 4,000 pruebas para COVID-19, así como la implementación del trabajo a distancia, el cual continuó durante 2021, en especial para población identificada como vulnerable.

De igual forma, mantuvimos el programa Hospital en Casa, con el fin de brindar asistencia médica en sus hogares. Al mismo tiempo, continuaron las alianzas con organizaciones de salud y hospitales con el fin de contar con diferentes opciones de atención en caso de requerirlas.

En el regreso a actividades, resaltan los cursos de capacitación para reforzar las medidas de protección en las áreas de trabajo. Desde Grupo Salinas, se impartieron talleres con un alcance de 120,000 personas.

Bienestar

(GRI 2-19, 2-20)

Todas nuestras iniciativas de protección y bienestar son aprobadas y vigiladas por el Comité de Salud de Grupo Salinas, el cual está conformado por direcciones y representantes como Capital Humano, Bienestar, Protección Civil y especialistas externos. Igualmente, nuestro actuar se respalda en la TPH-0047-PO Política de Atención Médica a Colaboradores.

CONTAMOS CON UNA POLÍTICA ESPECÍFICA DE ATENCIÓN MÉDICA: TPH-0047-PO POLÍTICA DE ATENCIÓN MÉDICA A COLABORADORES

Contamos con un área interna dedicada al cuidado de la salud de los colaboradores, encargada de gestionar y dar seguimiento a los diferentes servicios de salud, tales como:

- Consultorio médico
- Área de lactancia
- Consejería nutricional y apoyo emocional a través de la app +Bienestar
- Servicio de paramédicos
- Campañas de salud, así como de vacunación por influenza.
- Campañas de prevención ante enfermedades y check up
- Programa Kilotón para impulsar la adopción de hábitos saludables y pérdida de peso
- Programa de atención psicológica que cuida el bienestar emocional y psicológico de los colaboradores

EL 100% DE LOS COLABORADORES EN TOTALPLAY GOZA LOS SERVICIOS DE SALUD

Monitoreamos constantemente la evolución del clima laboral a través de un diálogo y escucha activa con nuestro personal. Este año, tuvimos un porcentaje de IPN de 50.9, así como una mayoría de promotores con una representación de 66.8%, lo cual nos motiva a continuar mejorando la calidad de vida en los espacios de trabajo.

IPN 2021				
Participación	Promotores	Pasivos	Detractores	IPN
2,559	65.2%	17.6%	17.2%	48.1%



PERMÍTENOS CONOCERTE MEJOR

En Protección Civil estamos comprometidos con nuestros brigadistas para que sean agentes de cambio en su entorno laboral y familiar.

Para conseguirlo, te invitamos a contestar honestamente la siguiente encuesta.

Respóndela

Tus respuestas nos permitirán conocer tu grado de compromiso, a qué problemáticas te enfrentas, cómo fortalecer tus capacidades y alcances.

¡Contamos contigo!

La prevención la hacemos todos. **Infórmate, participa y actúa.**

TOTALPLAY		
	2020	2021
App Salud GS	1,050	3,707
Kilotón	335	363



Seguridad y salud

Prevenimos los diferentes riesgos a los cuales nuestro personal puede estar expuesto a través de análisis de los espacios de trabajo y capacitaciones al cuerpo de brigadistas. Comunicamos permanentemente los cambios y noticias más relevantes en la materia a través de canales internos, tanto digitales como físicos.

De igual forma, promovemos la capacitación de nuestro equipo mediante diferentes cursos y talleres:

NOMBRE DEL CURSO	DESCRIPCIÓN	ALCANCE
Primeros auxilios básicos	Fundamentando desde los conceptos generales, la conformación de botiquín, las medidas de bioseguridad, los lineamientos éticos y transporte/traslado de un paciente.	Se convoca a todas las áreas
Apoyo psicológico de primer contacto en situaciones de emergencia o desastre	Brindar apoyo en los momentos posteriores a un evento o accidente. Este taller se enfoca en crear un contacto empático y de seguridad con los afectados.	Se convoca a todas las áreas
Prevención y combate de incendios	Medidas para prevenir incendios y maniobras destinadas a extinguir cualquier incendio.	Se convoca a todas las áreas
Simulacros	Representación de una posible emergencia dentro de la Torre, así como medidas de acción.	Todos

Nos encontramos reforzando todas las políticas de salud y seguridad de nuestras operaciones, así como los mecanismos de protección y prevención de riesgos a la salud. A continuación, el desglose de accidentes durante 2021:

ENFERMEDADES 2021	
Número enfermedades que requirieron incapacidad	
Mujeres	Hombres
1,288	2,037



Unidad de Género de Grupo Salinas

Este año, a diferencia de los anteriores, contamos con el apoyo de la Unidad de Género, organismo creado en 2019 y que desde 2021 es transversal a todas las empresas de Grupo Salinas.

La Unidad tiene como objetivo dar seguimiento a todas las denuncias relacionadas con situaciones y comportamientos que promuevan la violencia y acoso sexual, principalmente hacia el personal femenino.

Entre las principales funciones de la Unidad se encuentran:

- Dar atención y seguimiento a denuncias presentadas;
- Implementar estrategias de comunicación para prevenir conductas de violencia a nivel Grupo Salinas



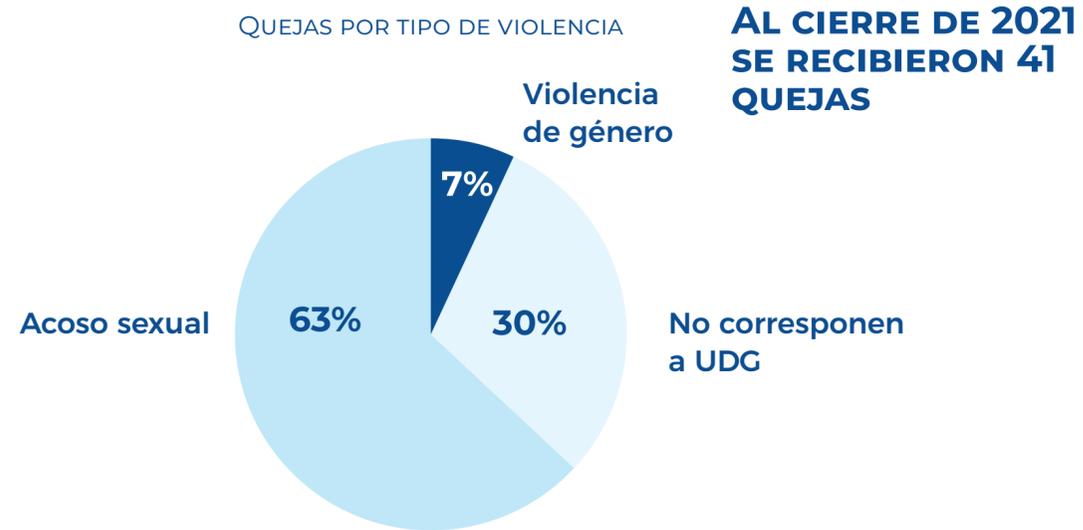
- Generar documentos informativos para orientar a colaboradores en temas relacionados a violencia de género, acoso sexual e inclusión; elaboración del informe anual de actividades

