



**Totalplay**<sup>®</sup>

# 10 años

**PARA CONECTAR A MÉXICO**

Informe de Sustentabilidad 2022

Septiembre 2023





# Contenido

<i>1. Introducción al informe</i>	<i>3</i>
<i>2. Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente</i>	<i>17</i>
<i>3. Compromiso con la creación de valor</i>	<i>28</i>
<i>4. Compromiso con las personas</i>	<i>48</i>
<i>5. Compromiso con el planeta</i>	<i>76</i>
<i>6. Índice de contenidos GRI</i>	<i>83</i>
<i>7. Tabla SASB</i>	<i>87</i>





## Introducción al informe

El Informe de Sustentabilidad 2022 es el segundo Informe de información no financiera de Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I de C.V. (en adelante Total Play), que tiene el propósito de reportar de forma el desempeño y los logros Ambientales Sociales y Gobierno Corporativo (ASG) de la organización a través de la visión de prosperidad incluyente de Grupo Salinas

En este informe destacamos los compromisos y avances que hemos logrado, ofreciendo un panorama completo de las acciones y logros alcanzados durante el periodo entre el 1º de enero al 31 diciembre del 2022. A través este documento compartiremos cómo las operaciones de la empresa impactan positivamente en el ámbito ASG, por medio de una gestión responsable y sustentable que contribuya al bienestar de la sociedad y el entorno.

La información ASG de este informe se reporta a partir de la versión más actualizada de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) y sus ocho principios: precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sustentabilidad, puntualidad y verificabilidad, así como los estándares sectoriales del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) aplicables. Estos estándares ayudan a abordar de manera completa los aspectos ASG derivados del estudio de materialidad.





## Carta a los lectores

GRI 2-14

En Total Play, nos sentimos orgullosos del papel que desempeñamos al conectar millones de hogares y miles de organizaciones en México a través de servicios de telecomunicaciones de clase mundial.

En 2022, continuamos integrando nuestra estrategia ASG en la toma de decisiones estratégicas y operativas para convertirnos en una empresa más sólida y resiliente. Las diversas áreas de la compañía tienen un profundo conocimiento de los riesgos y oportunidades que existen en temas medioambientales y sociales asociados a la operación del negocio y desarrollo de tecnología.

Cada año presenciamos cómo el Internet continúa mejorando la forma de vivir, trabajar y comunicarnos. Una conectividad rápida y confiable proporciona un acceso extraordinario a información en tiempo real y mejores oportunidades en educación, salud y empleo.

Realizamos la actualización al estudio de materialidad de la empresa, dicho proceso nos permite estar en una posición más sólida para tomar decisiones informadas y estratégicas para implementar mejores prácticas. Nos centramos en ser líderes en áreas como la inclusión digital, innovación y tecnología, seguridad y privacidad de la información, ética y anticorrupción, prosperidad humana y cadena de suministro responsable.

Además, hemos revolucionado nuestro modelo de sustentabilidad, el cual tomará un papel crucial en la toma de decisiones. Este modelo nos permite establecer una dirección clara para ser agentes de cambio. Nos ayudará a trazar la hoja de ruta de las iniciativas ASG a partir de los temas más relevantes identificados en el estudio de materialidad.

En Total Play estamos comprometidos con la creación de valor para los colaboradores, por lo que brindamos puestos de trabajo de calidad y un ambiente laboral propicio para su desarrollo. Participamos en el programa de Jóvenes Construyendo el Futuro ya que creemos en el desarrollo del talento joven y en impulsar que más mujeres tengan más y mejor capacitación. Contamos con la Unidad de Género que es la encargada de hacer un espacio seguro para todas las personas que laboran para la empresa, en especial para las mujeres.

Somos generadores de valor económico, a través de nuestra extensa red 100% de fibra óptica que genera servicios de internet, televisión de paga y telefonía sin paralelo, satisfacemos de manera óptima las necesidades de familias y empresas mexicanas. Estamos comprometidos en seguir brindando servicios de alta calidad y en continuar siendo líderes en el mercado de telecomunicaciones en México.

Guiados por un enfoque metódico y comprometidos con la sustentabilidad, en Total Play tomamos medidas significativas para abordar el cambio climático, construir una red resistente al clima, promover prácticas sustentables y prepararnos para su impacto en las operaciones, clientes y comunidades.

Como parte de los esfuerzos para mitigar el impacto de las operaciones de la empresa al medio ambiente, hemos sustituido 2,217 baterías de plomo por baterías de litio que funcionan como fuente de respaldo en 614 sitios, las cuales son enviadas a centros de residuos peligrosos para su disposición final. Hasta finales de 2022, hemos avanzado en un 49% de todos los sitios previstos.

Buscamos generar prosperidad incluyente a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios, mientras contribuimos al desarrollo económico y al bienestar de las comunidades donde operamos.

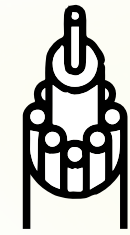
Este informe detalla cómo seguimos abordando los desafíos más relevantes para el éxito del negocio. Los invitamos a descubrir en este documento cómo generamos valor a largo plazo con nuestras actividades, marcando la diferencia en la vida de las personas.

**Agradecemos su interés en Totalplay.**



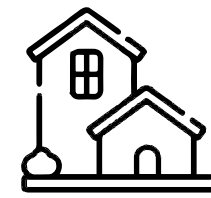


## Cifras relevantes



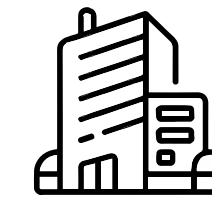
**100 %**

Somos la única opción en el mercado nacional con una red 100% de fibra óptica directa al hogar



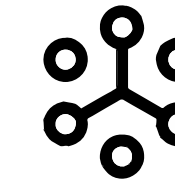
**75**

Ciudades cuentan con nuestra presencia para el segmento residencial



**173**

Ciudades abarcamos con nuestra presencia para el segmento empresarial



**6**

Sectores atendidos por el segmento empresarial



**Netflix**

Primer lugar en el ranking de velocidad de internet



**4.3 M**

De suscriptores al cierre de 2022



**+ 130 mil km**

con más de 149k servicios acometidos, y 17.3 millones de casas pasadas.



# Perfil Totalplay

## ¿Quiénes somos?

GRI: 1 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-6, 2-28

Somos una empresa mexicana, líder en telecomunicaciones y con un gran crecimiento. Ofrecemos servicios fijos de acceso a internet, televisión restringida o de paga y telefonía con una red 100% de fibra óptica para ofrecer servicios IPV6<sup>1</sup>, 4K y 8K con la misma calidad en todos los sitios en las que tiene cobertura.

Desde 2010, nos hemos destacado por una continua innovación en la oferta comercial y por la mejora constante en la calidad del servicio que brindamos. En un corto período, logramos posicionarnos como una opción altamente competitiva en el mercado, gracias a destacados diferenciadores que han conquistado la preferencia de los consumidores, incluso frente a competidores con una trayectoria mucho más extensa.

Nuestra cartera de servicios continua expandiéndose y el compromiso sigue siendo brindar la mejor experiencia de telecomunicaciones a los clientes que han puesto su confianza en nosotros.

---

**Somos la única opción en el mercado nacional que cuenta con una red 100% de fibra óptica directa al hogar.**

---

<sup>1</sup> Internet Protocol Version 6







Durante más de 4 años consecutivos, Total Play ha mantenido su posición en el primer puesto del Netflix Speed Index, una métrica que evalúa la velocidad promedio de conexión a Internet que se brinda a los usuarios al reproducir contenido en la plataforma de streaming de Netflix.

---



Somos el proveedor de Internet favorito de los usuarios en México, según la Speedtest by Ookla, una reconocida herramienta en línea que mide la velocidad y rendimiento de las conexiones de Internet.

---



Somos la plataforma oficial en línea de la Liga de los Líderes Ambientales (LLA). Esta Liga es una organización dedicada a empoderar y unir a líderes comprometidos con la protección del medio ambiente y la promoción de prácticas sustentables en diversas comunidades.

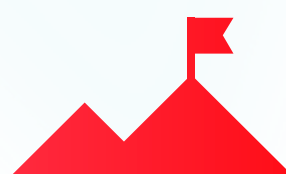
---



Somos el líder en el Broad Performance, lo que significa que destacamos en una amplia gama de áreas de rendimiento. Broad Performance se refiere a la capacidad de una entidad, ya sea una empresa, organización o individuo, para sobresalir en múltiples aspectos y disciplinas, demostrando un alto nivel de competencia y logros en diversos campos relacionados.



## Mission



Conectar a la comunidad a través de servicios innovadores de telecomunicaciones y tecnología para permanentemente mejorar la experiencia de vida de las personas.

**Total Play Residencial** Conectar a la mayoría de los hogares mexicanos y PyMEs a través de servicios innovadores de telecomunicación, entretenimiento y tecnología para mejorar permanentemente la experiencia de vida de las personas y la productividad de los negocios.

**Total Play Empresarial** Proveer las soluciones más confiables e innovadoras de tecnologías de información, seguridad informática y telecomunicaciones para mejorar la experiencia y productividad de nuestros clientes empresariales y gubernamentales.

## Visión



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

## Values

- Honestidad
- Lealtad

## Comportamientos:

- Pasión por el cliente
- Mejora Continua
- Trabajo en equipo
- Ejecución impecable
- Confianza y respeto mutuo

## Principales Fortalezas

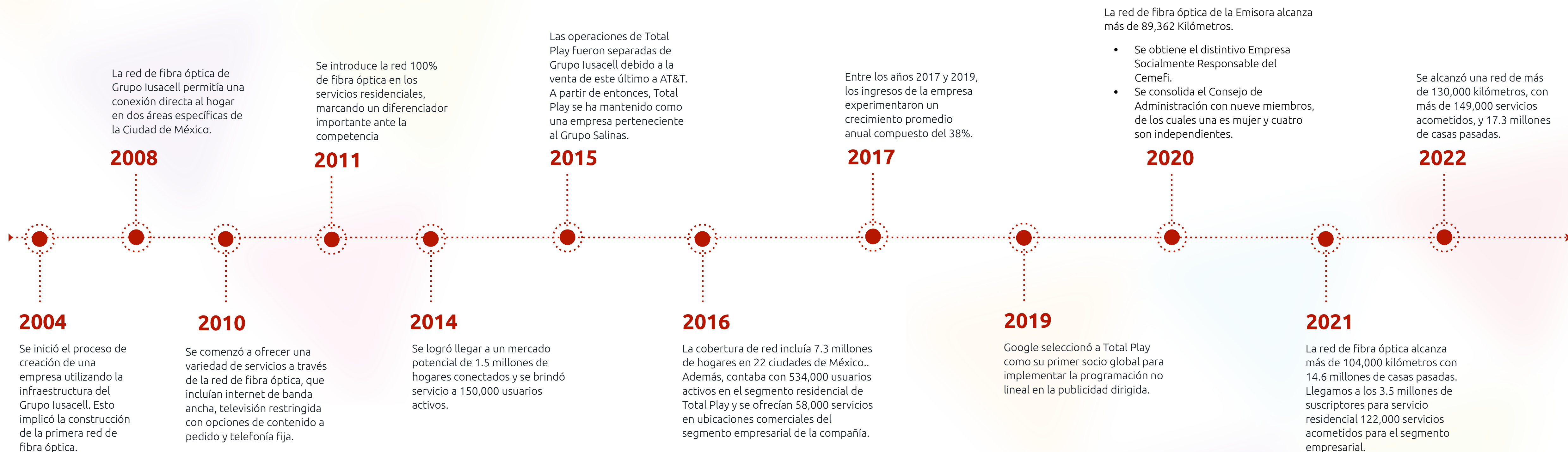
**Cada paso que damos, desde la investigación y desarrollo hasta la atención al cliente, se alinea con ofrecer soluciones efectivas y satisfactorias a nuestros usuarios.**

**Las principales fortalezas del negocio son:**

1. Somos proveedores de una red extensiva de 100% fibra óptica en México-
2. Tenemos un dinámico crecimiento impulsado por el mayor consumo de datos y demanda por servicios de telecomunicaciones ante un mercado poco penetrado.
3. Nuestra marca tiene un fuerte posicionamiento apoyado por servicios de vanguardia.
4. Contamos con la habilidad de superar a los competidores ofreciendo servicios de alta calidad .
5. El historial de crecimiento y gestión financiera responsable, consistente y probado.
6. Tenemos un equipo de administración experimentado con robustecidas prácticas de gobierno corporativo



# Totalplay a través del tiempo





## Estructura corporativa

Nuestra estructura corporativa está compuesta por diez subsidiarias ubicadas estratégicamente en México, Colombia y Estados Unidos. Cada una de estas subsidiarias despliega un papel importante en el crecimiento y éxito del negocio en sus respectivos mercados. A continuación, presentamos el porcentaje de participación de cada una de ellas:

Compañía	% de participación	Año de constitución	Actividad
Iusatel USA, Inc. (Estados Unidos)	100%	2001	Mercado de larga distancia
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	Empresa liquidada en 2022
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
TP Go, S. A. de C. V.	100%	2022	Servicios financieros

## Nuestra oferta de valor a los clientes







El enfoque que ofrecemos a los clientes se centra en brindar soluciones de conectividad que simplifiquen su vida y amplíen las posibilidades de acceso a una conexión digital de calidad. Nos enorgullece ser una empresa competitiva que no sólo ofrece un servicio excepcional sino que al mismo tiempo genera oportunidades de empleo y promueve el crecimiento económico local.

Al día de hoy, hemos sido resilientes y receptivos a los cambios en los patrones de consumo del sector, adaptando la oferta comercial para satisfacer las necesidades cambiantes. Al mismo tiempo, hemos mantenido una mentalidad innovadora, estableciendo alianzas estratégicas con las principales plataformas de streaming y consumo digital para agregar aún más valor a la propuesta de servicios que ofrecemos.





## Principales diferenciadores

 <p><b>Sólida experiencia en el sector</b></p>	<p><i>Durante más de una década, hemos destacado en la prestación de servicios de telecomunicaciones de clase mundial. La dedicación y enfoque que hemos desarrollado con el tiempo nos han permitido ofrecer soluciones innovadoras y confiables.</i></p>
 <p><b>Diversificación de sectores</b></p>	<p><i>Ofrecemos una amplia y diversa oferta comercial que se adapta a las necesidades de diversos sectores. Ya sea que se trate de soluciones para hogares, empresas, instituciones educativas o industrias específicas, contamos con un portafolio completo y flexible.</i></p>
 <p><b>Velocidad en la provisión de servicio</b></p>	<p><i>Hemos establecido procesos eficientes que nos permiten brindar una atención inmediata a los clientes. Gracias a estos procedimientos, garantizamos que la instalación y puesta en funcionamiento de los servicios contratados se realicen en un tiempo récord, en menos de 72 horas</i></p>
 <p><b>Alianzas con valor agregado</b></p>	<p><i>En la búsqueda constante por brindar la mejor experiencia de entretenimiento, hemos establecido alianzas estratégicas con destacadas plataformas de streaming líderes a nivel mundial. Entre ellas se encuentran nombres reconocidos como Netflix, Amazon, y Stingray, por mencionar solo algunos ejemplos.</i></p>
 <p><b>Innovación para una mejor experiencia del cliente</b></p>	<p><i>Buscamos innovar y complementar los servicios con soluciones avanzadas. Desde el 2021 contamos con el decodificador Total Play TV+ que ofrece transmisión de contenidos en 4K, además de integrar a la asistente virtual Alexa, brindando una experiencia de entretenimiento más inmersiva y personalizada. También contamos con el proyecto Club Total Play Wi-Fi, un servicio exclusivo que proporciona a los clientes acceso gratuito y seguro a Internet en espacios públicos.</i></p>
 <p><b>Atención personalizada ante quejas o sugerencias</b></p>	<p><i>Disponemos de canales de atención al cliente dedicados específicamente a la resolución de fallas en los servicios y para atender cualquier caso de inconformidad que pudiera surgir. Buscamos brindar una atención rápida, eficiente y personalizada, garantizando atención necesaria en el momento oportuno.</i></p>



# Oferta comercial

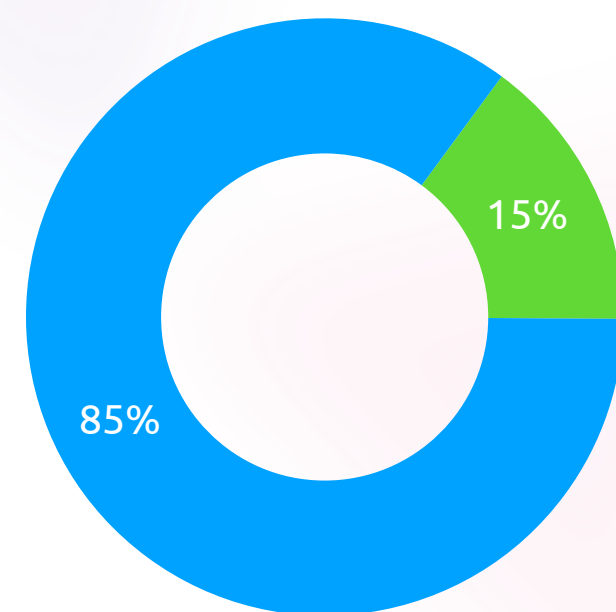
SASB: TC-TL-520a.2

Proporcionamos una conectividad confiable y de alta velocidad, asegurando una comunicación fluida y acceso a diversas herramientas digitales que mejoren la vida de los clientes.

La oferta de servicios que ofrecemos abarca una amplia variedad de soluciones diseñadas para satisfacer las diversas necesidades de dos sectores clave: residencial y empresarial.

## Total Play Residencial

- **Internet**  
• hasta 1 Gbps
- **Entretenimiento**  
• Full HD, Anytime, 4K, TV, Alexa, Hogar inteligente
- **App Movil**
- **Nuevos Negocios**  
• Addressable TV, Analytics, Tienda, Entregas, Club Wifi



## Total Play Empresarial

- **Servicios estándar y redes administradas**  
• Internet, planes PyME, servicios de voz, soluciones integradoras de diferentes plataformas
- **Colaboración**  
• Aprendizaje a distancia, contact center, comunicaciones unificadas, telefonía IP, total cloud PBX, zoom
- **Soluciones de nube**
- **Ciberseguridad**

## Total Play Residencial

La demanda de soluciones de conectividad eficientes en los hogares ha experimentado un notable incremento debido a las diversas necesidades de cada miembro de la familia. En respuesta a este incremento, hemos desarrollado la red de fibra óptica más avanzada del país y nos hemos convertido en líderes en la implementación de esta tecnología en México y en las áreas donde operamos.

A continuación, presentamos los principales servicios que ofrecemos a través de Totalplay Residencial para satisfacer dichas necesidades:

### Internet

Brindamos una velocidad de banda ancha competitiva, junto con servicios de captura para plataformas de contenido de entretenimiento. Nuestra conexión de alta velocidad garantiza una experiencia fluida y sin interrupciones al transmitir contenido en línea, ofreciendo acceso rápido y confiable a una amplia variedad de plataformas de entretenimiento.

Somos el único proveedor que garantiza una conectividad de alta calidad mediante una red 100% de fibra óptica, que se respalda con los más avanzados nodos de acceso GPON disponibles en el mercado.

Para ello hemos fortalecido la infraestructura con el propósito de ampliar y mejorar los servicios que ofrecemos, lo que a su vez nos capacita para alcanzar un mayor número de hogares.

	2021	2022
Kilómetros de cableado	104,000	130,407
Nodos de acceso	651	780
Ratio base	618	692

**Contamos con 4.3 millones de suscriptores que confían en nuestra infraestructura y servicios**

**Contamos con acuerdos globales de intercambio de tráfico que brindan una conectividad confiable que respaldan la red de Total Play.**

Esta red ha sido diseñada para brindar servicios IPV6, así como una calidad y cobertura excepcionales para transmitir contenido en resolución 4K y 8K. De esta manera, aseguramos una experiencia de conectividad superior para los clientes. Con esta infraestructura, estamos preparados para satisfacer las necesidades de conectividad actuales y futuras de manera óptima y sin interrupciones.

Actualmente el internet que ofrecemos cuenta con las siguientes ventajas competitivas:

- *Infraestructura de conectividad con más de 700 Gbps: La conexión es capaz de enviar y recibir información a una alta velocidad en comparación con otros prestadores de servicio.*
- *Internet Tier 1: Permite acceder a la infraestructura de Internet sin intermediarios, asegurando una conectividad rápida y estable al tener conexiones directas con otros proveedores de la misma categoría a nivel global.*
- *Interfaces de hasta 100 Gbps: Los dispositivos pueden intercambiar información a una velocidad alta, permitiendo una transferencia rápida de datos entre los usuarios y la red.*
- *Garantía de tráfico ininterrumpido: La transmisión de datos y la conectividad no se ven interrumpidas, incluso en situaciones de alta demanda o posibles problemas en la red.*

<sup>2</sup>GPON: es la abreviatura de "Gigabit-capable Passive Optical Network" en inglés. Es un estándar de tecnología de red de fibra óptica utilizado para proporcionar servicios de banda ancha de alta velocidad, como acceso a Internet, televisión y telefonía, a través de redes de fibra óptica.

<sup>3</sup>Gbps: Es la abreviatura de "gigabits por segundo". Un gigabit es una unidad de medida de datos que equivale a mil millones de bits.



## Entretenimiento

En el ámbito del entretenimiento, nos posicionamos firmemente en la vanguardia a través de avanzados decodificadores que ofrecen los siguientes aspectos clave:

- **Transmisión en Full HD:** Ofrecen una experiencia visual excepcional a través de la transmisión en Full HD (alta definición), lo que significa que los contenidos se muestran con una resolución nítida y detallada.
- **Anytime:** Destacamos por brindar un servicio adicional sin costo llamado "Anytime". Este servicio permite a los usuarios retroceder en el tiempo hasta siete días de su programación favorita y grabarla para disfrutarla en el momento que deseen. La flexibilidad de ver contenido pasado y la capacidad de grabación personalizada garantizan que nunca se pierdan un momento emocionante.
- **Asistente virtual Alexa:** Este asistente ofrece una experiencia de interacción en tiempo real a través de altavoces inteligentes, permitiendo a los usuarios controlar sus contenidos y acceder a una variedad de funciones de entretenimiento mediante comandos de voz.

## Contenidos sobre aplicaciones

Nuestra interfaz está diseñada para integrar las principales aplicaciones de contenido de entretenimiento, lo que permite a los usuarios acceder y administrar de manera sencilla todas sus suscripciones y servicios en un solo lugar. Aplicaciones como : Netflix, Youtube, FOXplay, Prime Video, HBO Go, Google, entre otras.

La plataforma proporciona la comodidad de una facturación mensual integrada, lo que facilita el seguimiento y control de los gastos de entretenimiento de los clientes.

## App Móvil

La aplicación Total Play brinda a los usuarios la oportunidad de experimentar una gama completa de servicios, que incluyen el control del Club WiFi, TV+, realizar llamadas utilizando la función de portabilidad Softphone y opciones para el hogar. Todo esto está disponible de manera accesible en dispositivos móviles, lo que significa que la ayuda y el soporte se encuentran al alcance de la mano. Además de estas funciones, la aplicación permite realizar pagos de manera sencilla y configurar domiciliaciones. Asimismo, brinda la posibilidad de consultar estados de cuenta de forma ágil y acceder a información relevante del servicio.

## Empresarial

La demanda de soluciones se extiende a través de diversos sectores, abarcando desde industrias hasta hoteles, comercios, instituciones educativas, entidades financieras y organismos públicos, entre otros. En el contexto empresarial, estas soluciones son fundamentalmente buscadas para optimizar la eficiencia, la productividad y la competitividad. Nuestra propuesta de valor se basa en la dedicación para comprender y satisfacer las necesidades específicas de cada uno de estos sectores, trabajando de manera cercana con los clientes con el fin de proporcionar soluciones personalizadas que respondan a sus requerimientos, fomenten su éxito y estimulen su crecimiento.

A continuación, presentamos los principales servicios que Total Play Empresarial ofrece:

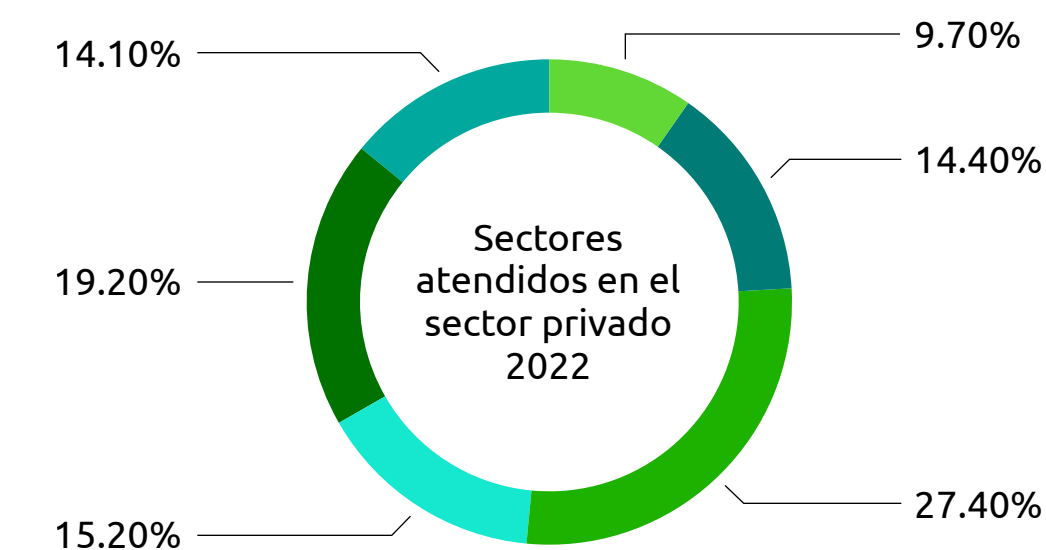
### Servicio estándar y redes administradas

Esta cartera de servicios abarca tanto los estándares tradicionales como las redes administradas, ofreciendo opciones de conectividad integral. Desde internet LAN<sup>4</sup> hasta MPLS<sup>5</sup>, proporcionando una conexión robusta y segura que respalda las operaciones comerciales.

Además, tenemos planes diseñados para Pequeñas y Medianas Empresas, junto con una variedad de servicios de voz que incluyen líneas análogas, troncales digitales, troncales SIP<sup>6</sup> que permiten la transmisión de voz sobre protocolos de internet, y troncales por internet, brindando soluciones de comunicación avanzadas. Asimismo, ofrecemos soluciones integradas que engloban diferentes plataformas para abordar las necesidades específicas de cada cliente.

### Soluciones de nube

Brindamos a las empresas la posibilidad de acceder a redes seguras, privadas y de alta eficiencia. Esto les permite aprovechar plenamente el potencial de la nube, con el fin de potenciar su productividad y escalabilidad. Estos servicios garantizan un entorno en línea protegido y confiable, donde los datos y las operaciones están resguardados. Al implementar estas soluciones, las empresas pueden centrarse en sus objetivos y procesos sin preocuparse por cuestiones de infraestructura, obteniendo así un mayor control sobre su entorno digital.



<sup>4</sup>LAN: Local Area Network, es una red de computadoras y dispositivos electrónicos que se encuentran ubicados en un área geográfica limitada, como un edificio u oficina.

<sup>5</sup>MPLS: Multiprotocol Label Switching, es una técnica de conmutación de etiquetas que se utiliza en redes de comunicación para dirigir y priorizar el tráfico de datos de manera eficiente.

<sup>6</sup>SIP: Session Initiation Protocol, es un protocolo de señalización utilizado en las comunicaciones multimedia y en tiempo real.



## Ciberseguridad

Este servicio representa una salvaguarda para las empresas, implementado mediante un avanzado equipo firewall<sup>7</sup> de última generación. Su función principal es proporcionar una barrera robusta contra los ataques informáticos, constituyendo así una línea de defensa vital para minimizar los riesgos asociados con la ciberseguridad. Al emplear esta solución, se reducen considerablemente las posibilidades de sufrir pérdida de información sensible o de ser víctima de intentos de tomar el control de los recursos informáticos de la empresa.

Algunos de los paquetes de conectividad por sector que ofrecemos son:

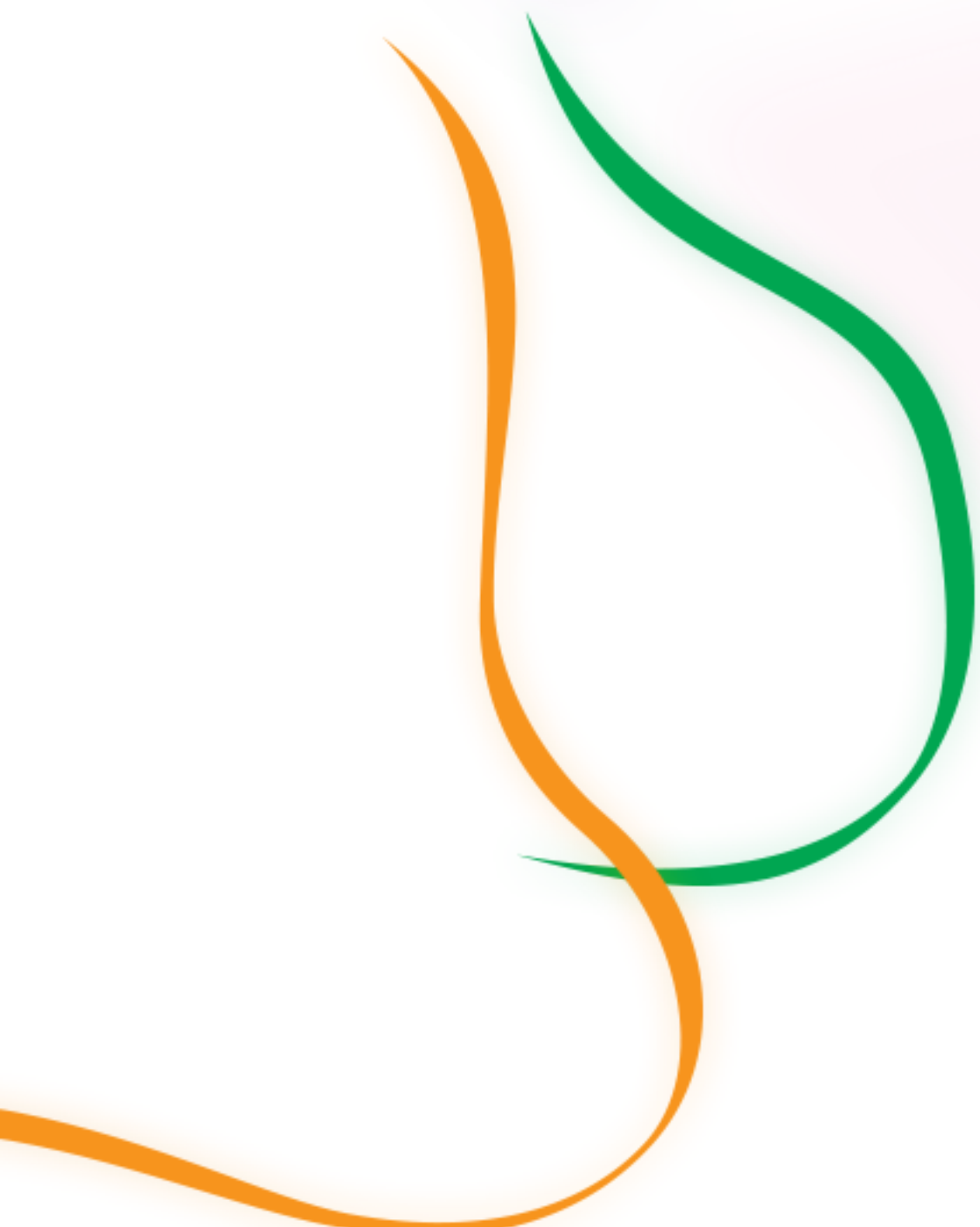
<sup>7</sup>Firewall: Es una medida de seguridad en tecnología de la información que actúa como una barrera entre una red privada y las redes externas, como Internet.

<b>Sector industrial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control de personal y monitoreo de entradas y salidas en instalaciones.</li> <li>Conectividad a Internet para clientes y socios de negocio.</li> <li>Identificación de clientes mediante reconocimiento facial para brindar un trato más personalizado.</li> <li>Servicios de video seguridad para proteger y resguardar las instalaciones.</li> </ul>
<b>Sector hotelero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia inigualable en entretenimiento con el mejor contenido de TV HD.</li> <li>Protección de conexión en escenarios críticos con alto tráfico y afluencia de huéspedes o visitantes a través de Internet Dedicado.</li> <li>Wi-Fi e interacción con clientes en tiempo real para mejorar la experiencia del usuario.</li> <li>Servicios de video seguridad para garantizar la seguridad de las instalaciones.</li> </ul>
<b>Sector de comercio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimización de procesos de distribución e inventarios, con promoción sistemática de productos.</li> <li>Conexión rápida, ágil y segura de sucursales o puntos de venta a través de FlexNet.</li> <li>Automatización de procesos del cliente mediante el servicio de VPN (Red Privada Virtual).</li> </ul>
<b>Sector educativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenemos la conectividad entre alumnos, profesores y planteles de instituciones privadas o públicas con soluciones diseñadas para enfrentar escenarios críticos de mayor tráfico.</li> <li>Implementamos programas didácticos que fomentan la colaboración entre la comunidad estudiantil brindando acceso y respaldo de diversos contenidos educativos.</li> </ul>
<b>Sector financiero</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protección de conexión en escenarios críticos con mayor tráfico de usuarios.</li> <li>Monitoreo proactivo con el Centro de Operaciones NOC, garantizando una alta disponibilidad en los servicios.</li> <li>Transporte seguro y confiable de datos y voz mediante VPN.</li> </ul>
<b>Sector público</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>VPN que conecta dependencias y/o municipios de manera fácil, ágil y segura, mejorando el intercambio de información.</li> <li>Tecnología para optimizar la operación de ciudades y mejorar los medios de interacción que se ofrecen a la población, logrando una mayor eficiencia en su funcionamiento.</li> </ul>

## Segmento Negocios

Ofrecemos productos diseñados especialmente para apoyar en la consolidación de los negocios mediante procesos integrales de digitalización. Contamos con una gama de soluciones que incluye: facturas electrónicas, herramientas de ciberseguridad, desarrollo de páginas web y administradores de negocio que facilitan el control de ventas y contabilidad.

<b>Internet Simétrico</b>	<b>Facturación electrónica</b>	<b>Protección virtual</b>	<b>Paquete colaboración</b>	<b>Página web + tienda</b>
Permite descargar y subir archivos, videos y fotos a la misma velocidad, sin perder ningún detalle en actividades con una alta demanda de internet como videoconferencias.	Permite a cualquier hora y en cualquier momento emitir, recibir, cancelar, validar, consultar y almacenar comprobantes de acuerdo con los lineamientos del SAT.	Proporciona soporte técnico, legal y contable con acceso ilimitado. Adicionalmente permite enlazar hasta 5 dispositivos con un antivirus de alta calidad. Brindamos 100 GB de almacenamiento en la nube.	Ofrece Microsoft 365 y Google Workspace.	Incluye dominio personalizado y 5 cuentas de correo electrónico.





## Presencia

Continuamos expandiéndonos, actualmente llegamos a 85 ciudades para atender a clientes residenciales y en 173 ciudades para satisfacer las necesidades del sector empresarial. El objetivo que nos guía es seguir creciendo, llevando nuestros servicios a más lugares y ofreciendo una cobertura amplia y confiable en todo el país.

Además, contamos con una variedad de canales de atención y puntos de contacto para satisfacer las necesidades de los clientes. Estos incluyen:

- Cuentas de atención al cliente en redes sociales.
- Servicio telefónico disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, al 800 510 0510.
- Posibilidad de registrar cargos recurrentes a través de llamada telefónica al 55 4170 3285.
- Soporte disponible a través de WhatsApp.
- Portal web dedicado a la atención al cliente.
- Atención y soporte a través de la aplicación móvil de Totalplay.

Estamos comprometidos en ofrecer una amplia gama de opciones para que los clientes puedan contactarnos de manera fácil y recibir la asistencia necesaria en cualquier momento.

- Aguascalientes
- Baja California
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Coahuila
- Colima
- Estado de México
- Guanajuato
- Guerrero
- Hidalgo
- Jalisco
- Michoacán
- Morelos
- Nayarit
- Nuevo León
- Puebla
- Querétaro
- Quintana Roo
- San Luis Potosí
- Sinaloa
- Sonora
- Tabasco
- Veracruz
- Yucatán





### Contexto y Estrategia


En un contexto en constante evolución, la industria de las telecomunicaciones se enfrenta a una serie de cambios que están redefiniendo el panorama del sector, impulsados por avances tecnológicos, demandas crecientes de los usuarios y nuevas regulaciones. Este panorama exige a las empresas del sector a adaptarse y mantenerse a la vanguardia para garantizar su relevancia y competitividad.

En este sentido, Total Play ha tomado la iniciativa de anticiparse a estas tendencias y ha desarrollado una respuesta estratégica acorde a las necesidades del mercado de los 7 temas prioritarios. Basándose en el estudio "[Reporte sobre las expectativas en el mercado de los servicios de telecomunicaciones en México](#)", elaborado por la Coordinación General de Planeación Estratégica (CGPE), con la colaboración de expertos y empresas del sector, Total Play busca obtener una comprensión clara de las tendencias emergentes y las oportunidades de crecimiento. Este informe se basa en la información recopilada durante la Segunda Encuesta sobre las Expectativas de los Mercados de Telecomunicaciones, llevada a cabo entre el 21 de febrero y el 18 de marzo de 2022.

### Tendencias del sector y respuesta estratégica de Total play

<b>Temas prioritarios</b>	<b>Respuesta</b>
<i>Cobertura fija y móvil de Internet</i>	<i>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.</i>
<i>Despliegue de red 5G</i>	<i>Disponemos de cobertura 5G en todos los servicios y paquetes, así como en nuestro último lanzamiento de internet compartido Club Total Play WiFi.</i>
<i>Cómputo en la Nube, Big Data, Inteligencia Artificial, Machine Learning</i>	<i>Contamos con LAN 2 Cloud como servicio de conexión directa y privada para el segmento empresarial, la cual garantiza conexiones estables y seguras para los clientes.</i>
<i>Servicios de Streaming y contenidos</i>	<i>Contamos con diversos reconocimientos que respaldan nuestra red para servicios de streaming.</i>
<i>Internet de las cosas (IoT)</i>	<i>Desarrollamos productos para el segmento residencial y empresarial que proporcionen soluciones a través de su interconexión.</i>
<i>Neutralidad de la red</i>	<i>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 los clientes.</i>
<i>Servicios de voz, mensajes y datos</i>	<i>Contamos con un codificador Total Play TV+, el cual incorpora por primera vez a la asistente virtual Alexa, lo cual mejora sustancialmente la experiencia del usuario.</i>





# Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente

La *prosperidad incluyente* de Total Play busca generar valor y bienestar para millones de familias al promover la inclusión social y económica en armonía con el cuidado del medio ambiente. El enfoque se basa en la creación de oportunidades, donde cada individuo tenga la posibilidad de participar activamente en el desarrollo colectivo.

Esta convicción impulsa la creencia de que un futuro próspero se construye conjuntamente, protegiendo los recursos naturales y garantizando un impacto positivo en la sociedad. En el ámbito empresarial, se valora y promueve la diversidad y la inclusión en todos los aspectos de la organización, desde la contratación y el desarrollo del talento hasta la creación y oferta de soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de nuestros clientes.

Además, trabajamos día a día por construir una cadena de valor sustentable y resiliente, que fomente el crecimiento, desarrollo y adaptabilidad del negocio. Romper barreras y superar desafíos es una prioridad en favor de un futuro próspero para todas las personas y comunidades involucradas en este entorno empresarial.

Las tres vertientes de la visión de prosperidad incluyente son:

1. **Valor económico:** Se genera al innovar en el mercado de telecomunicaciones y ofrecer servicios de internet, televisión restringida y telefonía de clase mundial, que fortalecen la calidad de vida de millones de familias e impulsan la productividad de los negocios.
2. **Valor social:** Es el compromiso que tenemos para establecer entornos propicios para potenciar las capacidades de la sociedad y así mejorar las condiciones de las comunidades en que operamos. 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 y desarrollo social.
3. **Valor ambiental:** Buscamos atenuar los impactos negativos al ambiente en la cadena de valor. Promovemos el respeto y cuidado al ambiente y los recursos naturales en las actividades y procesos de la compañía, además transmitimos esta cultura a colaboradores, clientes y proveedores. Continuamos desarrollando la ruta para identificar y disminuir nuestros impactos ambientales que permite monitorear y establecer los objetivos con sus metas de prevención y corrección.



## Materialidad

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

Hemos realizado la actualización del estudio de materialidad con el objetivo de identificar los temas más relevantes y significativos para la organización. Los resultados nos permiten identificar y analizar los temas con mayor relevancia para los grupos de interés y el sector de telecomunicaciones. Su identificación y análisis es fundamental para orientar las acciones y decisiones de la compañía hacia un enfoque más consciente y responsable, en línea con las expectativas de los grupos de interés y el compromiso de generar un impacto positivo tanto en la sociedad como en el medio ambiente.

### Grupos de interés analizados

GRI: 2-29

Grupo de interés	Definición
Industria y competencia	Empresas líderes del S&P Sustainability Yearbook 2022 del sector de telecomunicaciones y pares.
Reguladores	Normas y regulaciones y aplicables al sector de telecomunicaciones.
ONG e iniciativas	Iniciativas y acuerdos voluntarios desarrollados por distintas organizaciones en materia de sustentabilidad. Iniciativas aplicables al sector de telecomunicaciones de México y a nivel.
Proveedores y socios comerciales	Empresas con quienes intercambiamos productos y servicios.
Medios de comunicación	Noticias en línea relevantes para el sector. Representa las expectativas y tendencias ASG de la sociedad en general.
Colaboradores	Todo personal que trabaja en la organización bajo un contrato.

### Objetivos

Nuestro nuevo estudio de materialidad se basó bajo tres objetivos principales para Totalplay:

1. Establecer **los temas materiales críticos** y prioritarios en materia ASG.
2. Identificar los **riesgos y oportunidades más relevantes** para Total Play y sus grupos de interés.
3. **Integrar las expectativas y necesidades de los principales grupos de interés** de Total Play como punto de partida para el modelo de sustentabilidad

### Metodología

Relevancia de temas ASG para grupos de interés:

1. Selección de temas a evaluar y desarrollo de sus definiciones
2. Identificación y definición de los grupos de interés
3. Análisis e integración de información pública de los grupos de interés para conocer sus prioridades en materia ASG.

Relevancia de temas ASG para Total play:

1. Análisis de las iniciativas y programas ASG actuales de Total play
2. Entrevistas con directivos clave
3. Determinación de las prioridades en materia sustentabilidad actuales para la organización.

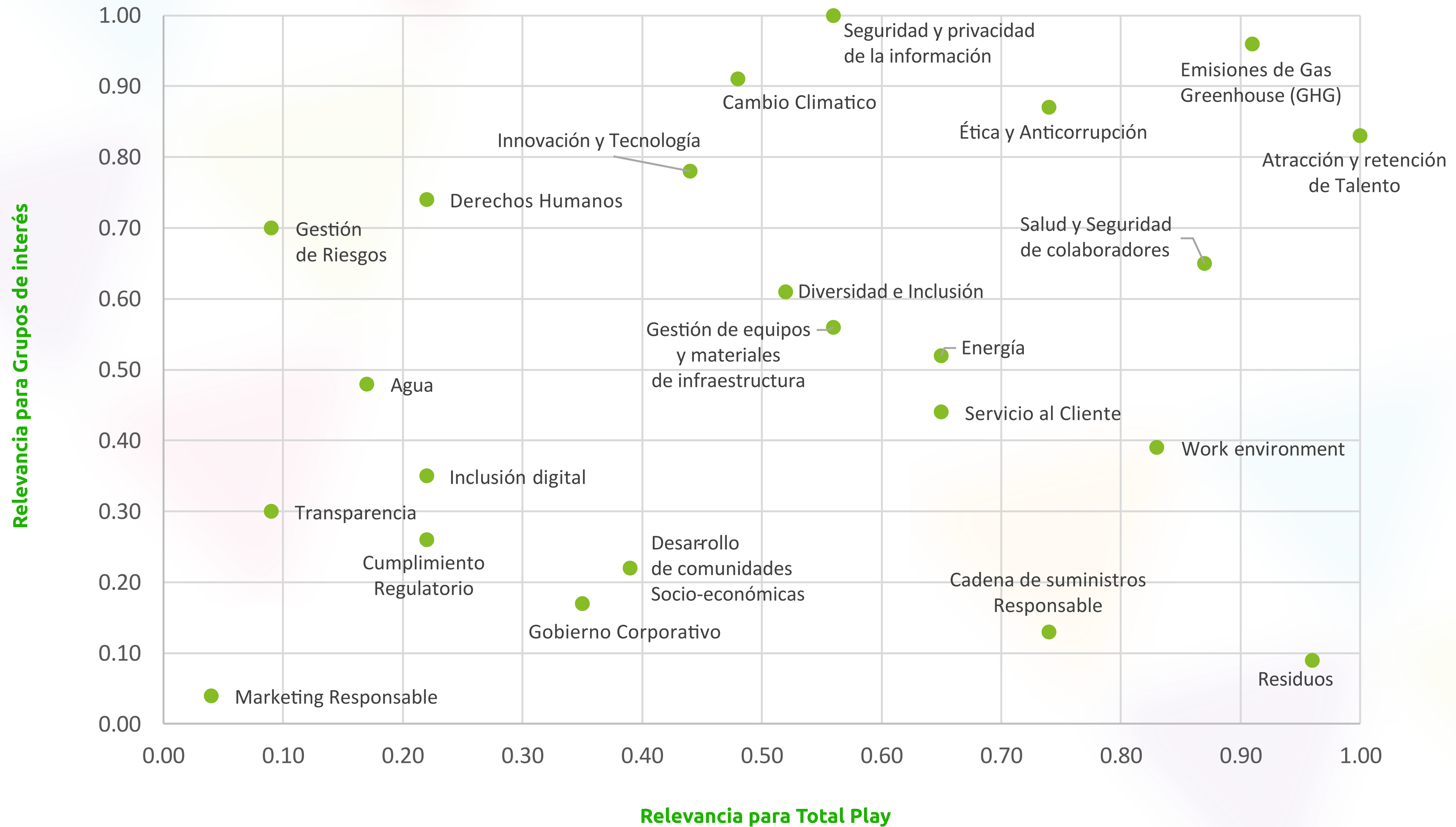
Desarrollo de una matriz de materialidad

1. Relevancia para los grupos de interés y para Total play a partir de los temas evaluados.
2. Elaboración de una matriz de materialidad.
3. Identificación del top 15 de temas materiales.





### Matriz de Materialidad





Contamos con 15 de temas materiales bajo los siguientes conceptos

**Temas críticos:** Son aquellos temas que son significativos tanto para los grupos de interés, como para Total Play. Sirven de base para el modelo de sustentabilidad y determinan los contenidos del presente informe.

Tema material	Definición	Aspecto ASG
<b>Innovación y tecnología</b>	Implica la introducción de nuevas ideas, servicios y prácticas que mejoran la forma en que se proporcionan los servicios de comunicación, mientras que la tecnología abarca las herramientas, dispositivos y sistemas que facilitan la transmisión y procesamiento de datos, permitiendo una conectividad más eficiente y accesible para los usuarios.	Transversal
<b>Residuos</b>	Elementos o componentes que se descartan o se generan como resultado de la fabricación, operación, mantenimiento o desmantelamiento de equipos, dispositivos y redes de telecomunicaciones.	Ambiental
<b>Seguridad y privacidad de la información</b>	Son aspectos críticos en el sector de telecomunicaciones, abarcando un conjunto de medidas y políticas diseñadas para proteger la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y comunicaciones que se manejan en las redes y sistemas de comunicación.	Gobernanza
<b>Ética y anticorrupción</b>	Se refiere a la promoción de procesos internos para garantizar un desempeño ético para con sus grupos de interés (colaboradores, inversionistas, autoridades, clientes, comunidad, entre otros) a través de temas informativos y de capacitación.	Transversal
<b>Cadena de Suministro Responsable</b>	Se refiere a un enfoque integrado que busca maximizar el valor económico, social y ambiental a lo largo del conjunto de actividades y procesos interrelacionados que se llevan a cabo para llevar un producto o servicio desde su origen hasta el consumidor final. Implica considerar no solo los aspectos económicos y de eficiencia, también los impactos sociales y ambientales de las operaciones comerciales.	Transversal

**Temas prioritarios:** Son aquellos a los que se le prestará atención, debido a que se pueden volver críticos en el corto plazo, derivado de un cambio significativo en el contexto y/o en nuestra operación.