Principios de la Unidad de Género



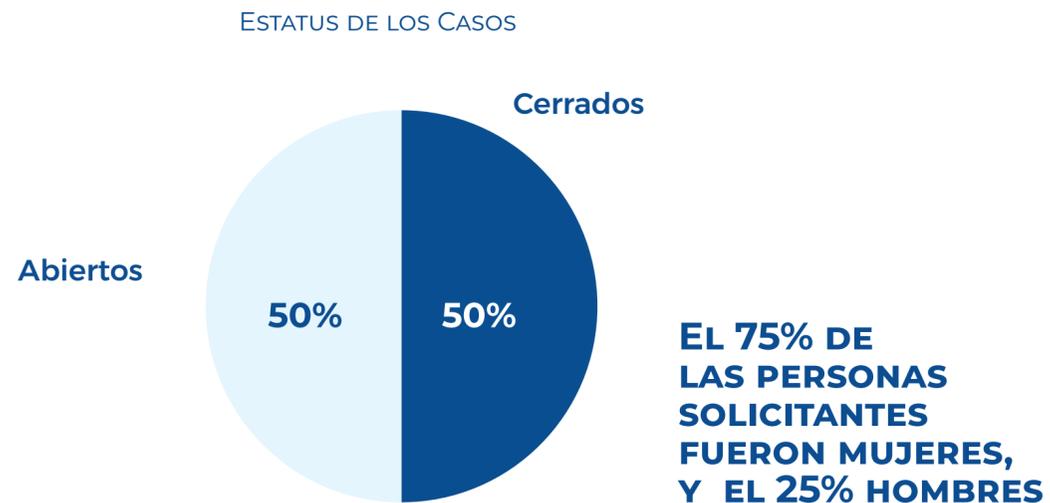
Durante este primer año de su operación, la Unidad tuvo un papel determinante en la creación de una cultura que garantice el respeto hacia las mujeres y minorías representadas. A través de campañas de sensibilización con un enfoque de prevención, logramos impactar a 297 colaboradores a quienes, a través de nueve sesiones, dimos a conocer el propósito de la Unidad, así como una introducción sobre el concepto de acoso sexual, cómo enfrentarlo y sus posibles consecuencias

A continuación se desglosan los casos con base en su nivel de gravedad y las sanciones que se aplicaron en aquellos que se comprobaron las faltas. El 100% de los casos de gravedad fueron sancionados con la baja laboral



Al 31 de diciembre 2021, en Unidad de Género de Grupo Salinas catalogamos como cerrados el 50% de los casos presentados en Totalplay.

Al mismo tiempo, nuestros colaboradores se involucraron en diferentes iniciativas propuestas desde la Unidad. Destaca la campaña del Día Naranja, en conmemoración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas. Desde enero y hasta octubre, compartimos preguntas que invitaron a la reflexión sobre el tema a través de los diferentes canales de comunicación interna. De esta manera, además de capturar opiniones y percepciones, también se incentivó la participación.





De igual forma, apoyamos la campaña realizada durante todo el mes de noviembre por el Día Internacional del Hombre, en la cual se compartieron mensajes para promover una nueva masculinidad positiva.

Al mismo tiempo, fomentamos diferentes medidas y programas de conciliación en el trabajo en favor del bienestar de nuestros colaboradores, entre los que destacan los permisos parentales. Mantenemos constantes monitoreos en la plantilla a fin de identificar a los futuros padres y madres a fin de apoyarles con esquemas de trabajo y permisos que les permitan continuar su carrera en la empresa.

Conoce más sobre la Unidad de Género de Grupo Salinas



13. COMUNIDAD

(GRI M7)

CONECTIVIDAD EN COMUNIDADES

Contribuimos activamente al desarrollo de las comunidades con iniciativas propias y por medio de los diferentes programas ambientales y sociales de Fundación Azteca de Grupo Salinas a los cuales apoyamos.

Desde la actividad principal de nuestro negocio, fomentamos la conectividad digital, comprometidos en llegar a lugares en donde aún no se tiene acceso y así contribuir al desarrollo de la sociedad, en 2021, establecimos una alianza con Cemex y la Canacintra en búsqueda de proveer de internet a cuatro comunidades de escasos recursos en Torreón, Coahuila.

El objetivo fue ayudar a escuelas locales para que contaran con servicios de internet y mejorar la calidad de la educación en la región. En total, cuatro colonias fueron beneficiadas: Aviación; Las Luisas; Las Etnias; y La Merced en Torreón.

La intención es darle continuidad a este programa con el apoyo de las organizaciones como Canacintra y las diferentes delegaciones de representación con las que cuentan a lo largo del país.

Apoyo al Movimiento STEAM

Adicionalmente, a finales de 2020, desde TotalPlay Empresarial, apoyamos la iniciativa de capacitación a docentes en México de Movimiento STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Mathematics), enfocado en habilidades científicas, técnicas y de matemáticas.

Ese año, la docente Diana Lorena Rubio Navarro del Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios no.118 en el estado de Querétaro, resultó ganadora gracias a su proyecto dirigido a estudiantes, en la identificación de las propiedades físicas y químicas de materiales, así como el proceso para obtener materiales bioplásticos.



Diana Rubio Navarro, docente ganadora de la primera edición del Premio Teacher's Price México y acreedora de 1 millón de pesos.