Tema material	Definición	Aspecto ASG
<b>Cambio climático</b>	Se refiere a los impactos, riesgos y oportunidades físicos y de transición que presenta el cambio climático y la transición a una economía baja en carbono, así como las medidas de adaptación y resiliencia adoptadas por las empresas. En este tema también se incluyen referencias a los sistemas de gobernanza para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con el clima.	Transversal
<b>Atracción y retención de talento</b>	Hace referencia a los procesos y prácticas de atracción, reclutamiento y retención de los colaboradores a través de la creación de oportunidades de crecimiento y planes de carrera que fomenten su satisfacción y bienestar. También considera el manejo de la fuerza laboral para que opere en los niveles más productivos, que haga frente a los cambios organizacionales y se adapte a nuevas tendencias.	Ambiental
<b>Clima laboral</b>	Es el ambiente psicológico y emocional que se experimenta en el lugar de trabajo. Es la percepción colectiva de los colaboradores sobre las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, las políticas y prácticas organizacionales, así como el grado de satisfacción, motivación y bienestar que se experimenta en el entorno laboral. El clima laboral puede influir en la productividad, la creatividad, la retención de talento y el compromiso de los colaboradores.	Gobernanza
<b>Salud y seguridad de los Colaboradores</b>	Se refiere a la protección y promoción de la integridad física, mental y emocional de los trabajadores dentro de un entorno laboral. Es un aspecto fundamental de la responsabilidad social empresarial que busca garantizar condiciones laborales seguras y saludables para prevenir accidentes, enfermedades ocupacionales y daños a la salud de los colaboradores.	Transversal
<b>Energía</b>	Se refiere al consumo de combustible y electricidad, y el uso general de energía por parte de las empresas, así como el reciclaje de energía, las ganancias de eficiencia energética y las medidas generales de reducción.	Transversal



**Temas vigilancia:** Son aquellos temas de menor significancia en la actualidad y que no requieren de acción inmediata por parte de Total Play, sin embargo, se deben tener en vigilancia.

<b>Tema material</b>	<b>Definición</b>	<b>Aspecto ASG</b>
<b>Diversidad e inclusión</b>	<i>Se refiere a los procesos, prácticas y mecanismos implementados para apoyar la integración activa y el trato justo de todos los colaboradores, con enfoque de género, edad, antecedentes culturales, habilidades, raza, religión y orientación sexual. Considera disposiciones de igualdad de oportunidades destinadas a promover el desarrollo profesional de todos los colaboradores y apoyar una cultura de aceptación.</i>	Transversal
<b>Gestión de equipos y materiales de infraestructura</b>	<i>Se refiere a la transición de un sistema de producción y consumo de energía predominantemente basado en combustibles fósiles a fuentes de energía renovables y sin emisiones de carbono, incluidas las políticas, los objetivos, los instrumentos contables y las tecnologías que facilitan esa transición.</i>	Ambiental
<b>Servicio al cliente</b>	<i>Se refiere a las estrategias y procesos destinados a cumplir o superar las expectativas del cliente y los requisitos para crear una experiencia positiva y fidelizar al cliente desde el punto de compra en adelante.</i>	Gobernanza
<b>Derechos Humanos</b>	<i>Se refiere a los derechos y libertades fundamentales inherentes a todos los seres humanos que les permitan vivir con dignidad, libertad, igualdad, justicia y paz, y las medidas necesarias para hacer efectivos estos derechos.</i>	Transversal
<b>Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)</b>	<i>Se refiere a las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) y los objetivos de reducción de emisiones destinados a limitar las contribuciones individuales de las empresas al calentamiento global.</i>	Transversal

Estos temas pasaron por la validación ejecutiva interna con el objetivo de definir su clasificación con base en las necesidades y modelo del negocio, teniendo en cuenta las expectativas del sector, las prioridades de los colaboradores y las tendencias relevantes para los distintos grupos de interés.

La integración de esta matriz en nuestro proceso de toma de decisiones nos permite comprender mejor las prioridades y preocupaciones de los grupos de interés





## Importancia por grupo de interés

En la siguiente matriz, se muestra el nivel de importancia que cada grupo de interés asigna a los temas críticos, prioritarios y en vigilancia

Tema material	Totalplay	Grupos de interés						
		Industria y competencia	Líderes S&P	Proveedores	Medios de comunicación	Reguladores	Colaboradores	Iniciativas voluntarias y ONG
Innovación y tecnología	↑	↑	↑	↓	↑	↓	↑	→
Residuos	↑	→	↓	↓	↓	↑	→	→
Seguridad y privacidad de la información	↑	↑	↑	↑	↑	↑	↑	→
Ética y anticorrupción	↑	→	↓	↓	→	→	↑	→
Cadena de Suministro Responsable	↑	↓	↓	↓	↓	↑	→	→
Cambio climático	→	↓	↓	→	↓	→	↑	↓
Atracción y retención de talento	→	↑	↑	↑	↑	↑	↓	↓
Clima laboral	→	↓	→	→	↓	↑	↑	→
Salud y seguridad de los Colaboradores	→	→	↑	↑	→	↓	↑	→
Energía	→	↑	↑	→	↑	↓	→	↑
Diversidad e inclusión	↓	↑	→	↑	→	→	↓	→
Gestión de equipos y materiales de infraestructura	↓	↑	→	↓	↑	→	→	↑
Servicio al cliente	↓	↓	→	↓	↑	→	↑	↓
Derechos Humanos	↓	↑	→	→	→	↑	→	↑
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	↓	↑	↑	→	↑	↑	↓	↑

### ↑ Importancia alta: es un tema crítico para gestionar

Cuando se refiere a la importancia alta en la gestión de temas materiales, se está indicando que se tiene un nivel de relevancia crítico para la organización o grupos de interés

### → Importancia media: es un tema prioritario

Es cuando se considera un tema como de importancia media, se está indicando que el asunto tiene un nivel de relevancia considerable, pero no es tan crítico como los temas de importancia alta.

### ↓ Importancia baja: es un tema a mantener en vigilancia

Cuando se cataloga un tema como de importancia baja, se está indicando que el asunto tiene un nivel de relevancia menor en comparación con otros temas. Estos asuntos no tienen un impacto inmediato o crítico en los objetivos principales y, por lo tanto, se pueden mantener en un estado de vigilancia.

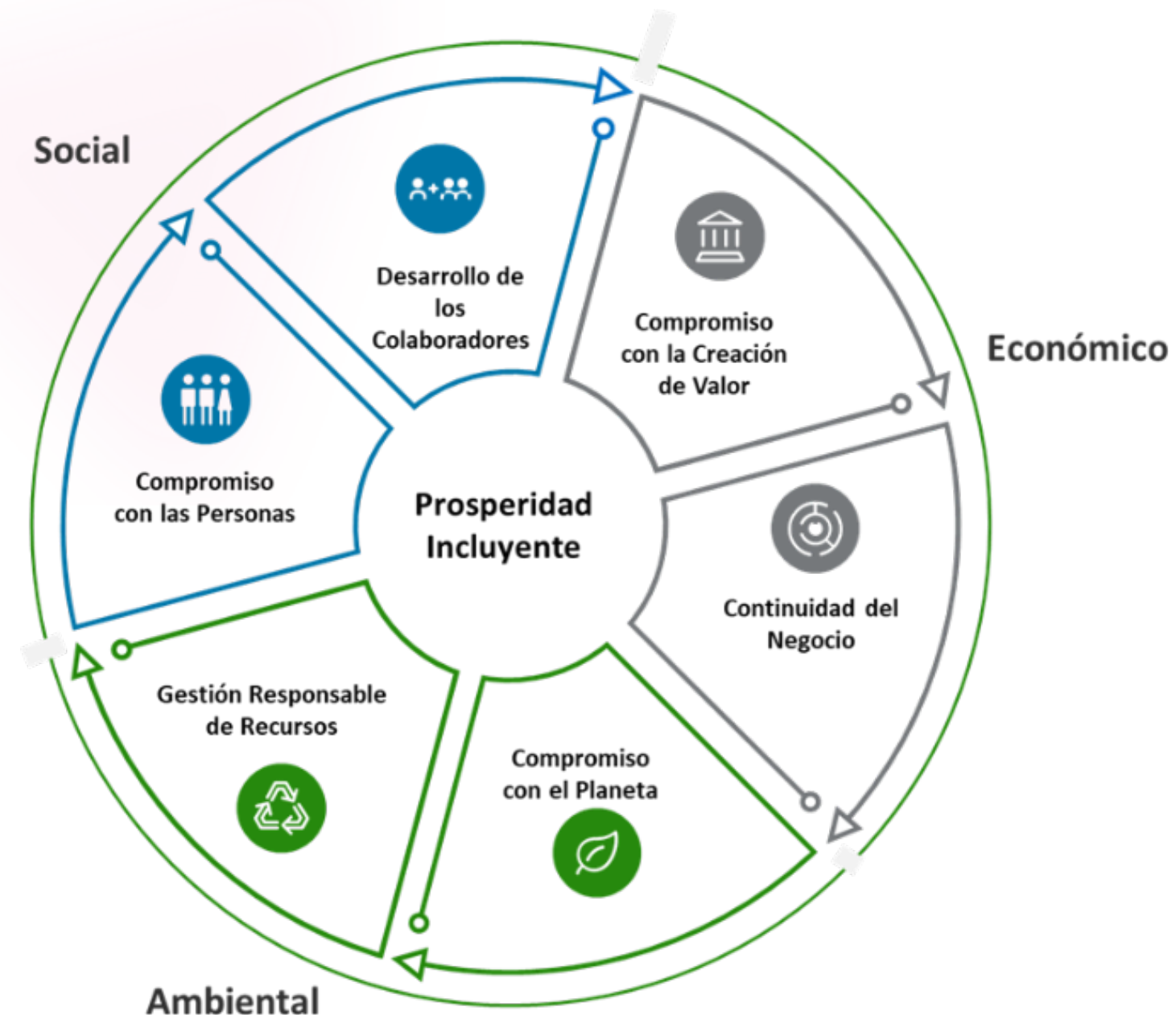


## Modelo de Sustentabilidad

Derivado de los resultados del estudio de materialidad, hemos actualizado el modelo de sustentabilidad con el firme propósito de establecer una dirección clara y sólida, priorizando la identificación de riesgos y oportunidades relacionadas con los temas ASG.

Esta actualización representa un paso significativo para que las acciones futuras de la empresa tengan un enfoque responsable, donde buscamos generar un impacto positivo y duradero tanto en la comunidad interna como en la sociedad. A través de este modelo, aspiramos a impulsar la creación de prosperidad incluyente para ser líderes en el camino hacia el desarrollo sustentable en México.

Esta actualización se desarrolla a través de los pilares estratégicos: Valor Social, Valor Económico y Valor Ambiental.



A partir de los pilares estratégicos, se definen los siguientes ejes de acción (compromisos):

El **compromiso con el planeta** se fundamenta en el **uso responsable de los recursos naturales** ya que conocemos la importancia de preservar y proteger el ambiente para las generaciones presentes y futuras. Nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental a través de prácticas sustentables en todas nuestras operaciones. Desde la reducción de residuos, hasta el aumento de la eficiencia energética, por medio de la implementación de medidas que promueven la conservación de recursos y la mitigación del cambio climático.

El **compromiso con las personas** se basa en el **desarrollo de las comunidades y colaboradores** porque sabemos que el éxito de la empresa está ligado al bienestar y crecimiento de las personas que forman parte de ella y de las comunidades en las que operamos. Además, buscamos ser agentes de cambio y tener un impacto positivo en las comunidades, por medio de proyectos que fomenten la educación, la salud, el acceso a servicios básicos y la mejora de la calidad de vida.

El **compromiso con la creación de valor** se establece en la **continuidad del negocio**, sabemos que la integridad es fundamental para mantener la confianza de los clientes, colaboradores y socios comerciales. Buscamos implementar y mantener altos estándares éticos en todas las operaciones, para asegurar que los procesos y prácticas cumplan con las leyes y regulaciones aplicables. Implementamos medidas de control interno y programas de capacitación para promover una cultura organizacional basada en la honestidad, transparencia y rendición de cuentas efectiva.



### Relación del Modelo de Sustentabilidad y la Materialidad

Para asegurar que todas las acciones estén alineadas con el Modelo de Sustentabilidad y contribuyan a los objetivos identificados, hemos llevado a cabo un análisis de vinculación de los pilares estratégicos ( Valor Social, Valor Económico y Valor Ambiental), con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\) de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas](#) en sinergia con los temas materiales.

Alineando los pilares estratégicos de la empresa con los ODS y los temas materiales, estamos seguros de que construiremos un camino responsable y sustentable para el desarrollo de la compañía, los grupos de interés y las comunidades donde tenemos operaciones.



## Contribución al Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

El Pacto Mundial es una iniciativa de las Naciones Unidas que se lanzó en el año 2000. Es una red que une a empresas y organizaciones de todo el mundo en la búsqueda de impulsar el desarrollo sustentable y socialmente responsable. Su objetivo principal es promover y movilizar la sustentabilidad en las empresas, con el fin de contribuir a un futuro más equitativo y próspero para las generaciones presentes y futuras.

En el año 2018 nos adherimos al Pacto Mundial, por lo que asumimos la responsabilidad de alinear las acciones empresariales con sus Diez Principios dividido en cuatro ejes: derechos humanos, el medio ambiente, el trabajo y la lucha contra la corrupción.

En el 2019, dimos un paso importante hacia el cumplimiento de este proyecto al publicar la [Declaratoria de Compromiso](#), donde manifestamos la manera en la que Total Play y las empresas que pertenecen a Grupo Salinas, contribuirán activamente a la construcción de un mundo más justo y sustentable



## Derechos Humanos

GRI: 410-1

En línea con los valores corporativos de respeto, integridad, servicio y excelencia respaldamos la igualdad de todos los individuos y afirmamos que cada persona es igual y que sus derechos deben ser respetados.

En Total Play el respeto por los derechos humanos resulta fundamental para establecer y mantener la confianza con nuestros clientes, colaboradores y demás partes interesadas.

Como una empresa de Grupo Salinas, alineamos todas las operaciones a los marcos y estándares reconocidos en materia de derechos humanos como los Principios Rectores sobre Empresas y DDHH de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para Empresas Multinacionales.

Basamos dicha cultura, programas y acciones de respeto y protección de los derechos humanos en los siguientes fundamentos:

1. Fomentar e inculcar una cultura de conciencia y respeto a los derechos humanos entre los grupos de interés.
2. Contar con los canales de comunicación anónimos adecuados para poder atender, con el debido protocolo, todas las solicitudes y denuncias asociadas con el tema.
3. Evaluar los riesgos de nuestras operaciones y establecer procesos de debida diligencia.
4. Informar a todos los niveles de la organización los avances y metas, relacionadas con derechos humanos, de forma transparente.
5. Dar a conocer a todos los colaboradores, incluyendo el personal de seguridad, las políticas y procedimientos en concordancia con los derechos humanos

Nos comprometemos a evitar cualquier práctica que propicie o tolere la discriminación de cualquier tipo. Rechazamos categóricamente el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la trata de personas, la explotación sexual y el acoso laboral en todas sus formas, cualquier actitud motivada por prejuicios de raza, religión, origen étnico, sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, preferencia sexual, inclinaciones políticas o nacionalidad, salud, incapacidad física o cualquier otra forma de discriminación.

Estos son comportamientos inaceptables y en la compañía trabajamos para prevenirlos y denunciarlos en caso de que se presenten. De igual manera, apoyamos activamente la erradicación de la violencia contra las mujeres, promoviendo un ambiente de trabajo seguro y respetuoso.

En nuestro firme compromiso con la responsabilidad social corporativa, priorizamos la protección de la salud y seguridad de todas las personas involucradas en las operaciones. Nos empeñamos en implementar medidas preventivas y de control de riesgos laborales, asegurando un ambiente de trabajo seguro y saludable para cada uno de los colaboradores.

Para fortalecer aún más el enfoque de derechos humanos, nos regimos por la política de [Derechos Humanos de Grupo Salinas](#) y el [Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento](#). Estos documentos establecen principios y lineamientos que guían nuestras acciones y decisiones, con el objetivo de respetar, proteger, garantizar y promover los derechos humanos de todos los grupos de interés.



**Proceso de Debida Diligencia de Derechos Humanos<sup>8</sup>**

GRI: 2-23, 406-1

En Total Play, creemos firmemente en la importancia de actuar con responsabilidad y respeto hacia los derechos humanos en todas nuestras operaciones y actividades comerciales. Es por ello que hemos integrado la Debida Diligencia de Derechos Humanos como un pilar fundamental de la estrategia empresarial.

En este informe presentamos los avances en la identificación de los riesgos asociados con los derechos humanos, así como las medidas de respuesta, políticas y demás instrumentos que hemos establecido para abordar cualquier impacto negativo que pudiera surgir.



**Paso 1. Incorporar la conducta empresarial responsable a las políticas y sistemas de gestión**

Para garantizar una conducta empresarial responsable, nos adherimos estrictamente a la Política de Derechos Humanos lo que nos compromete a llevar a cabo capacitaciones y formaciones para el equipo, establecer canales efectivos de comunicación y denuncia, así como evaluar minuciosamente los posibles riesgos asociados con las diferentes actividades y las relaciones con los diferentes grupos de interés. Además, hemos desarrollado nuestro propio Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento, que abarca una amplia variedad de temas, incluido un Código de Ética interno, y otro específicamente diseñado para proveedores y contratistas.

**Paso 2. Identificar y evaluar los impactos negativos en las operaciones, cadenas de suministro y relaciones comerciales**

Para asegurar la integridad y responsabilidad empresarial, nos apoyamos en el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), que consta de cuatro fases para identificar riesgos éticos y de derechos humanos. Contamos con la línea de denuncia "Honestel" para reportes confidenciales. Asimismo, evaluamos y asesoramos a los proveedores a través de la Central de Compras y el Círculo de Proveedores para mitigar riesgos en la cadena de suministro. Además, implementamos la Política de Relación con Terceros y la Política Anticorrupción para Terceros, fortaleciendo la transparencia y la diligencia en las diferentes interacciones con proveedores y contratistas. Estas medidas consolidan una cultura ética y el respeto hacia los derechos humanos en todas las actividades y relaciones comerciales.

<sup>8</sup>Para obtener más información sobre las diferentes herramientas que soportan el proceso de debida diligencia haga click [aquí](#).



### **Paso 3. Detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos**

Como parte de la estrategia para detener, prevenir y/o mitigar los impactos negativos, realizamos constantes capacitaciones relacionadas con el Código de Ética, así como temas de anticorrupción y derechos humanos. Estas capacitaciones se encuentran en línea con nuestro proceso de mitigación del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC), y tienen como objetivo promover una cultura organizacional fundamentada en la integridad y el respeto. A través de una formación continua, buscamos fortalecer la conciencia y el compromiso de los colaboradores para asegurar el cumplimiento de los más altos estándares éticos.

### **Paso 4. Hacer un seguimiento de la implementación de los resultados**

Para garantizar un seguimiento efectivo de la implementación de los resultados y el cumplimiento ético en nuestra organización, hemos designado al Comité de Integridad y la Dirección de Incumplimiento del Grupo como responsables principales. Estos órganos se encargan de supervisar y dar seguimiento a cualquier falta ética que pudiera surgir, así como a sus posibles consecuencias y a los responsables involucrados. A través de este enfoque de vigilancia y rendición de cuentas, buscamos mantener la integridad y la transparencia en todas las operaciones, asegurando que los principios éticos sean respetados y que se tomen las medidas necesarias en caso de incumplimientos.

### **Paso 5. Informar sobre cómo se abordan los impactos**

Como parte del compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, por segundo año consecutivo, hemos hecho público los principales impactos éticos y de derechos humanos a través de este informe de sustentabilidad. En este documento, buscamos informar detalladamente sobre cómo hemos abordado estos impactos, así como principales resultados y áreas de oportunidad. Además, el Comité de Integridad presenta anualmente un informe de avances ante el Consejo de Administración para garantizar la implementación efectiva de medidas éticas y la responsabilidad. Con estas prácticas de divulgación y comunicación, desarrollamos una resiliencia estratégica y a través de un proceso de mejora continua desarrollamos la gestión responsable de nuestros impactos en la sociedad y el entorno en el que operamos.

### **Paso 6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda**

Para colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda, hemos establecido canales de denuncia efectivos que nos permiten identificar y dar seguimiento a los casos que afecten la dignidad de cada individuo y grupo de interés con los que nos relacionamos. A través de estos mecanismos de denuncia, estamos comprometidos a abordar de manera oportuna y justa cualquier situación que pueda haber causado un impacto negativo.





# ▶ Compromiso con la Creación de Valor

La creación de valor es el pilar central que impulsa la continuidad y el éxito del negocio. Para ello, es necesario contar con sólidos principios de ética, integridad y transparencia que sean el motor en la operación de la empresa, así como con un sistema de gestión de riesgos que permita prever y contrarrestar los desafíos a los que se puede enfrentar la empresa.

## Cifras Relevantes

- 44%** *de los miembros del Consejo son Independientes*
- 13** *políticas que promueven la ética y anticorrupción en todas las operaciones*
- 2,605** *denuncias recibidas a través de Honestel, 5.8% menos que el año anterior*
- 3** *líneas defensa para la gestión de riesgos relacionados con el negocio*
- 10,017,509** *descargas acumuladas de la aplicación Total play*





## Gobierno Corporativo

En Total Play, contamos con un gobierno corporativo que garantiza transparencia en la rendición de cuentas y en la toma de decisiones responsables. Esta estructura está conformada por una Asamblea de Accionistas, un Consejo de Administración y un Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias, de esta manera cumplimos con los lineamientos de una Sociedad Anónima conforme a la legislación aplicable vigente.

Por medio de la gobernanza corporativa de Total Play nos alineamos con las regulaciones y normativas aplicables, y tenemos la posibilidad de establecer y alcanzar objetivos estratégicos para generar valor económico, social y ambiental para los diferentes grupos de interés. La estructura se encuentra en línea con la visión de prosperidad incluyente y nos permite operar de manera ética y responsable, gestionando de forma efectiva los riesgos asociados a nuestras actividades.

### Asamblea General de Accionistas

La Asamblea General de Accionistas de Total Play se encarga de salvaguardar los intereses de los accionistas. de designar y/o sustituir a los integrantes del Consejo de Administración y de los Comités, supervisa los asuntos financieros y formula observaciones o sugerencias pertinentes. Las sesiones ordinarias de la Asamblea se llevan a cabo una vez al año

### Consejo de Administración

*GRI: 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-18,2-19, 2-20*

El Consejo de Administración supervisa y define la estrategia del negocio. En términos del proceso de selección de los miembros del Consejo, los integrantes de la Asamblea de Accionistas son los responsables de evaluar la experiencia y los antecedentes de cada candidato, considerando las habilidades que contribuyan al crecimiento de la empresa y garantizando en todo momento la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Los miembros del Consejo son designados para períodos de un año, con la posibilidad de ser reelectos y el Consejo se reúne al menos una vez cada tres meses.

En la actualidad, el Consejo de Administración se integra por nueve Consejeros, de los cuales el 44% deben ser independientes<sup>9</sup>. Los Consejeros son seleccionados con base en su trayectoria profesional y sus conocimientos. Evaluamos su experiencia, habilidades y reconocimiento en el ámbito profesional para asegurarnos de que puedan cumplir sus responsabilidades de forma imparcial y sin conflictos de interés.

Buscamos fortalecer los principios de diversidad, es por ello, que contamos con una mujer como Consejera propietaria.

El período de funciones de los integrantes del Consejo de Administración es de un año y podrán ser reelegidos; sin embargo, cumplirán con su responsabilidad hasta que las personas designadas para su reemplazo asuman formalmente sus funciones.

<sup>9</sup>De acuerdo con la Ley de Mercado de Valores establece el 25% de miembros independientes respecto a los consejeros totales



### Principales funciones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene la responsabilidad de representar legalmente a la empresa y cuenta con las siguientes facultades para llevar a cabo su objetivo social:

- Manejar asuntos legales y cobranzas.
- Realizar actos de administración.
- Ejecutar actos y de dominio.
- Emitir, suscribir, avalar y negociar diversos tipos de títulos de crédito.
- Abrir y cerrar cuentas bancarias.
- Convocar asambleas ordinarias, extraordinarias o especiales de accionistas.
- Establecer reglamentos internos de trabajo.
- Nombrar y remover a los auditores externos.
- Crear sucursales y agencias.

### Miembros del Consejo de Administración

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Antigüedad</b>
<i>Ricardo B. Salinas Pliego</i>	<i>Presidente; Consejero Patrimonial</i>	<i>2003</i>
<i>María Laura Medina de Salinas</i>	<i>Consejero Propietario</i>	<i>2020</i>
<i>Pedro Padilla Longoria</i>	<i>Consejero Propietario</i>	<i>2003</i>
<i>Jorge Mendoza Garza</i>	<i>Consejero Propietario</i>	<i>2010</i>
<i>Benjamín F. Salinas Sada</i>	<i>Consejero Independiente</i>	<i>2010</i>
<i>Sergio M. Gutiérrez Mugerza</i>	<i>Consejero Independiente</i>	<i>2020</i>
<i>Gonzalo Brockmann García</i>	<i>Consejero Independiente</i>	<i>2020</i>
<i>Héctor M. Gómez Velasco y Sanromán</i>	<i>Consejero Independiente</i>	<i>2020</i>
<i>Ricardo H. Phillips Greene</i>	<i>Consejero Independiente</i>	<i>2022</i>

**Actualmente el 44% de los Consejeros son Independientes**



## Evaluación del Consejo

Para evaluar el desempeño de los consejeros, realizamos una autoevaluación dirigida por el Presidente del Comités de Auditoría y de Prácticas Societarias, en colaboración con la Asamblea de Accionistas, donde el Presidente de estos Comités presenta un informe detallando las actividades y operaciones a la Asamblea.

## Comité de Auditoría y de Prácticas Societarias

En 2021, el Consejo de Administración aprobó la creación del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, que es un órgano esencial para asegurar la transparencia, la rendición de cuentas y la gestión responsable de las operaciones de la organización.

Este comité deberá estar integrado por al menos cuatro miembros designados por el Consejo de Administración y la mayoría de los miembros del Comité deben ser Consejeros Independientes. Las responsabilidades del Comité es auxiliar al Consejo de Administración respecto a:

1. Supervisión las operaciones relacionadas con partes relacionadas.
2. Revisión el programa anual de auditoría interna y revisar los resultados de las auditorías realizadas.
3. Apoyo al Consejo de Administración en el análisis de riesgos en las operaciones con partes relacionadas y aquellas que puedan representar un conflicto de interés.
4. Propuesta el esquema de compensación de los directores y ejecutivos, así como los criterios de desempeño.
5. Preparación de un informe anual respecto de las operaciones con partes relacionadas más significativas.

<b>Miembros</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Antigüedad</b>
<i>Sergio Manuel Gutiérrez Mugerza</i>	2020
<i>Gonzalo Brockman Garcia</i>	2020
<i>Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán</i>	2020
<i>Ricardo Howard Philips</i>	2022

## Equipo Directivo

El equipo directivo está conformado por líderes especializados en sus respectivas áreas. Cada uno de ellos es propuesto, votado y nombrado por el Consejo de Administración. Estos líderes desarrollan estrategias internas para alcanzar las metas establecidas anualmente en Total Play. Su dedicación y experiencia juegan un papel fundamental para alcanzar el éxito en los objetivos empresariales.

## Composición del equipo directivo

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
<i>Eduardo Kuri Romo</i>	<i>Director General</i>
<i>José Luis Rodríguez</i>	<i>Director de Tecnología</i>
<i>Alejandro E. Rodríguez Sánchez</i>	<i>Director de Finanzas y Administración</i>
<i>Eduardo Ruiz Vega</i>	<i>Director Jurídico</i>
<i>Humberto Elenes Vega</i>	<i>Director de Operaciones</i>
<i>Héctor Nava Cortinas</i>	<i>Director General de Total play Empresarial</i>
<i>Víctor Teuhtli Estrada Pérez de Lara</i>	<i>Director Producto</i>
<i>Rodrigo Fernández Capdevielle</i>	<i>Director de Desarrollo de Nuevos Negocios</i>
<i>Aurelio Saynes Santillán</i>	<i>Director de Sistemas</i>
<i>Luis Octavio Sánchez Silva</i>	<i>Director Capital Humano</i>
<i>Jose Ramón Fernández Loperena</i>	<i>Director de Total play Residencial</i>



### Remuneración a Consejeros y Equipo Directivo

La remuneración de los miembros del Consejo y Equipo Directivo es determinada por el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias, considerando tanto los componentes fijos como los variables. Estos componentes se basan en el desempeño, los resultados y el logro de objetivos.

El equipo directivo recibe una compensación que consta de salarios base y bonos por su rendimiento. El valor de estos bonos y las reglas que los rigen varían según las distintas unidades de negocio y cada individuo.

Es importante señalar que en la actualidad, Total Play no ofrece planes de pensiones, retiro u otros acuerdos similares que permitan a los directivos o empleados participar en el capital social de la empresa.

## Ética y Anticorrupción

La transparencia empresarial es un valor importante para estar alineados a los fundamentos éticos y de lucha contra la corrupción. A través de los principios éticos, orientamos nuestras acciones y decisiones en todas las operaciones, mientras que el combate a la corrupción es la clave para preservar la integridad y generar confianza entre los grupos de interés.

### Cultura de Ética e Integridad

*GRI: 2-23, 2-24, 2-27, 205-1, 205-2, 206-1*

En Total Play adoptamos un enfoque para fomentar una cultura sólida de ética e integridad. Como parte del compromiso que tenemos con los seis pilares fundamentales: integridad, legalidad, honestidad, transparencia, compromiso y responsabilidad, hemos desarrollado diversas herramientas y estrategias que nos permiten alcanzar nuestros objetivos.

### Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

El [PEIC](#) de Total Play tiene como objetivo detectar, prevenir y enfrentar cualquier riesgo de corrupción dentro de la empresa. El PEIC está alineado con el compromiso “Tolerancia Cero con el Soborno y la Corrupción”, recoge las directrices y ejes de acción definidos dentro de las políticas de Derechos Humanos, Anticorrupción e Integridad, Prevención de Fraude Interno, Libre Competencia y Protección de Datos Personales, Relación con Terceros y Diligencia Debida, y Conflicto de Intereses, las cuales sirven para fortalecer la implementación de los seis pilares fundamentales del programa:

1. Integridad
2. Legalidad
3. Honestidad
4. Transparencia
5. Compromiso
6. Responsabilidad

Este programa garantiza una autorregulación efectiva, además cumple con las leyes aplicables y los estándares internacionales más rigurosos establecidos por reconocidas organizaciones, como la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Departamento de Justicia de los Estados Unidos, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y Transparencia Internacional, entre otras.

A través del PEIC, buscamos mantener una cultura empresarial transparente, responsable y ejemplar, que promueva la legalidad, honestidad, integridad, responsabilidad y la transparencia en todas nuestras acciones y decisiones.



## Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción

El Compromiso Corporativo de “Conducta Ética en los Negocios y Tolerancia Cero al Soborno y la Corrupción” refuerza la implementación de los principios del PEIC y las bases generales y políticas del Sistema Nacional Anticorrupción de México. Nuestra determinación es combatir de manera decidida el soborno y la corrupción en todas sus manifestaciones, garantizando la rendición de cuentas y la transparencia.

### Código de Ética y Conducta

El Código de Ética y Conducta de Total Play busca promover la honestidad, la legalidad, la integridad y la conducta ética en todas las actividades y operaciones empresariales. Su objetivo es prevenir y evitar conductas indebidas o actos de corrupción que puedan afectar al negocio o su reputación. Este marco de referencia establece pautas sobre cómo debemos actuar y enumera conductas prohibidas, alineándose con la misión, visión, valores, compromisos y principios de Total Play.

### Políticas

Contamos con diversas políticas que nos ayudan a alcanzar una ética empresarial:

- [Política Anticorrupción e Integridad](#): Establece la prohibición absoluta de actos de corrupción y promueve prácticas empresariales éticas en todos los niveles de la organización.
- [Política de Legalidad y Derechos Humanos](#): Garantiza el respeto y cumplimiento de todas las leyes y derechos humanos en todas las actividades y relaciones comerciales.
- [Política de Control, Auditoría y Evaluación](#): Establece procedimientos para realizar controles internos, auditorías y evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento de políticas y detectar posibles irregularidades.
- [Política de Capacitación y Entrenamiento del PEIC](#): Promueve la capacitación y formación de los colaboradores para que comprendan y apliquen correctamente el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento.
- [Integridad en materia de Contratación de Recursos Humanos](#): Garantiza un proceso de contratación transparente y basado en méritos, evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo.
- [Política de Transparencia, Socialización y Comunicación](#): Fomenta una cultura de comunicación abierta y transparente, donde los colaboradores pueden informar inquietudes y recibir información sobre el PEIC.
- [Política de Donaciones, Contribuciones y Patrocinios](#): Establece pautas claras y criterios para realizar donaciones y contribuciones, asegurando que sean legales y éticas.
- [Política de Prevención al Fraude Interno](#): Establece medidas para prevenir, detectar y abordar cualquier forma de fraude realizado por colaboradores internos.
- [Política de Prevención de Lavado de Dinero](#): Implementa controles y procedimientos para prevenir y detectar el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.
- [Política de Protección de Datos Personales](#): Garantiza la protección y el tratamiento adecuado de los datos personales de los clientes y colaboradores.
- [Política de Competencia Económica](#): Asegura que las prácticas comerciales que llevamos a cabo cumplan con las leyes de competencia económica para evitar prácticas anticompetitivas.
- [Política de Relación con Terceros y Debida Diligencia](#): Establece procesos para seleccionar y evaluar a los socios comerciales, garantizando que cumplan con los mismos estándares éticos.
- [Política Anticorrupción para Terceros](#): Esta política establece expectativas claras sobre la integridad y el rechazo a la corrupción en la relación de negocios que mantenemos con proveedores, contratistas y otros terceros.
- [Órganos de Cumplimiento](#): Contamos con órganos de control permanente, dedicados a garantizar el estricto cumplimiento de todas las disposiciones legales aplicables. Estos órganos trabajan incansablemente para dar seguimiento y asegurarse de que las políticas internas de prevención delictiva sean efectivas y se implementen de manera adecuada.





## Anticorrupción

GRI 205-1, 205-2

### Riesgos relacionados

En Total play llevamos a cabo un análisis de riesgos de anticorrupción desarrollado a través de cuatro fases :

1. **Primera Fase.-** Identificación de riesgos basada en el entorno externo e interno de la empresa, considerando elementos como factores geográficos, el sector e industria en los que la empresa opera, así como su funcionamiento interno.
2. **Segunda Fase.-** Análisis y evaluación de riesgos mediante la valoración de cada riesgo en relación con su probabilidad e impacto, con el objetivo de determinar su importancia.
3. **Tercera Fase.-** Mecanismos de control incluyen el diseño e implementación de acciones y medidas para prevenir y mitigar los riesgos identificados después de su detección.
4. **Cuarta Fase.-** Seguimiento de cada uno de los controles implementados para modificar o actualizar aquellos que son ineficientes.



## Riesgos de corrupción

Una gestión adecuada de los riesgos relacionados a la corrupción es primordial para el desarrollo, permanencia y reputación del negocio. Para gestionarlos, el primer paso es identificar los riesgos a los que nos enfrentamos, una vez identificados procedemos a analizar y evaluar estos riesgos considerando la probabilidad de ocurrencia y su impacto, con el propósito de tomar decisiones esenciales para prevenir, gestionar y mitigarlos de manera efectiva.

La identificación de estos riesgos no implica que actos de corrupción estén ocurriendo actualmente en la empresa. Más bien, refleja la posibilidad de que, debido a factores externos o internos, puedan manifestarse en algún momento.

A raíz de la identificación, análisis y evaluación de los riesgos de corrupción, hemos detectado los siguientes riesgos bajo diversos esquemas:

<b>Riesgo</b>	<b>Posibles esquemas</b>
<i>Cohecho, Soborno y Tráfico de influencia</i>	12
<i>Cohecho a servidores públicos extranjeros</i>	1
<i>Participación ilícita en procedimientos administrativos</i>	1
<i>Utilización de información falsa en procedimientos administrativos</i>	2
<i>Colusión</i>	2
<i>Uso indebido de recursos públicos</i>	1
<i>Contratación indebida de exfuncionarios públicos</i>	1
<i>Fraude interno</i>	1
<i>Actuación de terceros a nombre, en representación o beneficio de la empresa</i>	2

En Total Play hemos establecido una serie de instrumentos y medidas integrales para la mitigación de los riesgos identificados. Esto incluye la implementación de controles internos sólidos, la designación de personal especializado para supervisar estas cuestiones y la realización de capacitaciones periódicas.

## Principales objetivos alcanzados en 2022 en materia de ética y anticorrupción

- Se han dado los primeros pasos en la fase de diseño e implementación del PEIC.
- Desarrollamos el Código de Ética y Conducta, estableciendo los lineamientos fundamentales para un comportamiento ético.
- Creamos las Políticas del PEIC, las cuales establecen las directrices concretas que regirán las prácticas de integridad.
- Completamos la Evaluación de Riesgos de Corrupción, permitiendo una comprensión profunda de los posibles riesgos y vulnerabilidades.
- Construimos el Comité de Integridad, reforzando la estructura para supervisar y guiar las iniciativas éticas.
- Designamos al Director de Cumplimiento, quien asumirá la responsabilidad de liderar y supervisar la ejecución efectiva del PEIC.



## Medios de comunicación y sistema de denuncia

GRI: 2-16, 2-25, 2-26, 2-27, 2-29, 205-3

Contamos con Honestel, nuestro medio principal de denuncia confidencial través del cual, los colaboradores pueden expresarse libremente y denunciar situaciones que afecten su desempeño laboral e integridad física y/o emocional.

Las denuncias pueden remitirse al Código de Ética, a los principios, políticas y procedimientos, así como a la legislación aplicable.

El objetivo de este medio de denuncia es garantizar la protección y confidencialidad de los denunciantes, e incluso en casos necesarios, el anonimato. En Total Play no toleramos ninguna forma de represalias, intimidación, presiones o venganzas contra aquellos que presentan una denuncia de buena fe o que colaboran con las investigaciones. Cualquier represalia constituye una grave violación a los principios éticos y de integridad en Total Play.

Todas las denuncias son monitoreadas, investigadas y resueltas de manera imparcial. La resolución de cada denuncia contiene información detallada y verificable para asegurar que se investiguen todos los elementos relevantes y se apliquen los procedimientos disciplinarios necesarios.

Temas denunciados	2021	2022
Acoso sexual	16	12
Deshonestidad	208	217
Robo	9	10
Conflicto de interés	163	179
Abuso de poder	522	839
Clima laboral	769	196
Incumplimiento a normas	458	300
Otros temas	618	852
<b>Total de denuncias recibidas</b>	<b>2,763</b>	<b>2,605</b>

Durante 2022, recibimos 2,605 denuncias a través de Honestel, lo que demuestra la importancia y la confianza que los colaboradores depositan en la capacidad que contamos para atender y resolver cualquier situación que pueda afectar la reputación e integridad del negocio.

Contactos.- [www.honestel.com.mx](http://www.honestel.com.mx) y/o

[contactanos@honestel.com.mx](mailto:contactanos@honestel.com.mx)

### Medios de comunicación

Contamos con dos medios de comunicación interna que promueven un entorno laboral más abierto, participativo y colaborativo. Estos medios son Cuéntanos e Ideas, los cuales tienen un objetivo común: facilitar la comunicación e interacción entre los colaboradores de la organización. Cuéntanos se destaca por ser un canal de comunicación anónimo que alienta a los colaboradores a expresar sus comentarios, inquietudes y dudas personales o laborales. La finalidad principal de este medio es brindar atención, orientación, apoyo y seguimiento a los colaboradores, asegurando que se sientan escuchados y valorados en su espacio de trabajo.

Por otra parte, Ideas proporciona un espacio donde los colaboradores pueden compartir sus propuestas, proyectos y mejoras relacionadas con cualquier aspecto de la organización. Este medio promueve la creatividad y la participación de los colaboradores, lo que contribuye a transformar de manera positiva el trabajo y a mejorar el clima laboral.

### Objetivos en materia de ética y anticorrupción

Entre los principales objetivos que buscamos alcanzar en 2023 se encuentran los siguientes:

- Integración de un Comité de Integridad.
- Elaboración de un Manual de Organización y Procedimientos con descripción de jerarquías y roles.
- Creación de un curso de capacitación del Código de Ética y Conducta para todos los niveles de la empresa.
- Diseño e implementación del portal de denuncias "Honestel" para informar incumplimientos.
- Establecimiento de responsabilidad compartida en el Programa de Ética y Cumplimiento.
- Generación de reportes trimestrales sobre la implementación de políticas.
- Creación del primer informe anual sobre el avance de implementación.
- Inclusión de cláusulas de integridad en contratos laborales.
- Cumplimiento del Código de Ética y Política Anticorrupción para Terceros.
- Registro en el Padrón de Integridad Empresarial para promover prácticas éticas y transparentes.



## Gestión de riesgos

GRI: 2-16, 2-25, 2-26, 2-29, 205-3

En un entorno caracterizado por la rápida evolución tecnológica, las cambiantes demandas del mercado y la creciente interdependencia global, comprender, evaluar y mitigar los riesgos se convierte en una prioridad estratégica.

A continuación, compartimos el proceso completo de gestión de riesgos que hemos implementado en Total Play, en línea con las pautas establecidas por Grupo Salinas.

En este proceso, contamos con el Comité de Riesgos, cuya responsabilidad implica analizar detenidamente estos riesgos y diseñar planes integrales de prevención y contingencia. Estos planes son posteriormente comunicados a todos los niveles de la organización para llevar a cabo su implementación y seguimiento constante.

1a línea de defensa Área de Negocio	2da línea de defensa Responsables de Control y Gestión	3ra línea de defensa Auditoría interna
Proporcionamos asistencia en la identificación y evaluación de riesgos en todas las actividades de negocio, operativas y de soporte, otorgando un enfoque especial en la alta dirección. Asimismo, implementamos medidas preventivas y de mitigación de riesgos con el objetivo de asegurar la seguridad y el éxito en las operaciones.	El equipo de gestión de riesgos opera de forma independiente a las áreas de operación y negocio. Su principal responsabilidad es medir, vigilar y controlar los riesgos, así como proponer las medidas de respuesta adecuadas. Se encargan de monitorear la evolución de los riesgos y asegurar el cumplimiento de la normativa externa e interna. Además, desempeñan un papel crucial al promover el desarrollo y la implementación de una cultura de riesgos en toda la organización.	Se lleva a cabo una evaluación imparcial e independiente de la calidad y eficacia del sistema de control interno, así como del desempeño de la primera y segunda líneas de defensa. Esta evaluación tiene como objetivo identificar cualquier incumplimiento, y en caso de encontrarlos, se proponen planes de remediación. Si es necesario, se recomiendan las sanciones correspondientes. Es esencial destacar que los miembros del equipo de Auditoría Interna no participan en las funciones de la primera y segunda línea de defensa, garantizando así su imparcialidad y objetividad en el proceso de evaluación.

## Principales riesgos identificados para Total play

GRI: 2-25, 3-3

A continuación, presentamos los principales riesgos asociados al negocio

Categoría de Riesgo	Tipos de Riesgo	Medidas de Atención
Operacional	Fallas en la red de servicio	Hemos puesto en marcha planes de continuidad de negocio para asegurar la operatividad durante situaciones adversas. Además, invertimos de forma continua en la mejora de la infraestructura para garantizar la prestación de un servicio de alta calidad.
Ciberseguridad y Privacidad de la información	Ataques a los sistemas de seguridad Pérdida de información sensible	Contamos con el Despacho de Seguridad de la Información (DSI), una unidad especializada en ciberseguridad que brinda sus servicios tanto para Grupo Salinas como para Total Play. El DSI tiene la responsabilidad de identificar y gestionar los riesgos asociados a la seguridad de la información.
Salud y Seguridad	Accidentes con contratistas e instaladores	En la actualidad, estamos llevando a cabo una evaluación de las capacidades de los contratistas y terceros que participan en las instalaciones de la infraestructura. Este proceso nos permite asegurar que cuenten con las competencias necesarias para garantizar la calidad y seguridad.
Legales y Regulatorio	Pérdida de concesiones y licencias Regulaciones en las tarifas	Mantenemos relaciones sólidas con organismos y representantes del sector de telecomunicaciones en México, colaborando estrechamente para intercambiar información y compartir nuestro conocimiento y experiencia en beneficio mutuo. Esta colaboración es fundamental para asegurar un entorno regulatorio transparente y promover el desarrollo y crecimiento del sector de manera responsable.
Desastres naturales	Incendios, sismos, inundaciones o cualquier evento ambiental que comprometa la red de servicio	Contamos con protocolos de emergencia ante desastres naturales que garantizan la protección de las operaciones y red. Ofrecemos una respuesta rápida y eficiente para minimizar cualquier impacto y asegurar la continuidad de los servicios. La seguridad y el bienestar de los clientes y colaboradores son prioridad máxima en situaciones adversas.
Competencia en el sector	Nuevas empresas y mercados emergentes	Con el fin de mantenernos a la vanguardia y ofrecer una propuesta competitiva, realizamos estudios de mercado de forma constante. Además, hemos establecido alianzas estratégicas con las principales cámaras empresariales del sector, lo que nos permite estar al tanto de las nuevas tendencias y oportunidades que puedan surgir.

Buscamos anticipar y detectar a tiempo los riesgos presentes como aquellos emergentes que puedan surgir en el futuro.





## Resiliencia de la Infraestructura

La resiliencia de la infraestructura desempeña un papel importante para asegurar la continuidad y excelencia de los servicios que brindamos. En este sentido, mantenemos un enfoque firme en la preservación de la conectividad en todas las operaciones de red, lo que ejemplifica nuestra resiliencia a través de la extensa y robusta red de fibra óptica.

Este compromiso abarca desde la supervisión y mantenimiento hasta la optimización de la red, con el objetivo de asegurar a los usuarios un acceso fiable a servicios comunicativos, como internet, televisión y telefonía.

Además, las operaciones de red se orientan hacia la instalación y activación de nuevas conexiones, y se destacan por su habilidad para resolver eficazmente cualquier desafío técnico que pudiera surgir. Todo esto converge en la creación de una experiencia positiva que garantiza la satisfacción de los clientes en todo momento.

### Innovación y Tecnología

En el dinámico escenario de la innovación y la tecnología, son los usuarios quienes han fomentado transformaciones importantes en Total Play impulsándonos a buscar nuevas soluciones de vanguardia.

Contamos con un esquema de mejora continua, definiendo las siguientes prioridades a mediano y largo plazo que nos permitirán mantenernos a la vanguardia en innovación tecnología y estar dentro de los principales lugares de preferencia del sector:

- Fortalecer y ampliar la red de fibra óptica y la infraestructura esencial para la prestación de servicios.
- Expandir y mejorar el acceso a internet de banda ancha.
- Potenciar la adopción de servicios de televisión restringida, como televisión digital, televisión digital premium, video on demand y opciones de visualización no lineal, así como aplicaciones de entretenimiento.
- Evolucionar constantemente en la oferta de servicios, priorizando las necesidades y expectativas de los clientes.
- Mantener una perspectiva innovadora en todos los servicios.
- Sostener una gestión financiera sólida y eficiente.

A través de la Dirección de Tecnología y Producto, fomentamos la innovación en todos los sectores, lo que nos coloca en la vanguardia tecnológica y nos capacita para presentar soluciones que efectivamente añadan un valor real.

## Segmento Residencial

En el segmento residencial, elevamos la calidad de vida de las familias al proporcionar soluciones tecnológicas avanzadas que enriquecen la experiencia cotidiana de las comunicaciones y la tecnología en el hogar.

### Fibra nodal

Entre las principales ofertas de innovación de productos, resaltamos la tecnología de fibra nodal, una propuesta única en México que permite una conectividad superior con un incremento de hasta un 200% la disponibilidad de este tipo de conexión en todos los servicios y en cada ciudad. Esta tecnología permite una transmisión de datos más rápida y estable, asegurando una experiencia en línea sin interrupciones y de mayor calidad para los usuarios.





## Total WiFi

Es una propuesta integral de optimización de la conectividad desarrollada por Total Play para mejorar la experiencia del usuario dentro del hogar. Esta solución se centra en proporcionar una conexión WiFi más sólida y veloz, abordando los desafíos comunes de cobertura y rendimiento en entornos domésticos.

Total WiFi combina varias tecnologías y funcionalidades para lograr un entorno de conectividad:

- **WiFi 6:** Es la última generación de estándares de conexión inalámbrica los cual representa una mejora significativa con respecto a sus predecesores al ofrecer velocidades de transferencia de datos, mayor capacidad de dispositivos conectados simultáneamente y un rendimiento más confiable en entornos de alta demanda.
- **EasyMesh:** Esta tecnología está diseñada para mejorar la cobertura y el rendimiento de la red inalámbrica en el hogar al permitir que múltiples dispositivos, como routers y extensores, trabajen de manera conjunta y coordinada para crear una red WiFi unificada y sólida, EasyMesh permite la comunicación entre varios nodos de la red. Estos nodos se ajustan dinámicamente para proporcionar la mejor cobertura posible en cada rincón del hogar, evitando las áreas con señal débil o sin conexión.
- **Optimización de Canales:** Total WiFi ajusta automáticamente los canales de transmisión para minimizar las interferencias y mejorar la calidad de la conexión.
- **Análisis y Diagnóstico:** La solución incluye herramientas de análisis y diagnóstico para que los usuarios puedan monitorear el rendimiento de su red y tomar medidas en caso de problemas de conectividad.
- **Asistencia Técnica:** Total WiFi ofrece soporte técnico dedicado para asegurarse de que los usuarios disfruten de la mejor experiencia de conectividad posible.