Apoyo a Fundación Azteca

Fundación Azteca es el principal brazo social de Grupo Salinas, nuestra misión es transformar a México por medio de la educación a través de tres pilares:

Jóvenes con Talento

Este pilar brinda las herramientas y habilidades para formar a los líderes del mañana. Está integrado por programas educativos que buscan potenciar el talento, promover la cultura del mérito y la libertad como eje rector.

Medio Ambiente

Cuidar nuestro medio ambiente y sensibilizarnos con nuestro entorno es algo que se enseña y aprende, por ello, en Fundación Azteca de Grupo Salinas trabajamos en programas que aporten concientización y educación sobre la preservación de todo lo que nos rodea.

Sociedad

A través de la generación de capacidades, profesionalización del quehacer social y la multiplicación de alianzas, en Fundación Azteca de Grupo Salinas buscamos fortalecer el trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que juntos, multipliquemos el beneficio y lleguemos a más mexicanos.

En esta ocasión, fuimos jurado para la elección del Mejor Proyecto de Emprendimiento Social en el que resultó ganadora la iniciativa Muevetex, una App que brinda soluciones de movilidad para el Estado de México, a través de mapas con las mejores rutas de acuerdo con las opciones de transporte disponibles. El objetivo es compartir esta información con empresas del sector y así identificar áreas de oportunidad, zonas sin cobertura, opiniones y el nivel de satisfacción de los usuarios.

PROGRAMA	DESCRIPCIÓN	DATOS RELEVANTES
Modelo Educativo Azteca	Promueve la conciencia social a través de la curiosidad y el pensamiento crítico, lo que permite que los alumnos innoven creativamente en las soluciones y necesidades de nuestra sociedad. Hacemos una actualización constante con el objetivo de adelantarnos en las innovaciones de educación; corregimos, agregamos o mejoramos todo lo necesario para ofrecer las mejores prácticas. Lo anterior, en un marco de libertad, estado de derecho, cultura del mérito y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> • Inauguración de 5 nuevos planteles • 2,784 personas beneficiada: • 1,746 de nivel secundaria • 1,038 de nivel bachillerato • Creación del programa de mentorías, participaron 157 directivos de Grupo Salinas
Esperanza Azteca	En 2009 se crea este programa que, mediante la música, tiene el propósito de transformar a la juventud mexicana y brindarles herramientas para encontrar su pasión y desarrollar relaciones constructivas en ambientes sanos y creativos	<ul style="list-style-type: none"> • Se inscribieron 117 alumnos en el Instituto Superior de Música de Esperanza Azteca • 83 estudiantes de licenciatura • 29 maestros • Alianza con el Armonico Consort del Reino Unido
Un Nuevo Bosque	Es la campaña de reforestación más grande de México en colaboración con la Comisión Nacional Forestal (CONAFOR)	<ul style="list-style-type: none"> • Plantamos 16,000 árboles en 26 estados • Participaron 4,200 voluntarios
Limpiemos México	Programa permanente de acción y educación ambiental que busca que se da a la tarea de limpiar diversas zonas contaminadas	<ul style="list-style-type: none"> • Realizamos 9 jornadas de limpieza • Participaron 2,120 voluntarios • Se recolectaron 30 toneladas de residuos
Guardianes ambientales	Busca impulsar el desarrollo de capacidades en los jóvenes e inspirarlos para que realicen acciones y proyectos concretos a favor de la protección de la biodiversidad, el medio ambiente y recuperar nuestro futuro.	<ul style="list-style-type: none"> • Participaron 11 voluntarios de las comunidades ejidal Estación Salado en San Luis Potosí para conservar a las del especies de perrito y el aguila real
Emprendimiento social	Impulsa el desarrollo de capacidades de organizaciones la sociedad civil, dotándolas de herramientas para construir proyectos económicamente viables y escalables que brinden soluciones innovadoras a los problemas sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Llevamos a cabo la 3ª Cumbre de Emprendimiento e Innovación con 200 participantes y 80 mil personas conectadas en Facebook
Jugueton	Programa de recolección y donación de juguetes más grande de México	<ul style="list-style-type: none"> • Nos apoyaron 497 empresas y aliados estratégicos • Entregamos juguetes a 464 escuelas internados, casas hogar, comunidades indígenas, hospitales, guarderías; comedores comunitarios, cárceles, albergues y refugios • 2,381 instituciones y comunidades beneficiadas en más de 189 municipios
Siempre contigo	Siempre Contigo es un programa de Grupo Salinas y Fundación Azteca que surge con la intención de contribuir con las comunidades más afectadas por la pandemia de COVID 19. Conforme fue transcurriendo el tiempo, decidimos que podíamos ampliar nuestro programa para poder brindar apoyo más allá de la contingencia sanitaria.	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboramos con la Fundación Caninos 911 y en la Ciudad de México con la organización Milagros Caninos. • A través de las organizaciones Reinserta, Juventud Luz y Esperanza y Casa Hogar Elder, se entregaron 13,371 prendas de vestir a personas en situación vulnerable



A su vez, apoyamos con recursos monetarios en los tres Movimientos Azteca que se llevaron a cabo durante 2021.

REFORESTAMOS MÉXICO	FUNDACIÓN IMMS	CRUZ ROJA MEXICANA
En esta ocasión, se apoyó en el emprendimiento de 18 proyectos forestales y la plantación de 355,267 árboles en ocho estados del país	El apoyo consistió en una recaudación económica para la compra de 1,678 sillas-cama para pacientes.	Gracias a una recaudación, se logró la adquisición de 41 ambulancias.

658 COMO TOTAL DE HORAS VOLUNTARIADO EN 2021

10 MILLONES DE PESOS COMO APOORTE ECONÓMICO DESDE TOTALPLAY

FILANTROPIA

	(MONTO EN MXN)	PORCENTAJE
Donaciones	\$10,000,000	20.90%
Inversiones en la comunidad	\$ 44,086	0.09%
Iniciativas comerciales (patrocinios)	\$ 37,797,926	79.01%
Total	\$ 47,842,012	100.00%
Contribuciones en efectivo	\$ 47,797,926	99.91%
Tiempo de voluntariado	\$ 44,086	0.09%
Donaciones en especie	\$ 0	0.00%
Total	\$ 47,842,012	100.00%

14. DESEMPEÑO AMBIENTAL

En 2021, en Totalplay continuamos en el camino de la construcción de una ruta para cumplir con el compromiso de reducción del impacto negativo de las operaciones al medio ambiente, a través de estrategias, medidas, programas y el establecimiento de metas de prevención y corrección.