## Club WiFi

Brindamos acceso a una red privada independiente que abarca millones de puntos de acceso a nivel nacional, asegurando la velocidad contratada. En el transcurso de 2022, alcanzamos 2.6 millones de puntos de acceso afiliados al Club WiFi. Al unirse a este Club, los usuarios activan una red en sus módems, la cual es visible en el mapa de cobertura y garantizará la privacidad de sus datos.

### Club Totalplay WiFi Free

A través de Club Total Play Free, brindamos cobertura WiFi en lugares públicos de alta afluencia y permanencia, como plazas comerciales, parques públicos, aeropuertos y restaurantes. Esta iniciativa permite ofrecer conectividad a usuarios eventuales, con la posibilidad de convertirlos en futuros clientes de Total Play. Destacamos la implementación de una red de WiFi de alta calidad en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en el Museo Nacional de Antropología.

## App Móvil

La aplicación Total Play ofrece a los usuarios la oportunidad de experimentar una gama completa de servicios. Estos servicios abarcan desde el control del Club WiFi, TV+ y la capacidad de realizar llamadas mediante la función de portabilidad Softphone, hasta diversas opciones destinadas al hogar.

App	Descargas acumuladas	Usuarios	Activos (%)
Totalplay	10,017,509	5,368,150	83%
TELMEX	13,373,349	4,441,521	33%
izzI	11,023,601	3,618,952	33%
Megacable	3,099,594	880,726	28%
Sky	3,646,973	696,096	19%





### Totalplay Shop

Introducimos el Primer Market Place al cual se puede acceder a través de la web, dispositivos móviles y la televisión (desde mosaico, banner o canal 103). Este Market Place cuenta con más de 80 vendedores y ofrece una amplia variedad de más de nueve mil productos distribuidos en 17 categorías principales y 173 subcategorías. Después de llevar a cabo pruebas exitosas con clientes previamente seleccionados, procederemos a abrir de manera gradual el acceso a toda la base de usuarios.

### Live Stream Shopping

Es una de las innovaciones más sobresalientes en el ámbito del eCommerce. Esta función fusiona el video en vivo con experiencias de compra interactivas y personalizadas. Esta característica está transformando la manera en que los usuarios se relacionan con las marcas, al incrementar la confiabilidad y fomentar la conexión con ellas. Total Play ofrece un acceso sencillo a esta función por medio de su aplicación móvil, su canal de TV o mediante un cómodo clic en un banner.

### Google Ad Manager

En 2018 establecimos una alianza comercial con Google, la primera de su tipo, para la integración de la herramienta Google Ad Manager a la 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.

## Segmento Empresarial

En el ámbito empresarial mantenemos un constante enfoque en la innovación y la mejora de nuestros servicios, soluciones y procesos, proporcionamos a las empresas las ventajas competitivas esenciales para prosperar en un entorno en constante evolución.

### UNNO

Esta plataforma fusiona la capacidad de cómputo y almacenamiento en un servidor genérico, lo que posibilita la provisión de servicios de red, colaboración, seguridad y cómputo mediante funciones virtuales. Al optar por esta solución, los usuarios logran reducir su consumo energético hasta en un 60%, a la par recortan un 38% sus inversiones en la adquisición de equipos, implementación y soporte de licencias.

#### Los servicios que ofrece el proyecto UNNO son:

- Servicios estándar: conectividad de primer alta capacidad y disponibilidad, la única en México con respaldo.
- Redes Administradas: creación y gestión de redes basadas en software para facilitar la operación de las empresas mexicanas.
- Ciberseguridad: protección total de los activos informáticos de la empresa, mediante soluciones, productos y consultoría de primer nivel.
- Televisión: la mejor solución de televisión HD del mercado, con aplicaciones en pantalla para mejorar la experiencia del usuario.

#### Beneficios de UNNO para Total play

- Optimización del almacenamiento de al menos el 75%.
- Mayor flexibilidad y rapidez en la prestación de servicios al eliminar la dependencia de la cadena de suministro de proveedores externos.
- Negociaciones con el ecosistema de proveedores que se basan únicamente en el ámbito del software, en lugar de depender del hardware.
- Creación de una plataforma de servicios unificada que, a su vez, nos ha permitido desarrollar un ecosistema de proveedores que ofrecen software diseñado para la plataforma.

Gracias al proyecto UNNO, hemos logrado desencadenar la disrupción en el mercado y consolidarnos como el proveedor de servicios más innovador, lo que ha repercutido en el posicionamiento y estatus en la industria.



### Beneficios para los Clientes

- Generamos un ahorro significativo del 70% en espacio, energía y control de clima para los clientes.
- Simplificamos las operaciones, agilizando los procesos y reduciendo la complejidad.
- Reducimos los puntos de fallo a uno solo, en contraste con los al menos tres que presentan otras soluciones en el mercado.
- Aseguramos una flexibilidad óptima para cambiar de fabricante, ya que el cambio solo implica modificar el software, sin necesidad de reemplazar hardware.
- Optimizamos los costos hasta en un 30%, contribuyendo a una gestión financiera más eficiente.
- Garantizamos una entrega y puesta en marcha rápida, en un plazo máximo de una semana, en comparación con las 4 a 8 semanas de la competencia.

### Comunicación Unificada

Esta oferta se despliega a través de un ecosistema omnicanal en la nube, proporcionando una experiencia fluida y adaptada a las necesidades actuales. Adicionalmente, este portafolio fusiona soluciones esenciales de Total Play, como:

- **Voz Total play:** Es un servicio integral de comunicación que ofrece una solución de telefonía digital avanzada. Con Voz Total Play, los usuarios pueden disfrutar de llamadas locales, nacionales e internacionales con una calidad de voz excepcional. Este servicio brinda una experiencia de llamadas más clara y confiable a través de una infraestructura de vanguardia. Además, Voz Total Play incluye características adicionales como identificador de llamadas, buzón de voz y servicios de conferencia, entre otros.
- **SBC Total play:** Session Border Controller, por sus siglas en inglés, es una solución de seguridad y enrutamiento de comunicaciones en tiempo real. Este servicio se utiliza para administrar el flujo de llamadas y sesiones de comunicación, protegiendo la red de Total Play contra amenazas y garantizando la calidad y seguridad de las comunicaciones de voz y video. SBC Total Play actúa como un "controlador de frontera" que facilita la interoperabilidad entre diferentes redes y dispositivos.
- **DIDs Total play:** Direct Inward Dialing, por sus siglas en inglés, es un servicio que proporciona números de teléfono locales o internacionales a través de los cuales se pueden recibir llamadas directamente. Esto es particularmente útil para empresas que desean tener presencia en diferentes ubicaciones geográficas o para usuarios que requieren números de teléfono adicionales para distintos propósitos. Con DIDs Total Play, los usuarios pueden tener números de teléfono específicos sin la necesidad de líneas físicas, lo que brinda flexibilidad y ahorro en comparación con las soluciones tradicionales de telefonía.
- **Licencias de Aplicaciones de Terceros:** Total Play ofrece aplicaciones y servicios de terceros, que se integran con una plataforma para brindar una experiencia completa y enriquecedora.

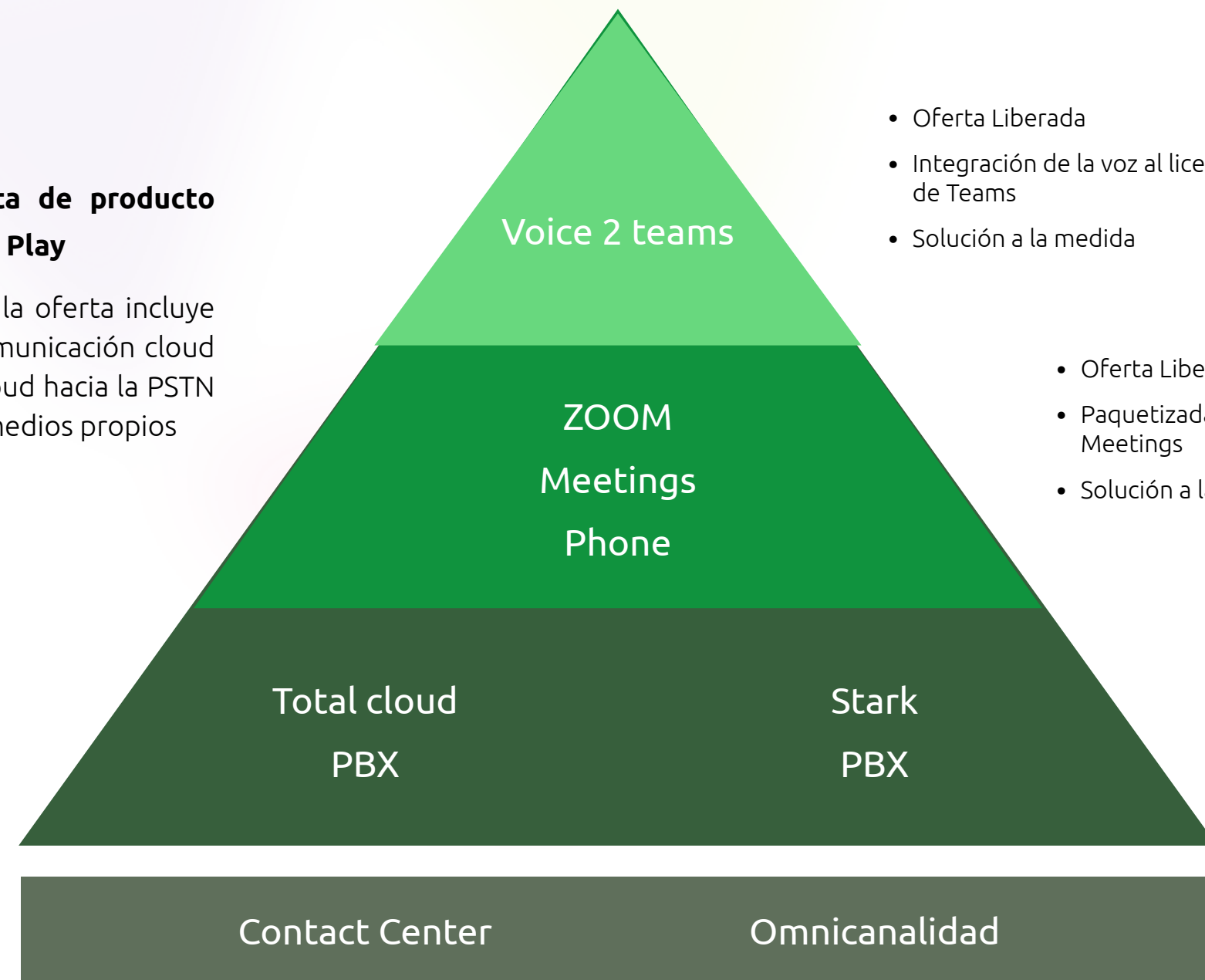


Estas soluciones y la colaboración de equipos de aliados externos, se unen para proporcionar una oferta integral y robusta que cubre una amplia gama de necesidades de comunicación y conectividad del segmento empresarial.



**Oferta de producto Total Play**

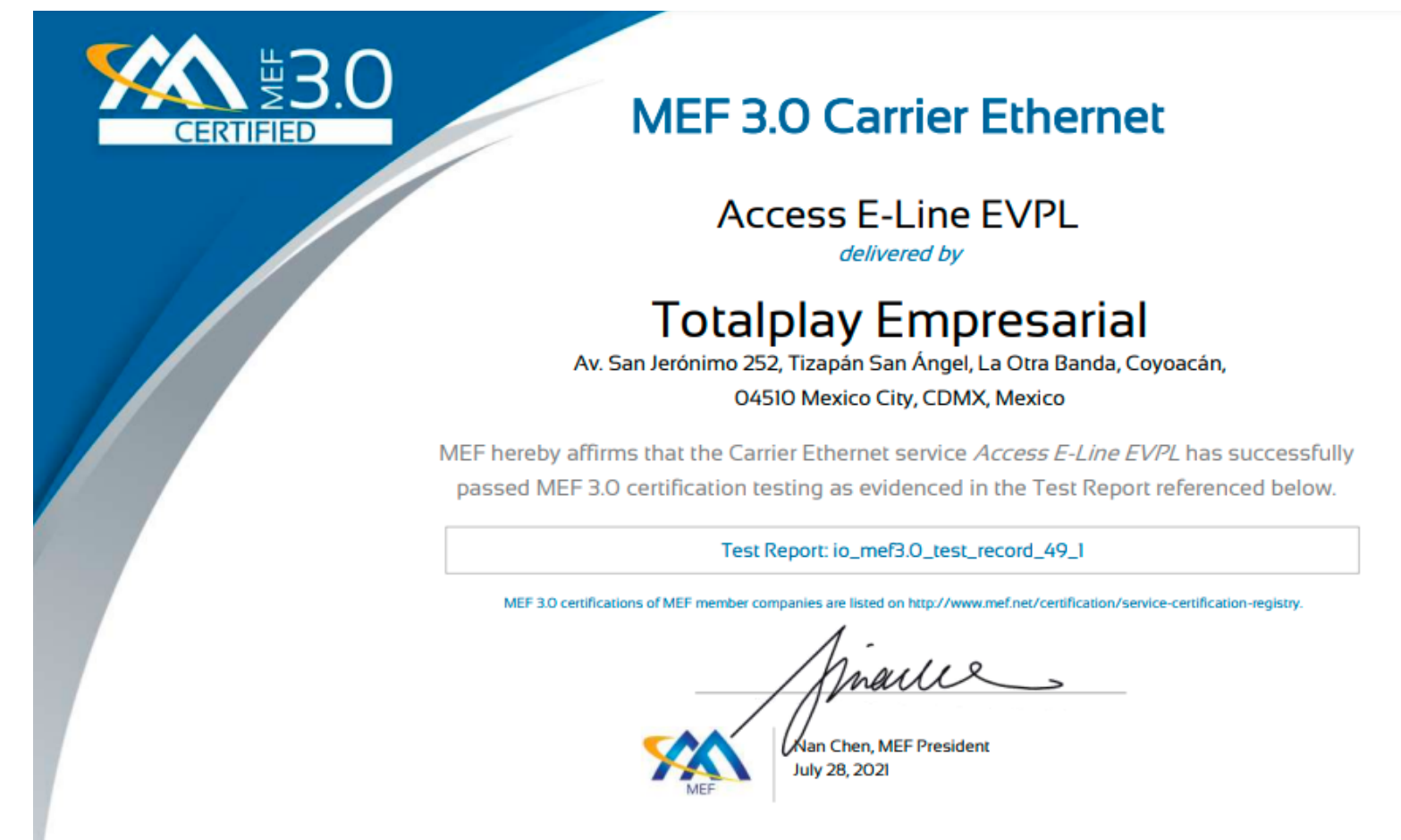
Toda la oferta incluye la comunicación cloud to cloud hacia la PSTN por medios propios



- Oferta Liberada
- Integración de la voz al licenciamiento de Teams
- Solución a la medida

- Oferta Liberada
- Paquetizada con licenciamiento de Meetings
- Solución a la medida Zoom Phone

- Producto liberado con una oferta base
- Soluciones especiales se ofrecen como traje a la medida



**Certificaciones**

Nuestro compromiso con la mejora continua y la excelencia se ve respaldado por un conjunto de certificaciones destacadas que hemos obtenido a lo largo de nuestra trayectoria empresarial.





## Desempeño Financiero

La contingencia sanitaria por COVID-19 ha impulsado de manera significativa la adopción del trabajo remoto en diversas industrias. La implementación de soluciones tanto para entornos laborales como domésticos se convirtió en un factor crucial para asegurar la continuidad de las operaciones empresariales, salvaguardar la seguridad de los colaboradores, satisfacer las cambiantes demandas de los diversos mercados y demostrar una notable capacidad de adaptación en medio de circunstancias sin precedentes. Gracias a la transformación digital acelerada por la pandemia, hemos experimentado un impacto positivo en los servicios de banda ancha, lo cual se ha traducido en una mejora del desempeño financiero.

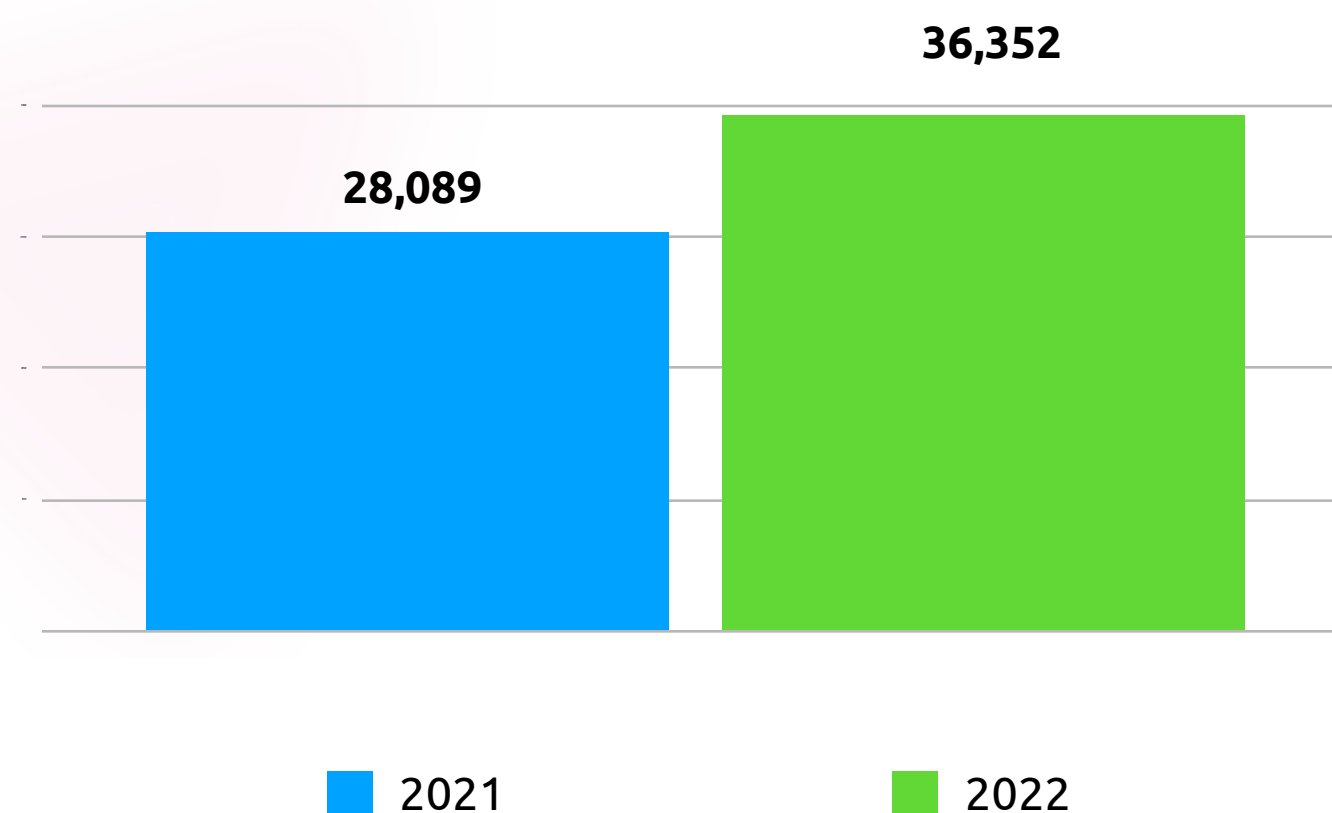
### Distribución de Ingresos por Segmento

GRI: 201-1, 203-1, 203-2

Monto total 2021		Monto total 2022	
<b>\$28,089</b>		<b>\$36,352</b>	
Residencial	Empresarial	Residencial	Empresarial
<b>77%</b>	<b>23%</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>

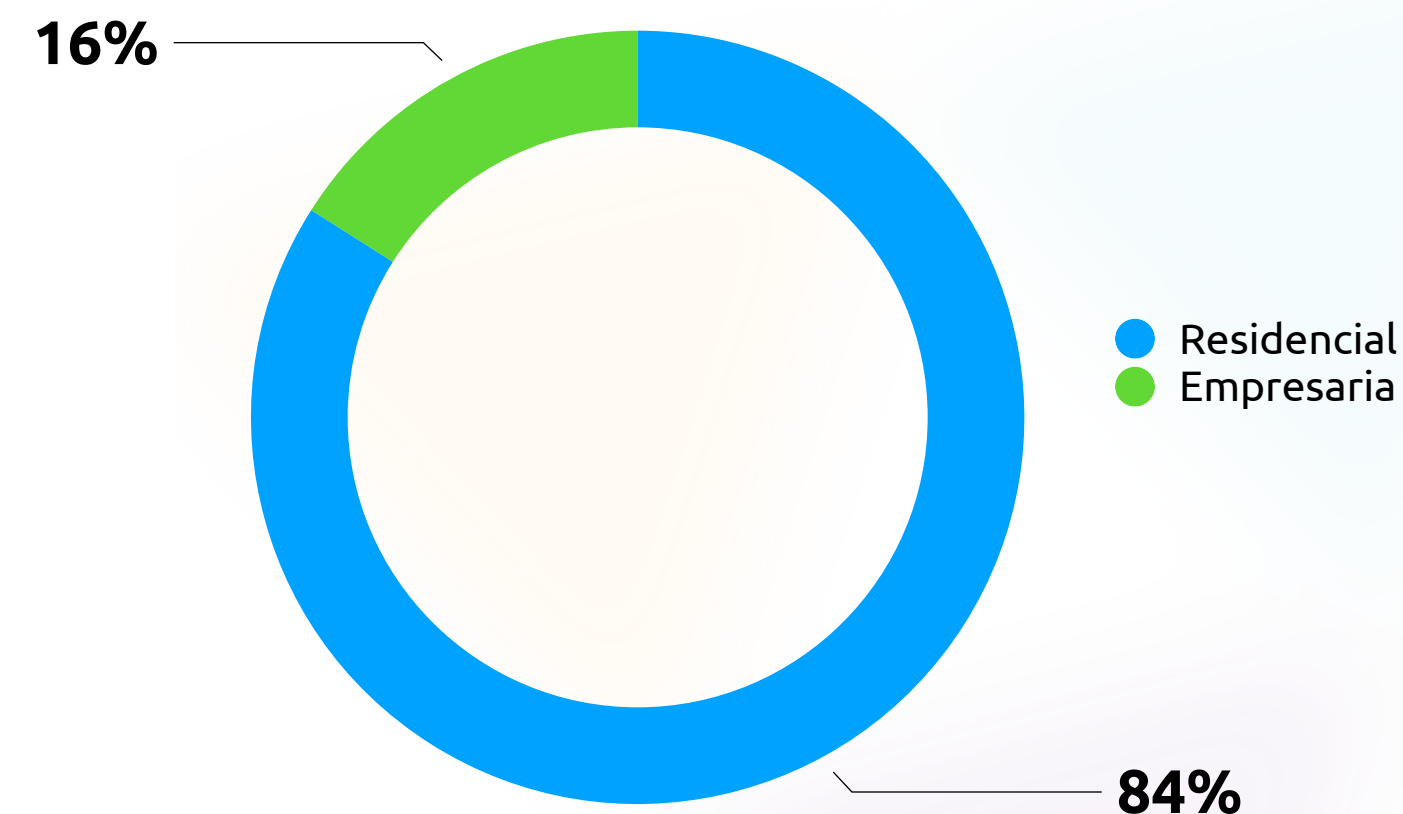
\*Cifras en millones de pesos

Ingresos 2021 vs 2022



\*Cifras en millones de pesos

Desgloce de ingresos





Como proveedores en soluciones de telecomunicaciones, nos hemos adaptado rápidamente para satisfacer las necesidades de los clientes en esta nueva era digital. Nuestra capacidad de adaptación ha sido fundamental para impulsar el crecimiento de los ingresos y consolidar la posición de Total Play en el mercado.