Estamos conscientes de que nuestro sector es uno de los que más emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) produce, nos hemos propuesto tomar acción y ser parte de la solución.

En ese sentido, continuamos impulsando la implementación progresiva de medidas que reduzcan el impacto ambiental que generamos en la empresa, minimizando el consumo energético que demanda nuestra infraestructura y, con ello, las emisiones de GEI.

Al mismo tiempo, en alianzas con proveedores y la motivación de usuarios de nuestros servicios, apostamos por iniciativas que disminuyan la generación de residuos, principalmente de artículos electrónicos.

Además, estamos explorando las posibilidades que tecnologías como Big Data e Internet de las Cosas puedan brindar para eficientar el desempeño de la gestión.

ESTAMOS ALINEADOS A LOS COMPROMISOS AMBIENTALES QUE DESDE GRUPO SALINAS SE HAN ASUMIDO, COMO LA ADHESIÓN AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y LA CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE.

ENERGÍA Y EMISIONES

(GRI: 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5)

En 2020, debido a la pandemia por COVID-19, experimentamos un aumento sin precedentes en la demanda de servicios de conexión a internet, lo cual implicó un incremento en el consumo de energía eléctrica en nuestras operaciones.

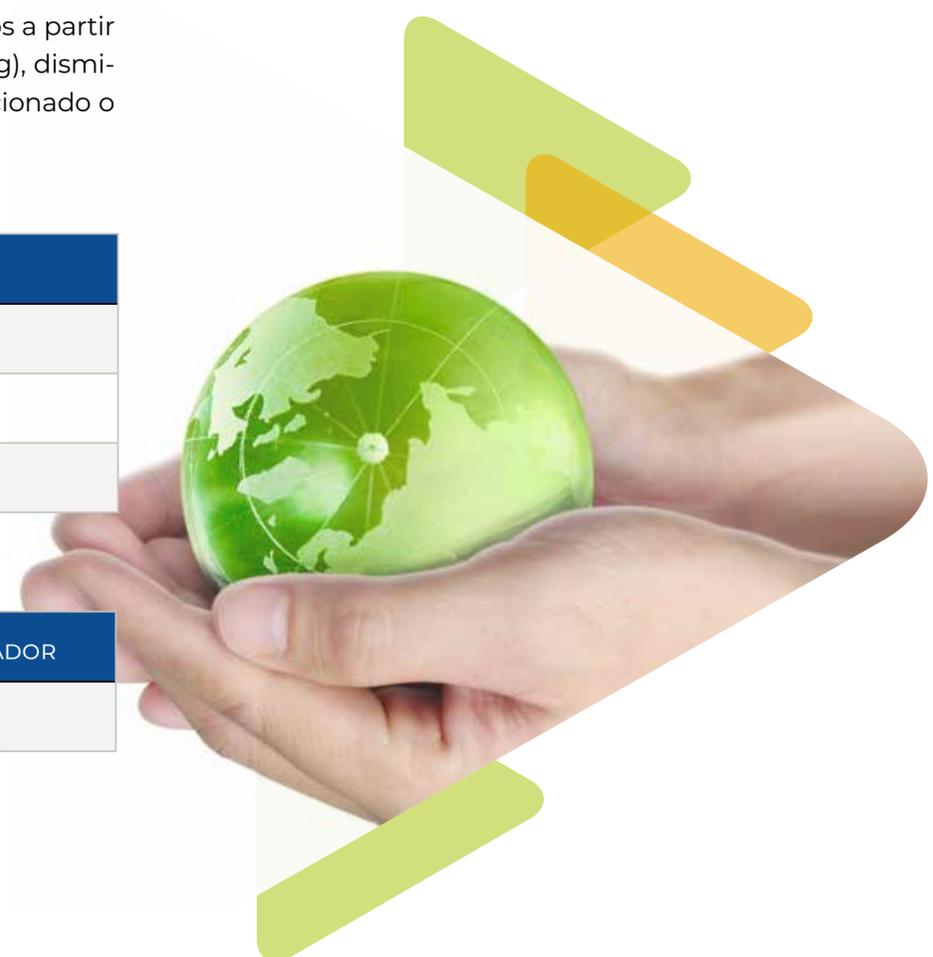
Por esa razón hemos puesto énfasis en acciones que nos permitan reducir nuestros impactos. En 2021, cerca de 4,000,000 de kWh fueron suministrados gracias a esta fuente.

Asimismo, implementamos medidas innovadoras en áreas clave, como el enfriamiento de los centros de datos a partir de temperaturas exteriores más bajas (free cooling), disminuyendo así la demanda en el uso de aire acondicionado o equipos enfriadores.

CONSUMO DE ELECTRICIDAD 2021	
Red (MWh)	25,220
Energía renovable de otros proveedores (MWh)	4,376
Total (MWh)	29,597
Total (GJ)	106,548

CONSUMO DE COMBUSTIBLE 2021	
Gasolina (lts)	6,321,496
Diesel (lts)	41,005
Total (GJ)	244,986

RATIO DE INTENSIDAD ENERGÉTICA KJ/COLABORADOR
66,087,431



En línea con estas acciones, en 2019 recibimos la certificación LEED para el nuevo edificio que alberga nuestras oficinas corporativas, que lo acredita como una construcción sustentable en el uso de recursos energéticos, hídricos y materiales.

En cuanto a emisiones, en 2021 calculamos por primera vez la cantidad que producimos, tomando como referencia las recomendaciones de la Secretaría Nacional de Energía y del Registro Nacional de Emisiones de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

A continuación, presentamos nuestras emisiones de alcance 1 y 2, correspondientes al último año.

EMISIONES GEI EN TONELADAS MÉTRICAS DE CO2 / 2021	
ALCANCE 1	17,672
ALCANCE 2	10,669

Estos esfuerzos nos permitirán marcar la línea base para establecer objetivos de disminución en los próximos años.