**Los ingresos alcanzaron la suma de \$36,352 millones, que representa un aumento de 29% en comparación con el año anterior.**

Los factores que han contribuido a este incremento se encuentran:

- La adopción masiva del trabajo remoto y el modelo híbrido por parte de numerosas empresas ha puesto en relieve la importancia de contar con un servicio de banda ancha confiable y de alta calidad para los usuarios.
- El crecimiento exponencial de la demanda de servicios de nube ha impulsado un crecimiento financiero y seguirá siendo un factor clave en el futuro cercano.
- La adopción masiva de la fibra óptica como tecnología superior para el streaming ha sido altamente beneficiosa para el desarrollo de las operaciones y nos mantendrá a la vanguardia tecnológica.
- El avance significativo en la educación en línea ha revolucionado la forma de aprender y enseñar, brindándonos oportunidades de crecimiento continuo en el ámbito educativo y más allá.

Estos cambios impulsados por la digitalización han demostrado ser clave para el crecimiento financiero y seguirán moldeando el panorama tecnológico en el futuro cercano

## Datos financieros Residencial

El segmento residencial ha sido el pilar más significativo y resistente en el modelo de negocios. Durante el último año, hemos alcanzado un total de 4.3 millones de suscriptores, lo que consolida a Total Play con una sólida posición en el mercado. Esto nos ha permitido incrementar nuestros ingresos en 29%. Este logro nos impulsa a seguir innovando y a continuar ofreciendo el mejor servicio.

### Ingresos y Suscriptores de Total play Residencia

La siguiente tabla nos permiten presentar de manera clara y detallada estos resultados, así como la sólida gestión operativa y financiera que hemos generado en este segmento.

Ingresos y Suscriptores de Total play Residencial			
2021		2022	
Ingresos	Suscriptores (millones)	Ingresos	Suscriptores (millones)
\$28,089	3.5	\$36,352	4.3

\*Cifras en millones de pesos



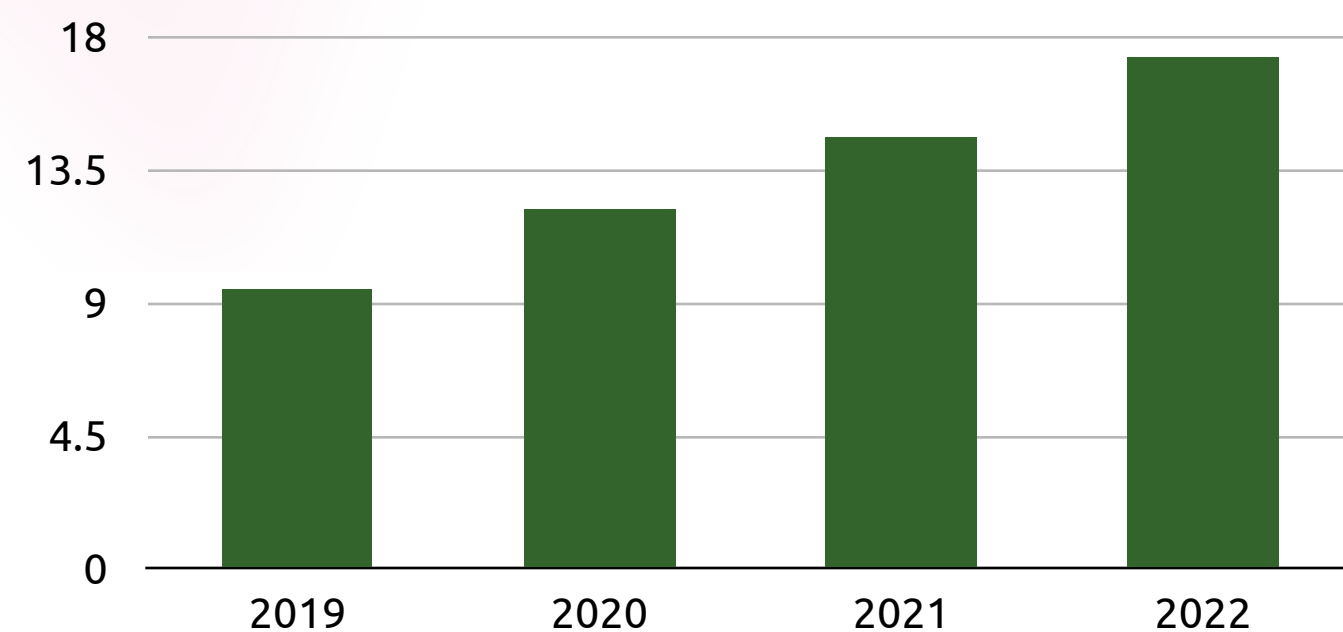


### Cobertura de Casas Pasadas 2019-2022

En el sector de las telecomunicaciones, el término "casas pasadas" se refiere a la infraestructura de red que permite la distribución de servicios de telecomunicaciones, como acceso a Internet, televisión y telefonía, hasta los hogares y negocios de los usuarios finales. A continuación, presentamos el histórico de resultados.

Cobertura de Casas Pasadas 2019-2022			
2019	2020	2021	2022
9.5	12,2	14,6	17,3

Cobertura de casas pasadas 2019 - 2022



### Datos financieros Empresarial

El segmento empresarial ha experimentado un crecimiento más conservador en comparación con el segmento residencial en el último año. Aunque hemos registrado un crecimiento de aproximadamente 9%, esta cifra refleja el sólido desempeño y la confianza de este segmento.

### Ingresos y Suscriptores de Total Play Empresarial

2021		2022	
Servicios (Millones)	Ingresos (millones de pesos)	Servicios (Millones)	Ingresos (millones de pesos)
45,344	\$5,327	49,504	\$5,801

\*Cifras en millones de pesos





### Valor Económico Generado

El valor económico generado nos permite evaluar el impacto positivo del negocio en la economía y la sociedad.

Los costos y gastos totales ascendieron a \$33,255.30 millones, en comparación con los \$24,970.80 millones del año 2021. Este aumento refleja la dedicación para mantener y mejorar continuamente los servicios que ofrecemos, así como la inversión que hemos destinado en tecnología de vanguardia y en el desarrollo de nuevas soluciones para los clientes. A pesar de este incremento, seguimos comprometidos con la eficiencia operativa y la optimización de recursos para garantizar una gestión financiera sólida y sustentable.

### Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)

	2021	2022
<b>Ingresos</b>	<b>\$28,089</b>	<b>\$36,352</b>

\*Cifras en millones de pesos

### Costos y gastos (Valor Económico Distribuido, VED)

	2021	2022
<i>Costos de servicios</i>	\$6,480.5	\$7,587.8
<i>Gastos generales, incluye: salarios y beneficios</i>	\$18,490.30	\$3,251.3
<b>Total</b>	<b>\$24,970.80</b>	<b>\$33,255.30</b>

### Valor económico Retenido (VER)

	2021	2022
<i>Valor Económico Retenido (VEG-VER)</i>	\$3,117.90	\$3,096.20

#### Notas:

\*cifras en millones de pesos

\*Valor económico distribuido: costos operacionales, salarios y beneficios de los empleados y gastos generales

\*Valor económico retenido: "el valor económico directo generado" menos "el valor económico distribuido"



## Fiscalidad

GRI: 207-1, 207-2, 207-3

En nuestro enfoque de gestión fiscal, seguimos los principios fiscales que están organizados alrededor de los siguientes pilares:

- Garantizamos transparencia en la elaboración y cálculo de las obligaciones fiscales.
- Nos comprometemos a no transferir el valor generado a jurisdicciones con bajos impuestos ni a emplear estructuras fiscales con el propósito de eludir impuestos.
- Aplicamos e interpretamos las leyes, reglamentos y disposiciones con integridad para cumplir con las obligaciones tributarias, respetando plenamente la legislación mexicana.
- No participamos con entidades ubicadas en "paraísos fiscales" y evitamos el uso de estructuras fiscales que carezcan de sustancia comercial.
- Colaboramos estrechamente con las autoridades fiscales para atender revisiones y proporcionar aclaraciones cuando sean requeridas.

Un componente crucial de la estructura de control es el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias. Dentro de sus responsabilidades, supervisa a los auditores externos, quienes emiten sus opiniones sobre los estados financieros.

De manera anual, contamos con el respaldo de un despacho, en el cual participa al menos un Contador Público Registrado (CPR). Este equipo tiene la responsabilidad de examinar y formalmente aprobar la estrategia fiscal. Esta revisión persigue la actualización o modificación de la estrategia con el fin de asegurar su eficacia y su alineación con nuestros objetivos financieros y las regulaciones fiscales vigentes.

Al concluir el año fiscal, se emite un dictamen que es sometido a revisión por dicho despacho. Luego, con la supervisión del contador público registrado, presentamos este dictamen junto con un informe exhaustivo sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales al Servicio de Administración Tributaria (SAT).

En caso de que se realice una revisión por parte de las autoridades fiscales, buscamos establecer un diálogo cercano para facilitar la revisión y responder de manera oportuna a cualquier solicitud de aclaración que pueda surgir.







# Compromiso con las personas

Nuestro compromiso con las personas se fundamenta en la creencia de que la prosperidad incluyente debe llegar a cada individuo que tocamos, ya sean nuestros colaboradores, proveedores, clientes o la sociedad en su conjunto.

## Cifras relevantes

**6,666** colaboradores conforman la plantilla

**31%** de la plantilla de Totalplay está representada por mujeres.

**\$9 millones de pesos** en invertidos en formación, representa más de 47 mil horas

**54.6%** de satisfacción del cliente a través del Índice de Promotor Neto

**100%** de nuestros proveedores son locales

**56%** de los proveedores fueron evaluados en términos ambientales y sociales

## Colaboradores

Los colaboradores son uno de los pilares más importantes del negocio y es gracias a ellos que seguimos prosperando y avanzando hacia un futuro prometedor. Su compromiso y dedicación nos inspiran a seguir innovando, creciendo y alcanzando nuevos niveles de excelencia en el negocio.

### Atracción y Retención de Talento

*GRI: 2-7, 2-8, 401-1, 401-2, 401-3*

### Contratación y asignación de compensación económica

La contratación de nuevos colaboradores se realiza de acuerdo con el Manual de Gestión de Recursos Humanos y el Procedimiento de Altas, Bajas y Cambios de Personal, lo que garantiza una gestión efectiva de los recursos humanos. Una vez contratados, nuestros colaboradores reciben una compensación económica que ofrece la posibilidad de progresar en su carrera mediante cuatro rankings:



Entrenamiento



Bronce



Plata



Oro

Estos niveles se alcanzan en función de la antigüedad y el cumplimiento de factores clave que favorecen su desarrollo profesional y les permite ascender a nuevos rankings.



## Plan de vida y carrera

Además de contar con compensaciones económicas que se basan en su desarrollo, proactividad y desempeño, los colaboradores disfrutan de un plan de vida y carrera diseñado para fomentar su crecimiento y éxito profesional.

El plan de Vida y Carrera tiene cuatro objetivos:

Lealtad

Motivación

Desarrollo Profesional

Capacitación

Existen 3 tipos de puestos de plan de vida y carrera:



Lider



Coach



Promovendedor

Entre los elementos que contribuyen al avance de nivel se encuentran:

- Antigüedad: El tiempo que se debe cumplir en un nivel para acceder al siguiente.
- Venta efectiva: El porcentaje de ventas que deben cumplir para progresar al siguiente nivel.
- Certificación: Los cursos y certificaciones requeridos para el siguiente nivel.

Los colaboradores reciben todas las prestaciones de ley correspondientes

## Certificaciones del personal

Contamos con certificaciones que respaldan la excelencia del personal para la prestación de servicios. Estas certificaciones incluyen:

**Certificación PMP (Project Management Professional):** Es otorgada por el Project Management Institute, reconoce las habilidades en la gestión profesional, planificación, ejecución y seguimiento de proyectos.

Tener Directores de Proyecto certificados como PMP otorga a Total Play la capacidad de cumplir con los requisitos en licitaciones y solicitudes de propuestas que exigen la certificación vigente para la dirección de proyectos. Además, permite lograr una mejor coordinación de los proyectos, obteniendo resultados superiores al finalizar dentro de los plazo y presupuesto previsto.

El objetivo a largo plazo es contar con el 50% de los Directores de proyectos certificado como PMP y el 100% del personal aplicando las mejores prácticas.

**Certificación ITIL:** La Certificación ITIL, que proviene del Information Technology Infrastructure Library, busca mejorar los conocimientos y habilidades en la administración de servicios de tecnología de la información. Esta certificación resalta la capacidad para diseñar, implementar y gestionar procesos que optimizan la entrega de servicios de IT<sup>10</sup>.

Contar con personal certificado en ITIL capacita a todas las áreas de la organización para implementar las mejores prácticas en la Gestión de Servicios IT. Este enfoque se traduce en una transformación significativa de la calidad de los productos y servicios que ofrecemos. Actualmente la Dirección de Implementación, Mejora, Posventa y Experiencia del Cliente se cuenta con 11 certificados en PMP, 33 en ITIL y 15 personas más en proceso de certificación en PMP.

Estas certificaciones son testimonio del compromiso con mantener los más altos estándares de calidad y desempeño en todas las operaciones.

<sup>10</sup>IT: hace referencia a tecnologías de la información y la comunicación que se encargan de la gestión de la información que un negocio, relacionadas con internet, la informática y la tecnología.





Entre los principales beneficios que estas certificaciones aportan, destacamos:

**Reconocimiento global:** la certificación se reconoce como un estándar mundial para todos los profesionales de la dirección y gestión de proyectos.

**Desarrollo:** los colaboradores tendrán posibilidades de acceder a nuevas y mejores ofertas laborales o darle valor diferencial a su perfil profesional brindando acceso a proyectos de mayor escala y relevancia a nivel nacional e internacional.

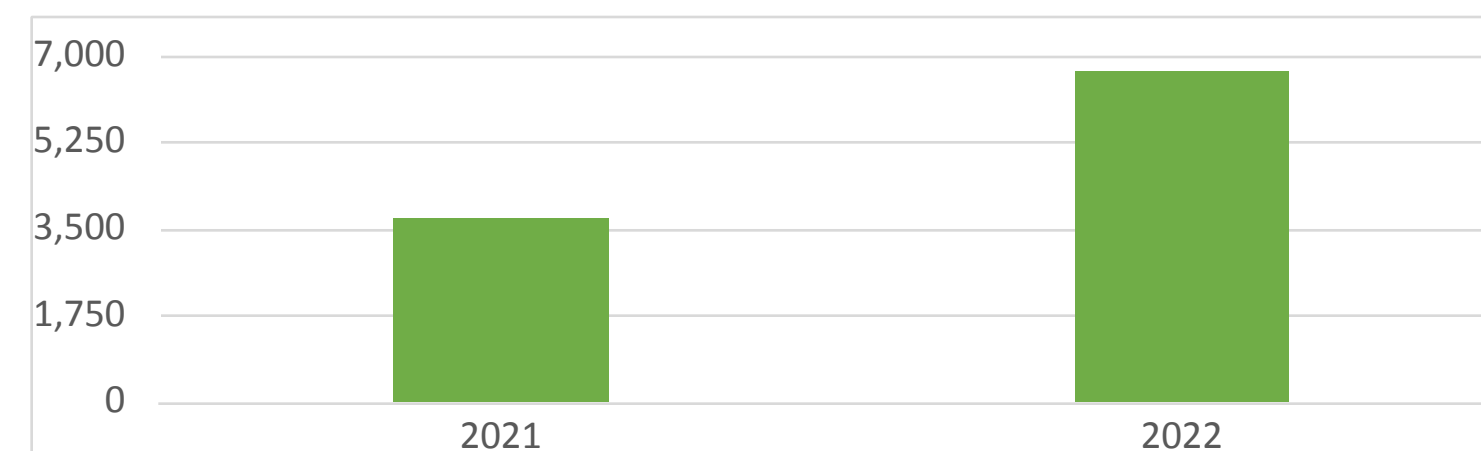
**Aumento de ingresos:** el salario de los colaboradores puede aumentar hasta un 10% durante el primer año después de haber recibido estas certificaciones.

**Confianza y credibilidad:** estar certificado demuestra un alto nivel de competencia y conocimiento en un área específica, lo que crea una impresión positiva entre colegas, socios comerciales y clientes.

**Plantilla laboral**

Durante el año 2022, la plantilla de colaboradores está compuesta por un total de 6,666 colaboradores, Las áreas operativas tuvieron un aumento del 55%, mientras que la gerencia y los puestos directivos experimentaron incrementos del 14% y 13%, respectivamente.

**Total de colaboradores**



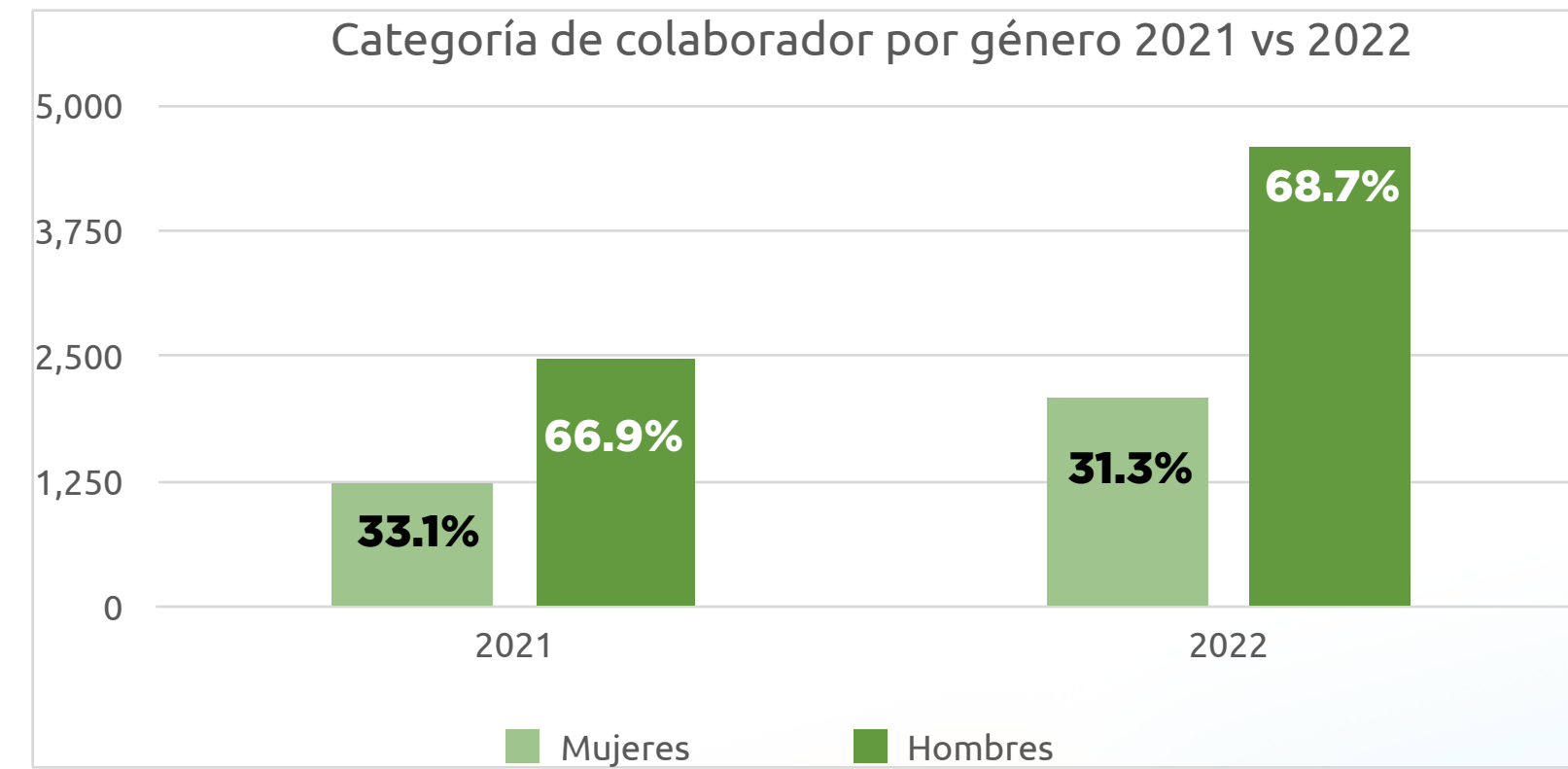
<b>2021</b>	3,707
<b>2022</b>	6,666

**Categoría de colaborador por posición**

	2021		2022	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<i>Operativos</i>	1,391	813	3,344	1,589
<i>Gerencia</i>	835	352	957	432
<i>Directivos</i>	243	55	277	67
<b>Total</b>	2,469	1,220	4,578	2,088

**Contamos con la Política de Publicación de Vacantes que promueve la contratación responsable.**





	Mujeres	Hombres
2021	1220	2469
2022	2088	4578

**31.3% de la plantilla está representada por mujeres**



### Altas por Rangos de Edad

Desde el año 2021, hemos experimentado un cambio significativo en el modelo de negocios, encaminándonos hacia una estrategia más sólida para crecer y consolidarnos como una empresa administradora de redes líder en el mercado.

Esta transformación estratégica se centró en la creación de servicios innovadores, lo que generó una mayor demanda de talento altamente especializado en áreas estratégicas, tecnológicas y de entretenimiento, entre otras.

En consecuencia, durante el año 2022, llevamos a cabo un total de 4,720 contrataciones, mayoritariamente dirigidas hacia hombres entre 30 y 50 años, quienes demostraron contar con las habilidades y experiencia necesarias para impulsar con éxito nuestra nueva visión empresarial.

2021						2022					
<30		30-50		>50		<30		30-50		>50	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
435	297	852	1,755	65	304	1,083	654	3,129	1,351	366	83
<b>732</b>		<b>2,606</b>		<b>369</b>		<b>1,737</b>		<b>4,480</b>		<b>449</b>	

### Bajas de Colaboradores<sup>11</sup>

Durante el año 2022, tuvimos 1,794 bajas en la plantilla debido a la implementación de la reestructuración y el cambio en el enfoque operativo. Para optimizar la eficiencia y agilidad, decidimos contratar servicios profesionales y/o especializados en áreas operativas como ventas, instalaciones y call center.

Tipo de baja	Hombre	Mujer	Total	Rotación
Baja voluntaria	1,729	960	2,689	83%
Baja inducida	1,111	533	1,644	
<b>Total</b>	<b>2,840</b>	<b>1,493</b>	<b>4,333</b>	

Tipo de baja	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Baja voluntaria	995	1,472	222	2,689
Baja inducida	447	980	217	1,644
<b>Total</b>	<b>1,442</b>	<b>2,452</b>	<b>439</b>	<b>4,333</b>

<sup>11</sup>Notas:

- *Baja voluntaria:* Aquella decisión del trabajador, quien de manera libre y sin ser sometido a coacción o amenaza alguna, decide terminar su relación laboral con la empresa.
- *Baja involuntaria:* Aquella en la que es la empresa la que toma la decisión de que el empleado abandone o cambie de posición en la empresa.
- Incluye bajas voluntarias e involuntarias.
- La rotación se calcula como: Total de bajas entre el promedio total de colaboradores al cierre de 2020 y 2021 x 100.



GRI: 405-1

## Diversidad e Inclusión

En línea con nuestros valores fundamentales, promovemos activamente la igualdad de oportunidades dentro de la plantilla y rechazamos categóricamente cualquier forma de discriminación basada en origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, estatus social, condiciones de salud, religión, opiniones, orientación sexual, estado civil o cualquier otro motivo que atente contra la dignidad humana o vulnere los derechos y libertades de las personas.

### Representación de mujeres en la plantilla

La participación de las mujeres en la empresa es de vital importancia, ya que aportan una perspectiva diversa y enriquecedora en la toma de decisiones y la resolución de problemas. Su presencia activa en diferentes roles y niveles jerárquicos contribuye a promover un ambiente de trabajo inclusivo y equitativo, lo que impulsa la creatividad, la innovación y el rendimiento global de la organización.

Puesto	Número de mujeres	Porcentaje de representatividad
Directivos	67	19%
Gerenciales	420	30%
Puestos operativos	1,589	32.2%
Posiciones STEM	72	3.44%

Tenemos el compromiso de fomentar oportunidades iguales para todos, lo cual se refleja en el cumplimiento con la certificación de la norma NMX-R-025-SCFI-2015 sobre igualdad laboral y no discriminación considerando los siguientes principios:

- Integrar la perspectiva de género y no discriminación en procesos de reclutamiento, selección, movilidad y capacitación.
- Garantizar igualdad salarial para todos los colaboradores.
- Implementar acciones para prevenir y atender la violencia laboral.
- Fomentar la corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar y personal de los colaboradores.

### El 19% los puestos directivos están ocupados por mujeres

### Representación de mujeres en la plantilla

	Total de colaboradores	Porcentaje de representatividad
Personas con discapacidad	5	0.07%
Grupos raciales/étnicos	7	0.10%
Personas LGBTQI+	45	0.67%

Contamos con programas internos que promueven la igualdad de género y no discriminación para todos los colaboradores sean tratados con el mismo respeto y tengan acceso a los mismos recursos y oportunidades independientemente de su género. Derivado de estas acciones, este año no recibimos ningún caso de discriminación.