Intensidad energética gCO2/colaborador	6.6
--	-----

EN 2021 RECICLAMOS 11.5 TONELADAS DE RESIDUOS



OTROS INDICADORES AMBIENTALES

(GRI 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

Si bien nuestros principales impactos ambientales están relacionados con la energía y emisiones de GEI, estamos atentos a efectos secundarios como la generación de residuos y su correcta disposición.

Dada nuestra naturaleza, generamos residuos derivados de la red de fibra óptica, así como de los dispositivos electrónicos que proporcionamos a nuestros clientes y usuarios. Para contrarrestar estos impactos, contamos con un plan de recolección de residuos de fibra óptica en las agencias geográficas a lo largo del país. De esta manera, destinamos dichos residuos a proveedores externos que les dan un nuevo uso a través de procesos de reciclaje.

Fomentamos la reutilización de módems y decodificadores a través de servicios de reparación para nuestros clientes. De esta forma, alargamos el tiempo de vida de sus artículos electrónicos. Al mismo tiempo, impulsamos medidas con nuestros proveedores para el suministro de productos que provengan de materiales reciclados.

TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS EN 2021	
Residuos peligrosos	0.00
Reciclables	11.5
Sólidos urbanos	1950.5
Total	1,962

DESTINO DE RESIDUOS 2021 (%)	
Vertederos	99%
Incineración	0%
Reciclaje	1%



ANEXOS

GRUPOS DE INTERÉS

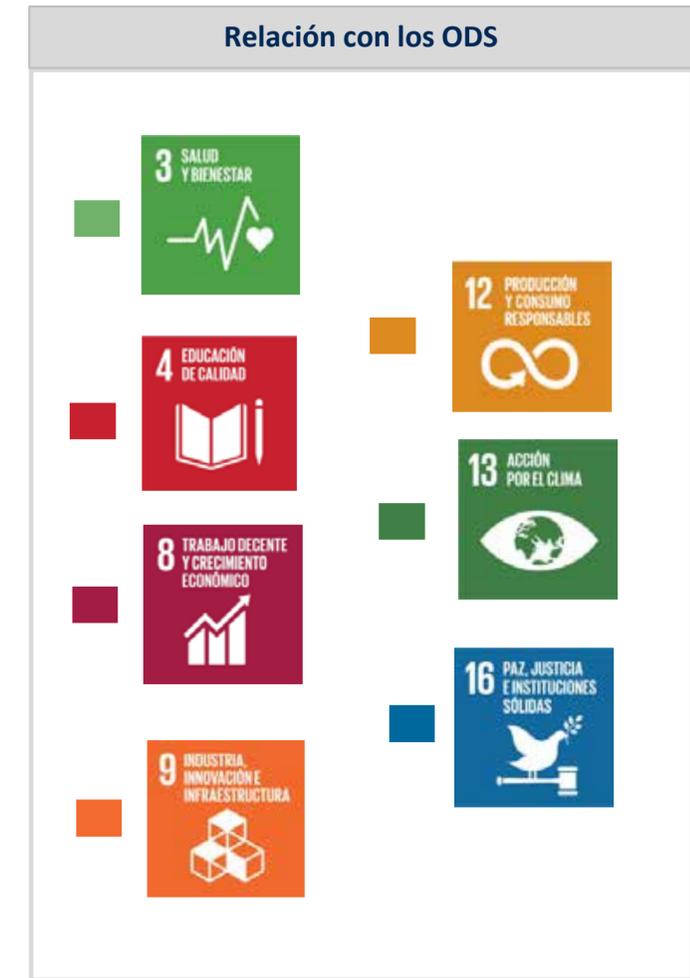
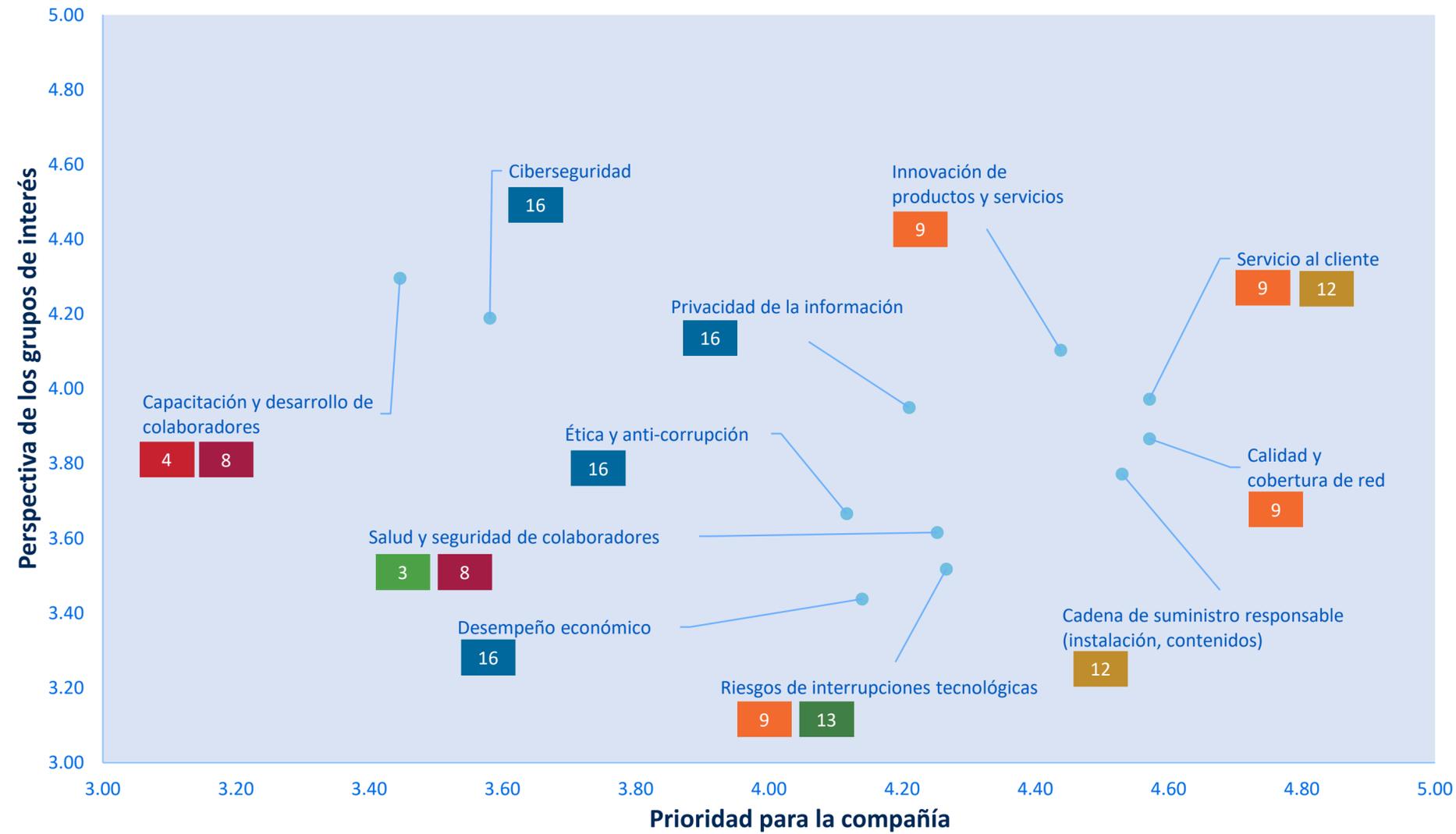
A continuación, presentamos la relación con los grupos de interés que resultan críticos, así como la propuesta de valor, compromisos y canales de comunicación para cada uno de ellos.

GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMAS CLAVE
Inversionistas	Nos enfocamos en mantener el desempeño económico de la compañía manteniéndonos sólidos en el mercado siendo atractivos en el momento de solicitar cualquier inversión de capital.	Reportes de los estados financieros Informe de sustentabilidad Presentaciones corporativas y eventos Asamblea de accionistas Punto de contacto directo con inversionistas	Transparencia en información financiera Transparencia en información no financiera / ASG
Clientes/Usuarios	Por medio de nuestra red de fibra óptica garantizamos una experiencia y servicio de la más alta calidad. Entendemos las necesidades de nuestros clientes y promovemos soluciones innovadoras para cada uno de los segmentos en los que estamos presentes (residencial, empresa y negocio)	Canales telefónicos de atención Redes sociales Puntos de atención físicos Encuestas de satisfacción	Calidad en el servicio Atención ante sugerencias o quejas Amplia cobertura en zonas del país Diálogo permanente Innovación en el tipo de contenido ofertado
Colaboradores	Construimos relaciones de confianza con nuestros colaboradores, priorizando su bienestar en la empresa, así como su desarrollo personal y profesional	Portal Institucional de Grupo Salinas Help Desk Encuestas de satisfacción y Clima Laboral Canal de denuncia: HONESTEL Zeus App Redes sociales y blog de Ricardo Salinas	Ciberseguridad Servicio al cliente Posicionamiento de marca Innovación de productos y servicios Calidad y cobertura de red Salud y seguridad Riesgo de interrupciones tecnológicas Desempeño económico Privacidad de la información Ética y anticorrupción Clima laboral
Proveedores	Mantenemos una comunicación bidireccional con la finalidad de fortalecer nuestra relación comercial y atender áreas de oportunidad en el servicio que nos proporcionan.	Atención telefónica Reuniones y eventos Línea de denuncia HONESTEL Círculo de Proveedores	Capacitación y desarrollo Ética y transparencia Precios justos
Entidades gubernamentales / autoridades	Mantenemos relaciones basadas en la transparencia y cooperación con nuestras autoridades	Reportes de los estados financieros Reportes fiscales Consultas abiertas y diálogo permanente con personal del sector público	Impuestos y contribuciones Ética y anticorrupción Cumplimiento con la legislación Precios justos
Distribuidores	Como uno de nuestros embajadores principales, brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo superiores a la de la competencia.	Apartado web para distribuidores Manuales y capacitaciones Línea de denuncia HONESTEL Eventos	Capacitación Diálogo y comunicación permanente Cumplimiento en los pagos

GRUPO DE INTERÉS	PROPUESTA DE VALOR	CANALES DE COMUNICACIÓN	TEMAS CLAVE
Asociaciones empresariales	Mantenemos relaciones directas con las principales cámaras empresariales de a fin de compartir y recibir expertise, así como anticiparnos a las tendencias del sector.	Comunicación vía correo electrónico (newsletter) Eventos o reuniones	Transparencia Prácticas antimonopólicas Ética y competitividad
Comunidad	Buscamos contribuir e influir positivamente en la comunidad facilitando conocimiento y capacitación para un mejor consumo de contenido y desarrollo de habilidades digitales	Redes sociales Eventos Cursos y capacitaciones Campañas de marketing social	Capacitación y desarrollo de habilidades digitales Oportunidades de trabajo locales Cobertura de servicio en zonas desconectadas

ANEXO. CORRELACIÓN CON ODS

TEMA MATERIAL	ODS	TEMA MATERIAL	ODS
Servicio del cliente	 	Salud y seguridad de colaboradores	
Innovación de productos y servicios		Riesgo de interrupciones tecnológicas	
Calidad y cobertura de red		Ética y anticorrupción	
Cadena de suministro responsable (instalación, contenidos)		Ciberseguridad	
Privacidad de la información		Capacitación y desarrollo	
		Desempeño económico	



ANEXO. CONTRIBUCIÓN A LOS ODS

Desde Totalplay estamos comprometidos con aportar valor y generar cambios positivos en la sociedad, por lo que destacamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y los ciudadanos.

Presentamos a continuación nuestra contribución a aquellos ODS prioritarios derivado de nuestra actividad, que igualmente se reporta a lo largo del presente informe.

ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADOR
<p>3. Salud y bienestar</p> 	Salud y seguridad de los colaboradores	<p>Realizamos análisis de riesgos en los espacios de trabajo en nuestras instalaciones corporativas.</p> <p>A su vez, disponemos de diferentes servicios médicos para el equipo de trabajo, tales como consultorio médico, consejería nutricional y campañas de prevención de enfermedades.</p>	<p>100% de los colaboradores gozan de los servicios de salud.</p> <p>4,000 colaboradores han hecho uso de los servicios de asesoría nutricional en la App Salud.</p> <p>363 colaboradores participantes en la campaña de Kilotón.</p>
<p>4. Educación de calidad</p> 	Capacitación y desarrollo	Contamos con programas de capacitación y desarrollo de habilidades para todos los perfiles.	Durante 2021 invertimos \$3,370,180 MXN en programas de capacitación enfocados en el desarrollo de habilidades para el liderazgo, comercial y de las particularidades que requiere el negocio
<p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p> 	<p>Salud y seguridad de los colaboradores</p> <p>Capacitación y desarrollo</p> <p>Atracción y retención de talento</p>	<p>Gracias a nuestro alcance, creamos oportunidades de trabajo local a lo largo del país.</p> <p>Programa Jóvenes Construyendo el Futuro</p>	<p>Más de 3,700 colaboradores a al cierre de 2021</p> <p>17.3% de los aplicantes estuvieron laborando en Totalplay</p>
<p>9. Industria, innovación e infraestructura</p> 	<p>Servicio al cliente</p> <p>Innovación de productos y servicios</p> <p>Calidad y cobertura de red</p>	<p>Disponemos de la mejor red de fibra óptica en el país, así como con una cobertura de mercado superior a la de la competencia.</p> <p>Al mismo tiempo, ofrecemos constantes innovaciones en nuestra oferta enfocadas en valor en el valor agregado y a la implementación de nuevas tecnologías, como servicio por voz (Alexa y Codificador TotalPlay+) tanto para el sector residencial, como empresarial</p>	<p>Contamos con una red de fibra óptica para el sector residencial 100% de fibra óptica.</p> <p>Contamos con alrededor de 31 alianzas con los mejores proveedores de contenido de entretenimiento, tales como Netflix, HBO entre otros.</p> <p>Mantenemos un índice de satisfacción del 57.8% y tan solo 1.1% de tasa de abandono para el sector residencial; 0.6 para el empresarial.</p>

ODS	TEMA MATERIAL	CONTRIBUCIÓN	INDICADOR
<p>12. Producción y consumo responsable</p> 	<p>Servicio al cliente Cadena de suministro responsable</p>	<p>Dada la naturaleza de nuestra empresa, producimos una gran cantidad de residuos que gestionamos a través de iniciativas propias y con la ayuda de empresas especializadas en su tratamiento.</p> <p>Estamos mejorando la estrategia en el tratamiento de residuos de nuestra operación de manera que podamos involucrar tanto a proveedores directos de artículos electrónicos y nuestros propios clientes.</p>	<p>11.5 toneladas recicladas en 2021</p>
<p>13. Acción por el clima</p> 	<p>Riesgo de interrupciones tecnológicas</p>	<p>Gracias a las constantes inversiones para mejorar nuestra infraestructura, contamos con planes de respuesta y continuidad del servicio en caso de que se presenten eventos climáticos que comprometan el servicio a nuestros clientes.</p> <p>A su vez, impulsamos el uso de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables. De la mano de Grupo Dragón (empresa del Grupo Salinas, principalmente)</p>	<p>Cerca de 4,000,000 de kWh provienen de fuentes renovables de energía.</p>
<p>16. Paz, justicia e instituciones sólidas</p> 	<p>Ética y anticorrupción Ciberseguridad Desempeño económico</p>	<p>A través del Comité de ética y la Dirección de Cumplimiento del Grupo, damos seguimiento a los posibles temas que atenten contra nuestros valores. A su vez, nos apoyamos en el canal específico de denuncia Honestel.</p> <p>Contamos con un sistema de Gestión de Privacidad y Protección de Datos Personales el cual está diseñado para analizar riesgos, implementar y evaluar las políticas, así como de capacitar a nuestro personal en el tema.</p> <p>Nos mantenemos como una de las primeras opciones de telecomunicaciones y entretenimiento en el sector, lo cual nos ha permitido tener una amplia penetración del mercado y un crecimiento en nuestros ingresos.</p>	<p>Tuvimos registro de 2,763 denuncias que incluyen temas de abuso de poder, incumplimiento a normas, entre otros. Todas las denuncias son gestionadas con el debido proceso, orientadas a resoluciones justas, incluyendo posibles sanciones.</p> <p>No tuvimos registro de reclamos relacionados al tratamiento de datos personales</p> <p>En 2021, invertimos más de 17 millones de pesos en nuestra infraestructura.</p> <p>Registramos ingresos de más de 47 millones de pesos de las unidades de negocio empresarial y residencial, un 44% más que en 2020.</p>

ANEXO. DEBIDA DILIGENCIA EN DDHH

Estamos comprometidos con el respeto a los Derechos Humanos, rechazando cualquier conducta que vulnere la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas en nuestras operaciones y en toda la cadena de valor. Nos apegamos a los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de la ONU e implementamos de manera continuada una hoja de ruta de debida diligencia, basado en las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

A continuación, presentamos nuestros avances en la identificación de los riesgos, el establecimiento de las medidas de respuesta y el monitoreo de los resultados.

PROCESO	DESEMPEÑO	DETALLE
1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión.	<p>Nos alineamos a la Política de Derechos Humanos desde Grupo Salinas, con ello, los compromisos de capacitación, formación, canales de comunicación y denuncia, así como la evaluación de posibles riesgos en las operaciones del negocio y con los diferentes grupos de interés con los que tenemos relación.</p> <p>De igual forma, a nivel Grupo, contamos con un Código de Ética y con un Código de Ética para proveedores y contratistas.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p.23)</p> <p>Política de Derechos Humanos de Grupo Salinas</p> <p>Política de Legalidad y Derechos Humanos desde Total-Play</p> <p>Código de Conducta</p> <p>Código de Conducta para proveedores y contratistas</p>
2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales.	<p>Al igual que las diferentes empresas que conformamos Grupo Salinas, nos apoyamos del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), el cual, a través de cuatro fases, identifica los posibles riesgos éticos y con ello de Derechos Humanos que puedan impactar al negocio.</p> <p>Igualmente, mediante la línea ética de Honestel y la línea Cuéntanos, identificamos las denuncias, así como las áreas o grupos de interés involucrados. De esta forma, generamos información que nos permita identificar estas áreas de oportunidad.</p> <p>Para la cadena de suministro realizamos, por medio de Central de Compras de Grupo Salinas y el Círculo de Proveedores, evaluaciones documentales y asesoría para identificar posibles riesgos éticos, ambientales y sociales. Este año, 233 proveedores adquirieron la certificación.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p. 23)</p> <p>Cadena de suministro (p. 32)</p> <p>Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento</p> <p>Línea de denuncia Honestel</p>
3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos	<p>Como parte de nuestra estrategia de prevención y en línea con el proceso de mitigación del PEIC, llevamos a cabo constantes capacitaciones del Código de Ética, así como en temas de anticorrupción y Derechos Humanos.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p. 23)</p>

PROCESO	DESEMPEÑO	DETALLE
<p>4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados.</p>	<p>Es el Comité de Integridad y la Dirección de Incumplimiento del Grupo quienes se encargan de dar seguimiento a las faltas éticas que se lleguen a presentar en nuestra organización, así como sus posibles consecuencias y responsables.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p. 23)</p> <p>Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento</p>
<p>5. Informar sobre cómo se abordan los impactos.</p>	<p>Al ser el primer informe de sustentabilidad de TotalPlay, por primera vez hacemos público los principales impactos éticos y de Derechos Humanos en nuestra organización. Al igual que las empresas que conforman Grupo Elektra, nos comprometemos a comunicar año con año nuestros principales resultados y áreas de oportunidad.</p> <p>Al mismo tiempo, el Comité de Integridad presenta cada año un informe de avances ante el Consejo de Administración.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p. 23)</p> <p>Primer Informe de la Unidad de Género de Grupo Salinas (p.88)</p>
<p>6. Reparar o colaborar en los impactos cuando corresponda.</p>	<p>A través de nuestros canales de denuncia, identificamos y damos seguimiento a los casos que atenten contra la dignidad de cada una de las personas y grupos de interés con los que tenemos relación.</p>	<p>Ética y cumplimiento (p. 23)</p>

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021			
Sección	Descripción GRI	Contenido GRI	Página
Perfil de la organización y prácticas de reporte	Detalles de la organización	2-1	6
	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad	2-2	4,6
	Periodo objeto de reporte, frecuencia y punto de contacto	2-3	4
	Reexpresión de información	2-4	4
	Actividades, cadena de valor y otras relaciones vinculadas al negocio	2-6	6,32
Actividades y colaboradores	Empleados internos	2-7	43
	Estructura de gobernanza	2-9	22
Gobernanza	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	2-10	22
	Presidente del máximo órgano de gobierno	2-11	22
	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos (riesgos)	2-12	27
	Delegación de responsabilidades en el manejo de riesgos e impactos	2-13	27
	Conflictos de interés	2-15	27
	Comunicación de situaciones críticas	2-16	5
	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	2-17	22
	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	2-18	22
	Políticas de remuneración	2-19	22
	Proceso de determinación de remuneraciones	2-20	22
	Declaración sobre la estrategia de sostenibilidad	2-22	19
	Políticas de compromiso en conducta de negocio responsable	2-23	16,24
	Difusión de políticas	2-24	16,24
	Estrategia, políticas y prácticas	Proceso de remediación de impactos negativos	2-25
Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		2-26	24
Cumplimiento de leyes y regulaciones		2-27	24
Participación en Asociaciones		2-28	Somos parte de CANIETI
Enfoque para la participación de los grupos de interés		2-30	17,43
Cumplimiento de leyes y regulaciones		2-27	
Participación en Asociaciones		2-28	
Participación de los Grupos de Interés	Acuerdos de negociación colectiva	2-29	
	Enfoque para la participación de los grupos de interés	2-30	
GRI 3: TEMAS MATERIALES 2021		3-1	17
		3-2	17
		3-3	17

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021				
Sección	Descripción GRI		Contenido GRI	Página
Desempeño económico	GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016	201-1	31	8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5
	GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1	27	9.1,9.4
		203-2	27	1.2,1.4,8.1, 8.3,8.5
	GRI 401: EMPLEO 2016	401-1	43	5.1, 8.5, 8.6,10.3
		401-2	49	3.2, 5.4, 8.5
Calidad y cobertura de red	GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016	203-1	27	9.1,9.4
		203-2	27	1.2,1.4,8.1, 8.3,8.5
Cadena de suministro responsable	GRI 204: PRACTICAS DE ADQUISICIÓN 2016	204-1	32	8,3
Ética y anti-corrupción	GRI 205 ANTICORRUPCIÓN 2016	205-1	24	16,5
		205-2	24	16,5
		205-3	24	16,5
	GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016	206-1	24	16,3
Riesgos de interrupciones tecnológicas	GRI 302: ENERGÍA 2016	302-1	57	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-3	57	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
		302-4	57	7.3, 8.4, 12.2, 13.1
	GRI 305: EMISIONES 2016	305-1	57	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-2	57	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2
		305-4	57	13.1, 14.3, 15.2
		305-5	57	13.1, 14.3, 15.2
Salud y seguridad laboral	GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018	403-1	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-2	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-3	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-4	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-5	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-6	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-7	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-8	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
		403-9	49	3.7, 3.8, 8.3, 8.8
			403-10	49

GRI 2: CONTENIDOS GENERALES 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Sección	Descripción GRI		Contenido GRI	Página	
Capacitación y desarrollo de colaboradores	GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016	404-1	46	4.4, 4.5	
		404-2	46	4.4, 4.5	
		404-3	46	4.4, 4.5	
	GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016	405-1	22,43	5.1, 5.5, 8.5	
Ciberseguridad	GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1	39	16.3, 16.10	
Privacidad de la información	GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016	418-1	39	16.3, 16.10	
Servicio al cliente	GRI SECTORIAL	M5	40		
		GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016	417-1	39	12,8
		417-2	39	16,3	
		417-3	39	16,3	
Innovación de productos y servicios	GRI SECTORIAL	M4	40		
Indicadores GRI relevantes para el negocio (que no es material)	GRI 306: RESIDUOS 2020	306-1	58	3.9,12.4,12.5	
		306-2	58	3.9, 6.3, 11.6, 12.4, 12.5	
		306-3	58	3.9,12.4,12.5	
		306-4	58	3.9,11.6,12.4,12.5	
		306-5	58	3.9,11.6,12.4,12.5	



CONTACTO

Para obtener mayor información sobre este informe o temas de Sustentabilidad en Totalplay comunícate con:

César Cano García
Director de Sustentabilidad
ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4121,
Col. Fuentes del Pedregal, C.P. 14141
Ciudad de México