### Unidad de género

Contamos con la Unidad de Género, la cual implementa un protocolo de atención enfocado en prevenir y abordar violencia laboral basadas en género y acoso sexual. Su servicio de atención a quejas tiene como principal objetivo proporcionar un mecanismo seguro para que las personas, especialmente mujeres y grupos de atención prioritaria, puedan denunciar situaciones de violencia laboral, como acoso sexual y violencia de género.

La dirección de esta unidad lidera iniciativas para identificar y eliminar conductas de acoso sexual y hostigamiento laboral tanto dentro como fuera del centro de trabajo. Además, se realizan desayunos integrativos donde se busca identificar y proponer soluciones relacionadas con cuestiones de género.

La Unidad de Género, dentro de nuestra organización, ha desempeñado un papel fundamental en la promoción de un ambiente de trabajo equitativo y respetuoso. En este sentido, durante el último período, esta unidad ha demostrado su dedicación y compromiso al atender un total de 152 quejas y 38 casos.



### Maternidad

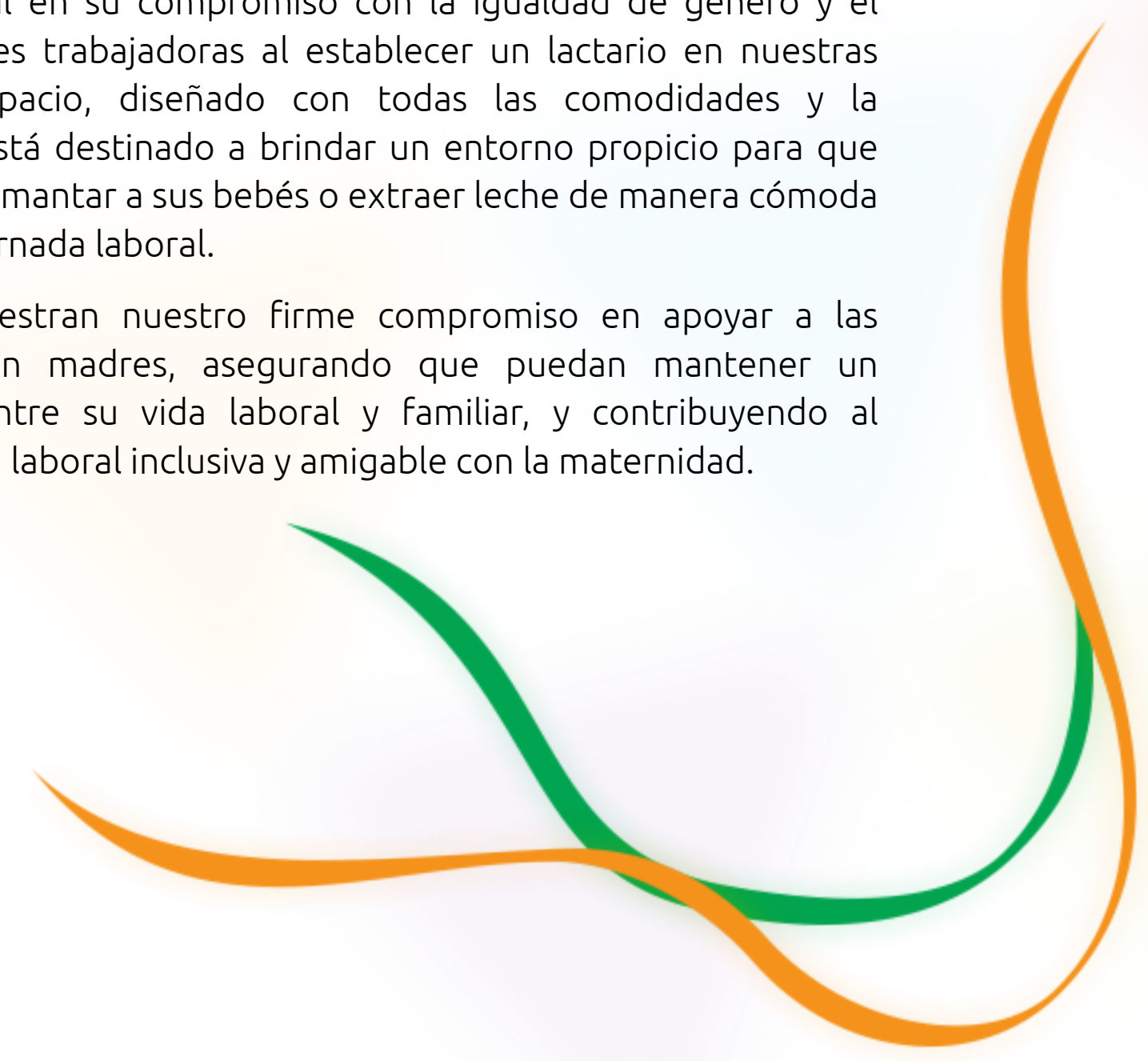
Valoramos y apoyamos el importante rol de las mujeres lactantes en el ámbito laboral y familiar. Es por eso que hemos abierto salas de lactancia adecuadas, para que nuestras colaboradoras puedan extraer y almacenar la leche materna en un ambiente privado y respetuoso.

Las madres pueden disfrutar de 42 días de licencia previos al alumbramiento y 42 días después con goce de sueldo de acuerdo con la ley vigente.

Al finalizar el periodo de maternidad de nuestras colaboradoras, les damos la bienvenida con un kit especialmente diseñado para facilitar su vida como mamás trabajadoras. Este kit incluye recursos prácticos y útiles que les permiten conciliar de manera efectiva su vida laboral y su rol materno, asegurando que se sientan respaldadas y apreciadas en su valiosa contribución tanto en el ámbito personal como en el profesional.

Además de las acciones previamente mencionadas, nuestra organización ha dado un paso adicional en su compromiso con la igualdad de género y el bienestar de las madres trabajadoras al establecer un lactario en nuestras instalaciones. Este espacio, diseñado con todas las comodidades y la privacidad necesaria, está destinado a brindar un entorno propicio para que las madres puedan amamantar a sus bebés o extraer leche de manera cómoda y discreta durante su jornada laboral.

Estas iniciativas demuestran nuestro firme compromiso en apoyar a las colaboradoras que son madres, asegurando que puedan mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y familiar, y contribuyendo al fomento de una cultura laboral inclusiva y amigable con la maternidad.





## Cultura Laboral

GRI: 404-1 404-2, 404-3

### Capacitación y desarrollo de oportunidades

En Total Play, el desarrollo de los colaboradores es una de las máximas prioridades. Es por ello que, ofrecemos programas de capacitación continuos y adaptados a cada puesto, disponibles tanto en línea como de manera presencial, abarcando todas las áreas y niveles dentro de la empresa.

**Durante el año 2022, destinamos una inversión de \$9,117,236.09 en capacitación.**

### Inversión en capacitaciones

	2021	2022
Total de inversión en capacitación*	\$13,762,081.31	\$9,117,236
Costo por colaborador	\$3,734	\$1,372.7
Hombres	2,469	4,560
Mujeres	1,217	2,088

\*Cifras en pesos mexicanos

### Total de horas y colaboradores capacitados

Puesto en la organización	2020		2021		2022	
	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas	Número participantes	Horas
Director	188	1757.5	184	878.7	207	808.2
Gerente	209	2553.7	208	1092.8	650	1886.2
Operativo	1242	9198.9	1447	8238.5	7862	44711.2
<b>TOTAL</b>	<b>1,639</b>	<b>13,510</b>	<b>1,839</b>	<b>10,210</b>	<b>8,719</b>	<b>47,405.6</b>

### Cursos impartidos

Nombre/temática	¿A qué perfiles de la organización fue destinada? (ej. equipo comercial, alta gerencia, etc.)	¿interno o externo?	Número de participantes	Número de horas
Curso de Desarrollo de Habilidades Operacionales	Personal Operativo y Mandos Medios	Interno	222,963	463
Curso de Desarrollo de Habilidades Empresariales	Personal Operativo y Mandos Medios	Interno/ Externo	26,471	590
Curso de Desarrollo de Habilidades Comerciales	Personal Operativo y Mandos Medios	Interno	195,000	877,503
Curso de Desarrollo de Habilidades Call Center Empresarial	Personal Operativo y Mandos Medios	Interno	6281	4600
Curso de Desarrollo de Habilidades Call Center Comercial	Personal Operativo y Mandos Medios	Interno/ Externo	29,855	270,640



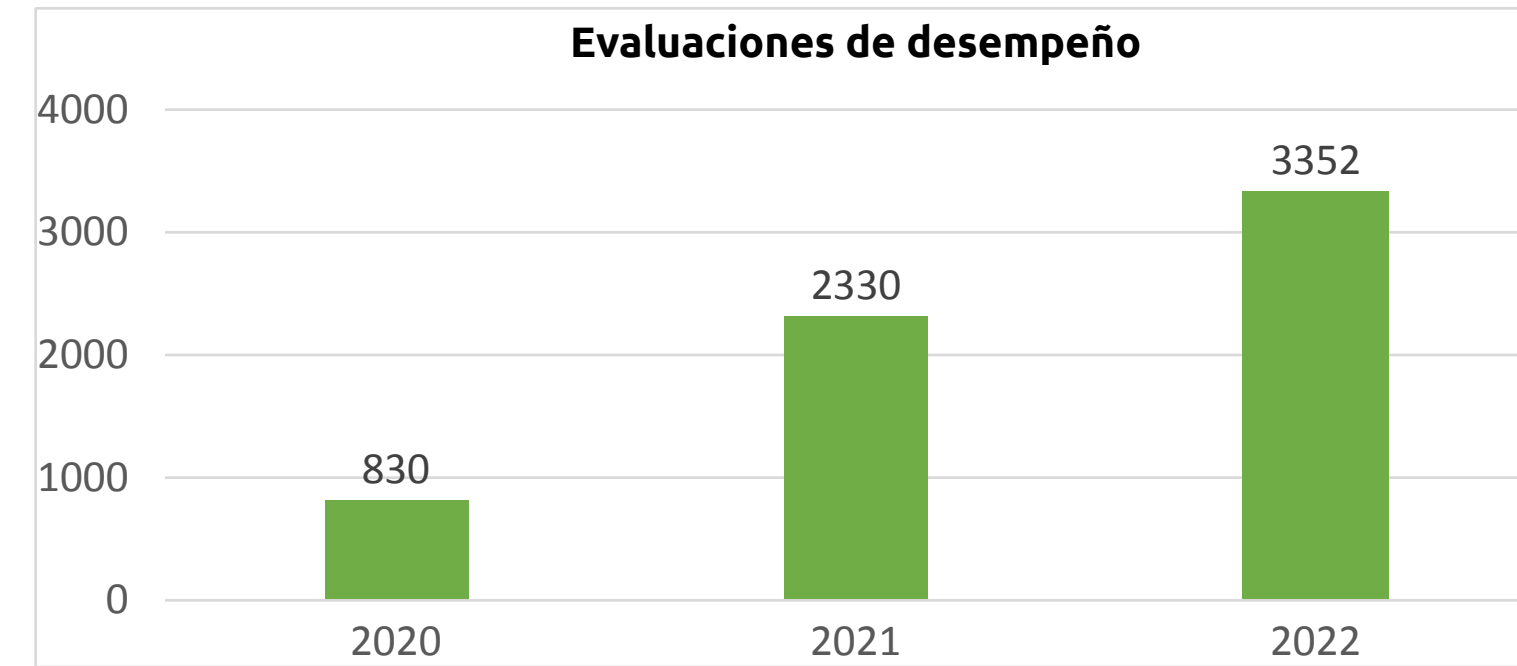
### Evaluaciones de desempeño

Las evaluaciones de desempeño son de suma importancia para los colaboradores, ya que se puede proporcionar retroalimentación y oportunidades de mejora. A través de estas evaluaciones, se clarifican expectativas y metas, se reconocen y motivan los logros sobresalientes, y se impulsa el desarrollo profesional y la identificación de talento dentro de la organización.

Estas prácticas contribuyen al crecimiento profesional, la motivación y la eficiencia de los colaboradores, lo que a su vez se refleja en el éxito general y el progreso continuo de la organización.

Para llevar a cabo estas evaluaciones, seguimos el proceso de evaluación del desempeño basado en el modelo de Objetivos y Resultados Clave (ORCs), lo que nos permite:

- Enfocar en las tareas clave para lograr los objetivos del negocio, centrándose en lo más relevante.
- Facilitar que los colaboradores reconozcan sus actividades, responsabilidades y las metas que se esperan de ellos.
- Medir y cuantificar los resultados, evaluando el progreso hacia los objetivos establecidos.
- Involucrar activamente a los colaboradores en la ejecución de la estrategia, brindándoles la oportunidad de comprender cómo contribuyen al éxito de la organización y fomentando su compromiso hacia ella.



2020	830
2021	2330
2022	3352

### Evaluaciones de desempeño por género

2020		2021		2022	
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
241	598	740	1590	1095	2257

En el transcurso del año 2022, realizamos 3,352 evaluaciones a los colaboradores de distintas áreas de la organización. Esta cifra marca un importante aumento del 43.83% en comparación con el año anterior, en el cual se evaluaron a 2,330 colaboradores.



### Evaluaciones de desempeño por puesto

<i>Position</i>	<i>2020</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>
<i>Directivos</i>	230	287	332
<i>Gerentes</i>	435	689	956
<i>Operativos</i>	174	1354	2064

### Índice de satisfacción de los colaboradores

Para evaluar el nivel de bienestar de los colaboradores, hemos implementado el Índice de Promotor Neto (IPN), una encuesta diseñada para medir el grado de satisfacción y lealtad que los colaboradores tienen hacia la empresa y sus respectivas áreas.

A través de las calificaciones asignadas, procedemos al cálculo del IPN. Además, fomentamos entre los colaboradores la práctica de brindar explicaciones que fundamenten sus calificaciones. Esta retroalimentación nos provee información valiosa, que a su vez empleamos para llevar a cabo análisis exhaustivos en todas las áreas, maximizando así el aprovechamiento de estos datos.

Entre la información que recopilamos, se encuentra lo siguiente:

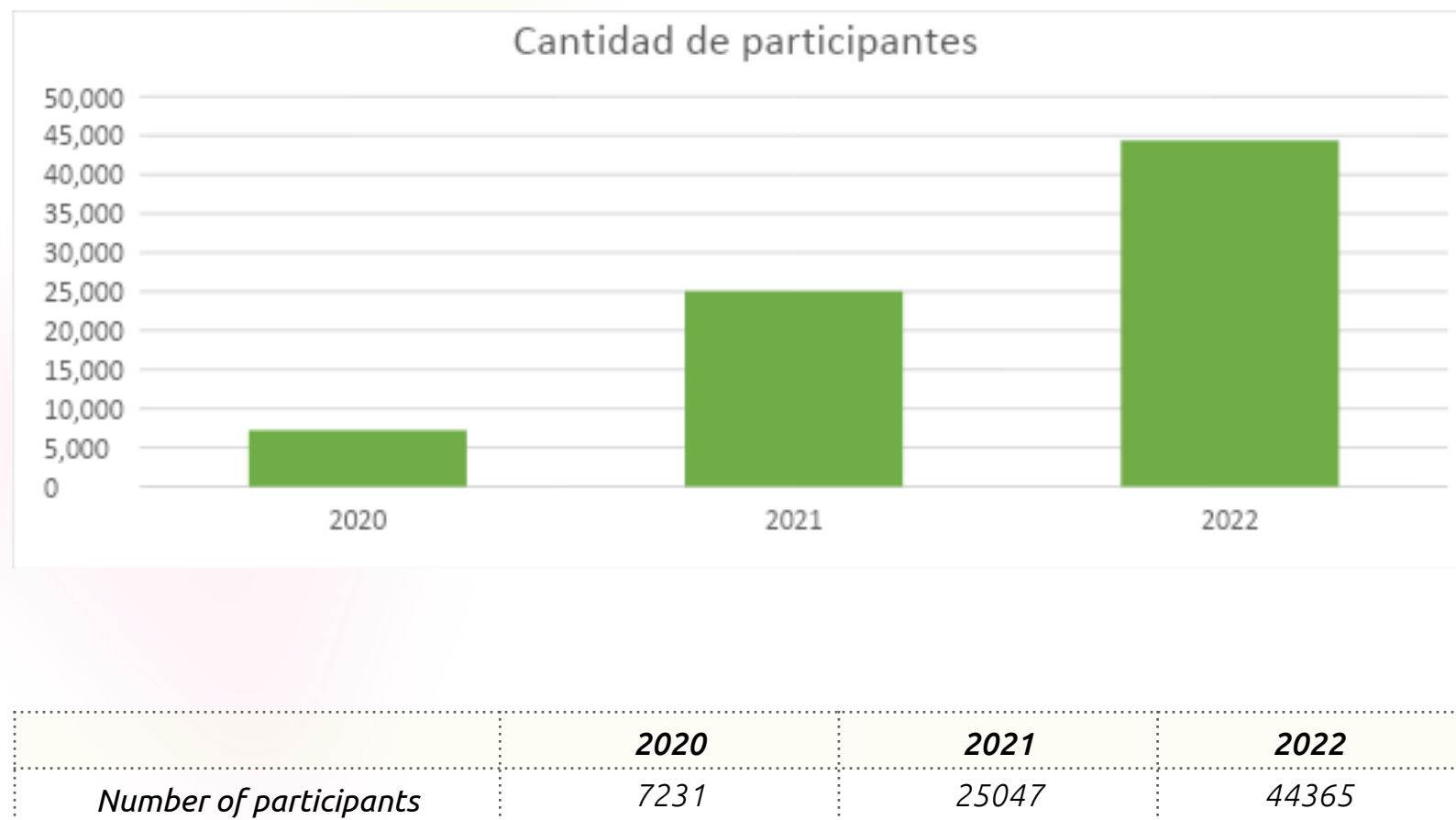
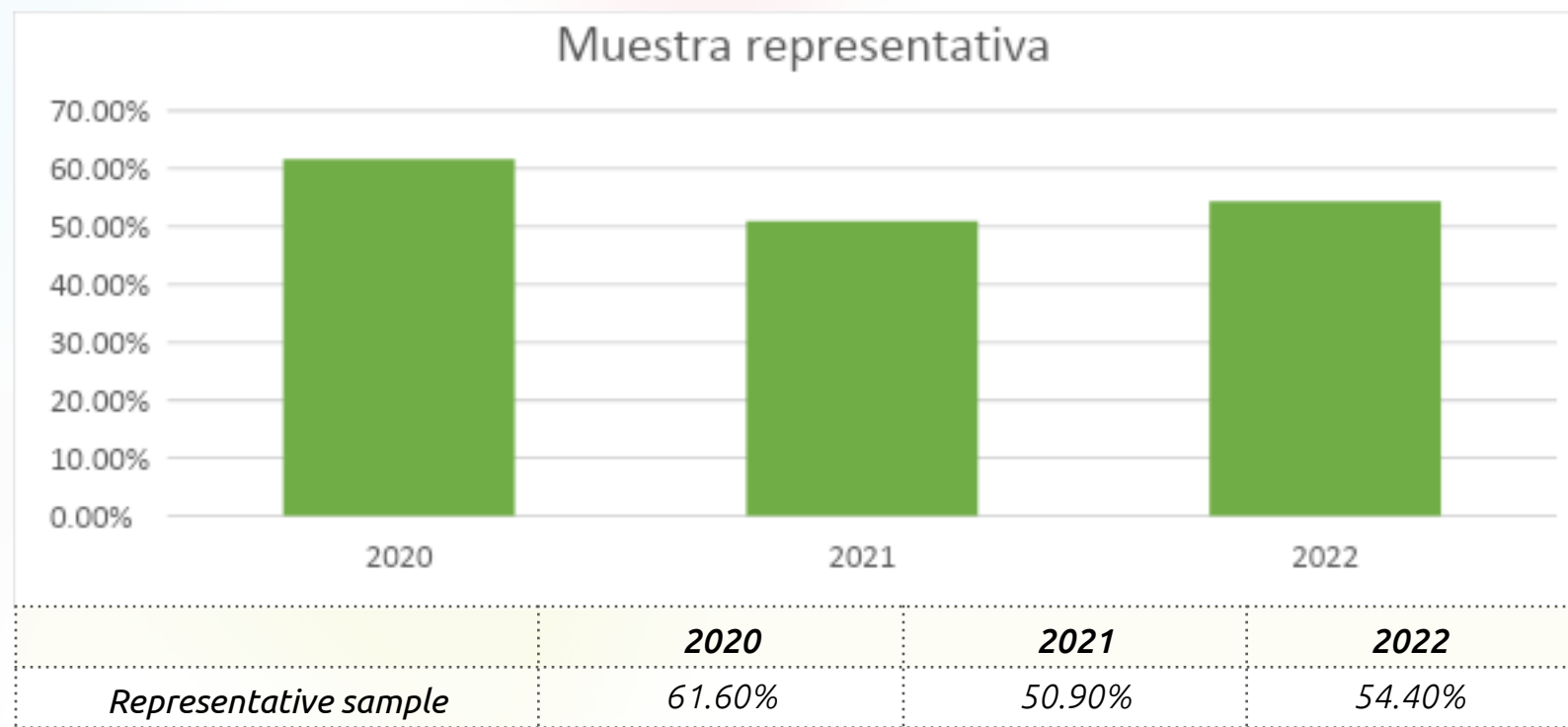
- IPN histórico.
- Comportamiento de los colaboradores.
- Principales motivos positivos y negativos.
- Análisis de impacto.

Los colaboradores se clasifican en las siguientes categorías:

- Detractores (0-6): aquellos que se encuentran insatisfechos.
- Pasivos (7-8): satisfechos, pero que no lo recomendarían a los negocios.
- Promotores (9-10): aquellos que recomiendan y promueven al negocio, sus productos y servicios.

Para llevar a cabo la encuesta, se lleva a cabo una cuidadosa selección de una muestra significativa. El objetivo es asegurar la representatividad necesaria para evaluar de manera precisa la perspectiva de nuestros colaboradores.





**Resultados del Índice de Promotor Neto (IPN)<sup>12</sup>**

	2020	2021	2022	Total
Promotores	5,189	16,741	29,567	51,497
Pasivos	1,307	4,316	9,347	14,970
Detractores	735	3,990	5,451	10,176

<sup>12</sup>Las encuestas del IPN se realizan trimestralmente, lo que implica que las cifras pueden no concordar con la plantilla.

**Desde 2020 hasta 2022 hemos recabado la opinión de 76,643 participantes en este ejercicio**

**Salud y Seguridad**

GRI: 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

La incorporación de la salud y seguridad dentro de la estrategia de sustentabilidad permite contar con un enfoque que beneficia a Total Play y sus colaboradores, grupos de interés y comunidad en general. Las acciones con las que contamos a favor de la salud y seguridad se alinean con los principios de prosperidad incluyente. Durante 2022 enfocamos nuestros esfuerzos a mejorar de manera significativa las políticas y prácticas relacionadas con la salud y seguridad en el trabajo.

**Contamos con una política específica de atención médica: Política de Atención Médica a Colaboradores**

**Indicadores de Seguridad y salud**

No. Accidentes incapacitantes	23
No. de enfermedades profesionales	23
No. de días perdidos por lesiones	6891
Índice de ausentismo	0.03%



## Prestaciones de Salud y Bienestar

Contamos con prestaciones específicas para promover la salud y bienestar de los colaboradores. Las prestaciones han sido creadas con el propósito de promover un entorno laboral saludable, donde cada miembro del equipo pueda prosperar tanto física como mentalmente.

Estas prestaciones se suministran de manera adicional a las detalladas en la Ley, como parte integral de la cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.

<b>Seguro de Gastos Médicos mayores</b>	Ofrecemos seguro de gastos médicos mayores en asociación con un prestador de servicios especializado. Este seguro ha sido especialmente diseñado para satisfacer las necesidades de los Directivos, Gerencia y Líderes Promovedores, brindándoles una cobertura médica integral y de calidad.
<b>Consultorio médico</b>	Contamos con un consultorio médico completamente equipado que brinda una amplia gama de servicios de salud a los colaboradores. Ofrecemos consulta general, atención de incidentes y accidentes, exámenes para nuevos ingresos, pruebas de antidoping y alcoholimetría, seguimiento de padecimientos para personal vulnerable y campañas de salud.
<b>App de Salud</b>	Contamos con una app de salud que pone a disposición de los colaboradores una amplia gama de servicios médicos y de bienestar al alcance de un celular. A través de esta aplicación, los colaboradores pueden acceder a atención médica, consulta nutricional, atención psicológica, atención pediátrica, entre otros.
<b>Salud GS</b>	Es un servicio en línea que brinda atención médica, nutricional, psicológica y pediátrica 24/7 a través de una app. Además, se ofrece perfilamiento personalizado y sesiones con especialistas programadas según la disponibilidad del usuario, mediante llamadas o video llamadas.
<b>Nutrición</b>	El programa de Nutrición brinda apoyo a los colaboradores para promover una correcta nutrición y hábitos alimenticios saludables. Los colaboradores tienen acceso a mediciones y seguimiento periódico del Índice de Masa Corporal (IMC), lo que les permite tener una comprensión clara de su estado de salud actual y establecer metas alcanzables en la pérdida de grasa y mejora en sus hábitos alimenticios.
<b>Atención psicológica</b>	Contamos con apoyo de atención psicológica enfocada en promover un equilibrio saludable entre cuerpo, mente y trabajo para crear un entorno laboral favorable. Actualmente, se ha atendido a 1,394 colaboradores a través de una plataforma, reflejando el crecimiento y la adopción de iniciativas de bienestar.
<b>Permiso parental</b>	Los colaboradores que se convierten en padres pueden disfrutar de 5 días hábiles con goce de sueldo al nacer un hijo.
<b>Transporte Gratuito</b>	Ofrecemos a los colaboradores un servicio de transporte gratuito que consta de 4 rutas clave con acceso al transporte público. Este servicio tiene como objetivo facilitar el traslado de los colaboradores hacia y desde las instalaciones. Las rutas operan de manera temporal de lunes a viernes, con salidas a las 8:00 a.m. y regresos a las 7:00 p.m. Cada día, este beneficio es utilizado por un total de 160 usuarios.
<b>Acupuntura</b>	Ofrecemos servicios de terapia de acupuntura, con esta opción brindamos una alternativa natural para aliviar el estrés, mejorar su flexibilidad y concentración, al mismo tiempo que les ofrecemos la posibilidad de hacer ejercicio para relajar la tensión muscular y mejorar su bienestar general.
<b>Yoga</b>	Contamos con sesiones de yoga que permiten a los colaboradores desconectarse del estrés diario, mejorar su flexibilidad y concentración, al mismo tiempo que les ofrecemos la posibilidad de hacer ejercicio de una manera accesible.
<b>Horarios flexibles</b>	Se cuenta con un enfoque que permite a los colaboradores organizar sus horarios de manera flexible, garantizando que puedan adecuar sus jornadas laborales según sus propias necesidades.

### Formación en Salud

Hemos realizado capacitaciones para los colaboradores en diversas áreas de salud y seguridad, con el objetivo de prepararlos para enfrentar cualquier situación. A lo largo de 2022, llevamos a cabo cursos sobre diferentes temas, como los lineamientos sanitarios a seguir ante COVID-19, prevención de acoso sexual y protección civil, entre otros.

**Más de 1,600 colaboradores participaron en las capacitaciones enfocadas en su salud**

Seguimos comprometidos en brindar un ambiente seguro y saludable para todos los colaboradores, y continuaremos promoviendo la formación y actualización en estos temas.

Nombre del Curso	Descripción	Número de participantes
Lineamientos Sanitarios ante COVID 19 (Para el Responsable del Centro de Trabajo).	En este curso, los participantes aprenden las medidas preventivas ante el COVID-19 que deben aplicar en su centro de trabajo con el objetivo de minimizar los riesgos de contagio y lograr una convivencia basada en la sana distancia dentro del entorno laboral.	560
Lineamientos Sanitarios ante el COVID 19 (Colaboradores)	En este curso, los participantes conocen las medidas preventivas ante el COVID-19 con la finalidad de minimizar los riesgos de contagio y lograr una convivencia basada en la sana distancia dentro del entorno de trabajo.	801

### Protección Civil

Durante el proceso de onboarding, los nuevos colaboradores reciben una formación completa sobre Protección Civil en el inmueble. Se les brinda información detallada sobre los protocolos en casos de sismo, incendio y otras emergencias, junto con recomendaciones para garantizar su seguridad y la de sus compañeros.

**Este año se contó con la participación de más de 900 nuevos colaboradores**

Nombre del Curso	Descripción	Número de participantes
Programa de Capacitación de Protección Civil	A través de este curso, los participantes aprenden la importancia de la protección civil, cómo actuar ante emergencias y evacuaciones, y cómo mantener la seguridad en el trabajo, todo ello para cuidar su integridad y la de los demás. Durante el desarrollo del mismo, se proporcionan conocimientos prácticos y herramientas útiles para enfrentar situaciones de riesgo y garantizar un ambiente laboral seguro y protegido. Los participantes adquieren habilidades que les permiten estar preparados para actuar de manera adecuada y efectiva frente a posibles emergencias, contribuyendo así a salvaguardar la integridad de todos los colaboradores en el entorno laboral.	320

De manera adicional, los colaboradores reciben una serie de talleres prácticos y capacitaciones enfocados en la prevención y respuesta ante situaciones de emergencia. A través de estos programas se difunde información sobre técnicas eficientes de evacuación, reconocimiento de los puntos de reunión en caso de crisis y adquieren conocimientos sobre el uso de extintores.

Como pilar adicional de apoyo contamos con brigadistas multifuncionales que han recibido charlas y talleres especializados, los cuales les brindan las habilidades y conocimientos necesarios para compartir sus conocimientos y cumplir eficientemente con su función.





## Cientes

Los clientes son uno de los pilares más significativos del negocio, es gracias a su confianza y apoyo que continuamos avanzando. Su lealtad y satisfacción son el impulso que constantemente nos lleva a elevar nuestros estándares y ofrecer más y mejores servicios.

### Servicio al Cliente

GRI: 416-1

La gestión en el área de servicio al cliente se fundamenta en el propósito de proporcionar un servicio excepcional a través del Centro de Soluciones, apoyado en tres pilares:

- Resolución en el primer contacto.
- Mantener siempre una actitud de servicio (fomentando un trato cálido y empático).
- Mejorar la experiencia del cliente mediante la expansión de opciones de autoservicio.

Este enfoque implica coordinar y supervisar todas las actividades relacionadas con la atención al cliente mediante la estrategia de omnicanalidad, en la cual ofrecemos a los clientes una atención personalizada a través de diversos canales de comunicación, como llamadas telefónicas, mensajes de WhatsApp, correos electrónicos, chats en línea, redes sociales, chatbots y respuestas de voz interactivas.

Al integrar todos estos canales, permitimos que los clientes interactúen con nosotros de manera flexible, cambiando entre medios según su preferencia, sin perder la continuidad en su consulta.

Llamadas	10,889,610
WhatsApp	2,867,019
Chats	254,612
Redes Sociales	413,151

A continuación, describimos cómo desarrollamos la estrategia en diferentes etapas:

- **Planificación y Diseño:** Contamos con estructura, personal y tecnología para el centro de soluciones. Definimos metas y objetivos para evaluar la calidad del servicio.
- **Selección y Capacitación:** Seleccionamos personal capacitados y brindamos entrenamiento constante para mejorar habilidades de comunicación y resolución de problemas.
- **Implementación Tecnológica:** Herramientas tecnológicas para manejar interacciones y registrarlas en un CRM para seguimiento.
- **Monitoreo y Calidad:** Supervisamos interacciones para garantizar calidad y proporcionamos retroalimentación y entrenamiento específico.
- **Gestión de Carga de Trabajo:** Distribuimos agentes según la demanda para equilibrar carga y tiempos de respuesta.
- **Resolución de Problemas:** Procedimientos para resolver problemas y acceso a recursos para soluciones efectivas.
- **Análisis de Datos:** Constante análisis de datos para identificar tendencias y oportunidades de mejora.
- **Retroalimentación del Cliente:** Recopilamos opiniones para evaluar la satisfacción y mejorar según las necesidades.

### Metas y objetivos en 2023

En 2023 nos proponemos alcanzar los siguientes objetivos:

- Brindar un servicio sobresaliente, logrando una calificación de satisfacción del cliente del 85%.
- Obtener la certificación COPC con un cumplimiento mínimo del 90% en métricas.
- Elevar el índice de Resolución en el Primer Contacto (FCR) del 87% al 90% y optimizar la atención en redes sociales.
- Aumentar la adopción de opciones de autoservicio del 65% al 70%.

### Certificaciones

Actualmente, estamos en proceso de certificación de la Norma COPC CX 7.0 para la Optimización de la Experiencia de clientes, la cual es un conjunto de estándares y prácticas reconocidas que buscan mejorar la gestión y experiencia del cliente en un centro de contacto. Algunas de estas prácticas incluyen:

- **Enfoque en el Cliente:** La norma COPC CX 7.0 coloca al cliente en el centro de todas las operaciones. Se dedica a comprender sus necesidades y expectativas para brindar un servicio personalizado y de calidad.
- **Gestión del Rendimiento:** Establece métricas y objetivos para medir y mejorar el rendimiento del centro de contacto. Esto se concentra en la eficiencia, tiempos de respuesta, satisfacción del cliente y resolución de problemas en tiempos adecuados.
- **Capacitación y Desarrollo del Personal:** Destaca la importancia de tener un equipo de agentes capacitados y entrenados. Fomenta el desarrollo continuo para mejorar habilidades de comunicación y resolución de problemas.
- **Gestión de la Calidad:** Establece procesos para monitorear y mejorar la calidad del servicio. Esto involucra revisión y retroalimentación de interacciones con clientes.
- **Tecnología y Sistemas:** Promueve la implementación de tecnologías avanzadas para gestionar de manera eficiente las operaciones del centro de contacto, incluyendo plataformas de CRM y herramientas de análisis de datos.
- **Gestión de Procesos:** Enfatiza tener procesos bien definidos y documentados para garantizar una atención consistente y de calidad en todas las interacciones con el cliente.
- **Mejora Continua:** Fomenta la búsqueda constante de oportunidades de mejora en las operaciones y servicios del centro de contacto.
- **Gestión de la Información:** Destaca la importancia de contar con una base de datos confiable y actualizada para almacenar información relevante sobre los clientes y sus interacciones con el centro de contacto.



## Segmento Residencial

Con el propósito de elevar la calidad de los servicios y asegurar una mejor experiencia de atención al cliente, la Dirección de Implementación, Mejora, Posventa y Experiencia del Cliente ha desarrollado un modelo para el manejo de atención a quejas.

En respuesta a esta necesidad, se ha creado la Unidad Especializada de Quejas-Experiencia del Cliente, un área dedicada a ser el enlace de comunicación con los clientes, garantizando la rápida resolución de inquietudes a través de personal altamente calificado.

Este modelo de atención de quejas ha sido diseñado en colaboración con diferentes áreas de la empresa, y se basa en un proceso definido y acordado, que incluye la categorización de las quejas y una matriz de escalonamiento para garantizar una atención puntual y eficiente.

## Instalación

Con el objetivo de potenciar la calidad del servicio al cliente en lo que respecta a instalaciones y la atención de casos, hemos implementado una estrategia avanzada. Contamos con flotilla de más de 5,000 vehículos equipada con tecnología de geolocalización en tiempo real. Esta innovación brinda a los clientes la capacidad de rastrear la ubicación precisa del técnico encargado de atender su solicitud, lo que garantiza una comunicación transparente y un seguimiento efectivo de cada paso del proceso.

Al finalizar el proceso de instalación de los servicios, los clientes reciben por parte del Ejecutivo de Implementación un Acta de Aceptación que detalla los productos o servicios implementados, mientras que el Ejecutivo de Cuentas, Crédito y Cobranza proporciona los contactos del Centro de Atención. Este enfoque integral asegura que cualquier eventualidad en la funcionalidad de los servicios proporcionados por Total Play sea abordada de manera ágil y eficaz.

Para evitar quejas por uso inadecuado de los servicios o dispositivos, durante la instalación explicamos a los usuarios el uso adecuado de los mismos

Con el objetivo de prevenir posibles quejas derivadas del uso inadecuado de los servicios o dispositivos, implementamos un enfoque proactivo durante el proceso de instalación. Durante esta etapa crucial, proporcionamos a los usuarios una explicación detallada sobre el uso correcto de los servicios y dispositivos que están adquiriendo.

## Índice de satisfacción del cliente

Una estrategia adicional que refleja nuestro compromiso con la excelencia en la experiencia del cliente es la implementación del Índice de Promotores Netos (IPN). Esta herramienta tiene como objetivo medir el nivel de satisfacción de los clientes de manera cuantitativa.

En mayo 2022 se llevó a cabo el IPN teniendo los siguientes resultados:

- La tasa de respuesta tuvo un incremento del 55% con respecto al IPN anterior de marzo 2021.
- El IPN de Totalplay Clientes Top en esta medición muestra que 22.7% fueron detractores, 22.7% Pasivos y 54.6% fueron promotores.

La evaluación se lleva a cabo a través de una encuesta trimestral, compuesta por seis preguntas de respuesta binaria: Sí/No.

Ante una respuesta negativa, invitamos a los clientes a compartir la explicación de su respuesta. Al recibir directamente esta retroalimentación, nos brindan la oportunidad de identificar áreas de mejora con mayor precisión y realizar los ajustes necesarios para atender sus necesidades de manera más efectiva.

En el transcurso de este año, hemos identificado que el 80% de las áreas de oportunidad que han surgido a través de esta herramienta se concentran en los siguientes aspectos:

- Deficiencia en Soporte Técnico
- Gestiones y seguimientos lentos
- Gestión de administración deficiente (posventa)
- Implementación deficiente

Con el propósito de abordar, mitigar y dar seguimiento a estos hallazgos, hemos desarrollado e implementado una serie de Proyectos Sistémicos. Estos proyectos engloban mejoras en nuestras plataformas, actualizaciones en los sistemas de gestión de servicios, optimización del contacto con los ejecutivos de atención al cliente, mayor eficiencia en la gestión de proveedores, mejoras operativas y mejoras en el diseño de encuestas para evaluar los procesos de instalación y los reportes de fallas. Además, hemos llevado a cabo una reestructuración en los equipos de apoyo al negocio, especialmente en el área de atención al cliente.

### Segmento Empresarial

La Unidad Empresarial y de Gobierno de Total Play brinda altos estándares de calidad en soporte técnico ante cualquier eventualidad del servicio con la finalidad de restaurar y optimizar la infraestructura, con un mínimo impacto.

Para satisfacer las demandas de los clientes empresariales, hemos creado ecosistemas que facilitan una comunicación efectiva con los usuarios y aseguran una rápida respuesta a sus necesidades.

- CARE: Es el Centro de Atención a Redes Estratégicas, en este centro garantizamos a los clientes un servicio de primer nivel al recibir y gestionar reportes de incidentes, asegurando una resolución oportuna y eficiente.
- NOC: Hace referencia al Centro de Operación de Red, en este centro de operaciones realizamos el monitoreo, identificación, asignación y seguimiento de fallas y eventos en la red, así como el control de eventos programados, la recepción y atención de reportes de clientes sobre el servicio; las 24 horas del día los 365 días del año, con el fin de prevenir y minimizar el impacto en los servicios o aplicaciones de los clientes finales, para mantener un nivel óptimo de operación de la red y de los servicios que ofrecemos.
- iNOC: Es un Centro de Operación de Red el cual nos encargamos de monitorear, identificar, asignar y dar seguimiento a fallas y eventos en la red. Además, controlamos los eventos programados y atendemos los reportes de los clientes las 24 horas del día, todos los días del año. Esto tiene como objetivo prevenir y reducir al mínimo el impacto en los servicios y aplicaciones de los clientes, para mantener un nivel óptimo de operación de la red y de los servicios que brindamos.

### Transparencia en la Comercialización

GRI: 417-1, 417-2, 417-3

Para el sector empresarial, hemos desarrollado una estrategia basada en zonas geográficas, divididas en siete regiones en todo el país. Cada región es atendida por equipos especializados en relaciones comerciales, que adicional a sus actividades de venta trabajan en la creación de canales de comunicación y al desarrollo de estrategias de retención de clientes.

En la unidad de negocio residencial, nuestro modelo se basa en una red de distribuidores y representantes de ventas directas que operan en diferentes puntos de venta. Además, implementamos una estrategia de comercialización a través de un call center y la página web oficial.

Es importante destacar que todas las comunicaciones de mercadotecnia y publicidad que realizamos siguen al pie de la letra las recomendaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor. Cada elemento de comunicación ya sea una pieza gráfica, folleto, manual o video, pasa por un proceso de revisión interno llevado a cabo por el departamento jurídico. Este proceso garantiza la inclusión de los términos y condiciones, promociones, avisos de privacidad y canales de consulta para los clientes.

La gestión comercial y el compromiso con la transparencia se sustentan en una serie de documentos clave:

- Los términos y condiciones
- [Promociones](#)
- [Avisos de privacidad](#)
- [Carta de derechos](#)
- [Código de prácticas comerciales.](#)





## Reclamaciones presentadas ante organismos conciliadores

### Multas

Durante este año, se registraron un total de 18 multas, de las cuales 8 están en proceso de litigio a través del recurso legal correspondiente para buscar la exención del pago. En 4 casos, ya se ha dictado sentencia a nuestro favor, mientras que en 6 situaciones fue necesario efectuar el pago de la multa.

### Quejas

Hemos sido receptores de un total de 790 quejas canalizadas a través de diversas vías, entre las que se incluyen PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor), ODECO (Oficina de Defensa del Consumidor) y Concilianet. En este contexto, es importante señalar que 57 de estas quejas estuvieron relacionadas con la no aplicación de promociones anunciadas, un aspecto que estamos abordando de manera minuciosa para garantizar que las ofertas promocionales se cumplan satisfactoriamente.

## Proceso de manejo de quejas y conciliación

### Recepción de la Queja

El proceso se inicia con la notificación de la queja, la cual puede provenir a través de las Oficinas de Defensa del Consumidor (ODECO) o la plataforma Concilianet. Esta notificación incluye información relevante del consumidor, el motivo de la inconformidad y la fecha programada para la audiencia de conciliación.

## Audiencia de Conciliación

En la fecha asignada, se lleva a cabo la audiencia de conciliación, en la cual el representante de Total Play presenta las propuestas de conciliación relacionadas con el tema de reclamación. La prioridad es lograr una resolución en esta primera instancia para agilizar el proceso y cerrar el expediente.

## Seguimiento al Acuerdo

El Centro de Soluciones se encarga de dar seguimiento al acuerdo alcanzado en presencia de la autoridad. En algunas situaciones, pueden existir etapas adicionales de conciliación, con un máximo de hasta cuatro audiencias. Si el cliente no acepta conciliar en ninguna de estas audiencias, se resguarda el expediente con los detalles pertinentes. Además, se brinda al cliente la opción de presentar su queja a través de otros canales si así lo prefiere.

## Posibles Sanciones

Existen posibles multas en caso de incumplimiento de ciertos aspectos del proceso:

- Multa por no asistir a la audiencia de conciliación.
- Multa por no cumplir con el acuerdo establecido durante la audiencia.
- Multa por no presentar la documentación requerida por la autoridad.

Este proceso está diseñado con el propósito de asegurar que las quejas de los consumidores sean tratadas y resueltas de manera eficaz y equitativa.

### Responsabilidad Digital

GRI: 3-3, 418-1

SASb TC-TL-230a.2

En un mundo cada vez más interconectado y dependiente de la tecnología, la responsabilidad digital se ha vuelto una temática relevante que abarca aspectos sociales, éticos y tecnológicos.

### Gestión de la Información y Ciberseguridad

Como parte de Grupo Salinas, nos alineamos a las directrices del Despacho de Seguridad de la Información (DSI), que se encarga de gestionar todo lo relacionado con la protección de datos personales y ciberseguridad.

El programa de seguridad de la información se basa en el cumplimiento de estándares internacionales, como la ISO 27001, y en el estándar de PCI DSS para la protección de la información de tarjetas de crédito y débito. Además, nos aseguramos de cumplir con todos los requerimientos regulatorios, basándonos en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

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
1) Elaborar políticas y normatividad necesaria respecto a privacidad de datos. 2) Concientizar a los colaboradores en el manejo de datos personales, a través de campañas de comunicación interna a los colaboradores. 3) Capacitación a los colaboradores en el uso y manejo de datos personales.	Identificamos aquellas áreas del negocio que, por su naturaleza, tienen mayor acceso a información delicada. 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.	Evaluamos políticas y procedimientos respecto a la privacidad y protección de datos.

### Al cierre de 2021 no registramos reclamos relacionadas al tratamiento de datos personales

El Despacho de Seguridad de la Información es el responsable de actualizar, implementar y monitorear el correcto funcionamiento y efectividad del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales (SGSDP).

Además, nos aseguramos de proporcionar a los clientes avisos de privacidad claros y completos para cada una de las empresas. La prioridad es promover entre los clientes conocimiento sobre sus derechos y el modo en que sus datos personales son tratados. Buscamos que estén informados y se sientan seguros respecto al manejo de su información.





## Protección de datos y privacidad

GRI: 418-1

### SASB: TC-TL-220a.1

Nos adherimos a las normativas de protección de datos, con especial énfasis en el cumplimiento de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su reglamento. Esta ley tiene como finalidad asegurar que las organizaciones gestionen los datos personales con responsabilidad, resguardando la privacidad de los individuos y facilitando los mecanismos para que los titulares ejerzan sus derechos de control sobre su información personal.

Contamos con el Sistema de Gestión de la Seguridad de Datos Personales (SGSDP) el cual se encuentra conformado por una serie de políticas y manuales:

- Política de Privacidad y el Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales
- Manual para el Tratamiento de Solicitudes de Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición)
- Manual de Administración del Listado de Exclusión
- Manual para Atender Requerimientos del INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales)
- Manual para Remisiones y Transferencias de Datos Personales.

La responsabilidad de supervisar y mantener en óptimas condiciones del SGSDP recae en el Despacho de Seguridad de la Información. Adicionalmente, proporcionamos a los clientes avisos de privacidad específicos para cada una de las empresas y promovemos la concienciación sobre sus derechos y el tratamiento de sus datos personales.

## Seguridad Digital

La seguridad digital es de vital importancia en la industria de las telecomunicaciones, donde la transmisión de datos y la conectividad son el núcleo de las operaciones. En Total Play, la seguridad digital es esencial para garantizar que los servicios que ofrecemos sean confiables y seguros. Esto implica proteger las redes de comunicación contra amenazas cibernéticas, garantizar la confidencialidad de la información transmitida y mantener la integridad de nuestros sistemas.

GRI: 418-1

### SASB: TC-TL-220a.2

#### Totalsec

Contamos con Totalsec, un servicio que brinda una integración completa de soluciones de ciberseguridad, abarcando desde la comercialización hasta la implementación de equipos y tecnologías de marcas líderes en el sector. Totalsec se destaca como la única empresa en México en el campo de la ciberseguridad que cuenta con la certificación conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

#### Perímetro

Este servicio constituye una solución de protección empresarial mediante un avanzado equipo firewall de última generación. Este servicio se encargará de salvaguardarte frente a ataques cibernéticos, reduciendo al mínimo los riesgos y evitando la posible pérdida de datos o el acceso no autorizado a tus recursos informáticos.

### Apoyo / Educación

Comprometidos con el fortalecimiento de la educación en México, brindamos soluciones diseñadas para mejorar el acceso a la educación y la calidad de la enseñanza.

- **Aprendizaje a distancia:** En colaboración con Dell Technologies, hemos creado una experiencia de aprendizaje a distancia que pone el enfoque en la mejora de la experiencia tanto para estudiantes como para docentes. Nuestra solución se adapta a las necesidades y capacidades individuales, facilita la interacción a través de un sistema de gestión del aprendizaje y ofrece herramientas de videoconferencia nativas y dinámicas digitales avanzadas para un aprendizaje en tiempo real más enriquecedor.
- **Tutor a distancia:** Es una solución administrada, segura y eficaz 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. En la actualidad, los docentes se han visto en la situación de adaptar sus enseñanzas al entorno digital a toda velocidad, incluso utilizando herramientas que en ocasiones son completamente nuevas para ellos.

## Cadena de Suministro Responsable

Con el propósito de garantizar el pleno cumplimiento del marco legal y regulatorio, todos y cada uno de los proveedores que se integran en la cadena de suministro están completamente familiarizados tanto con la Política de Ética como con el Código de Conducta. Estos documentos están diseñados para orientar a este grupo de interés clave.

De manera paralela a lo observado en otras empresas dentro del grupo, hemos centralizado los procesos de contratación, gestionados a través de la Central de Compras de Grupo Salinas. Dicha entidad desempeña un papel importante al validar todas las nuevas adquisiciones.

### Proceso de adquisiciones

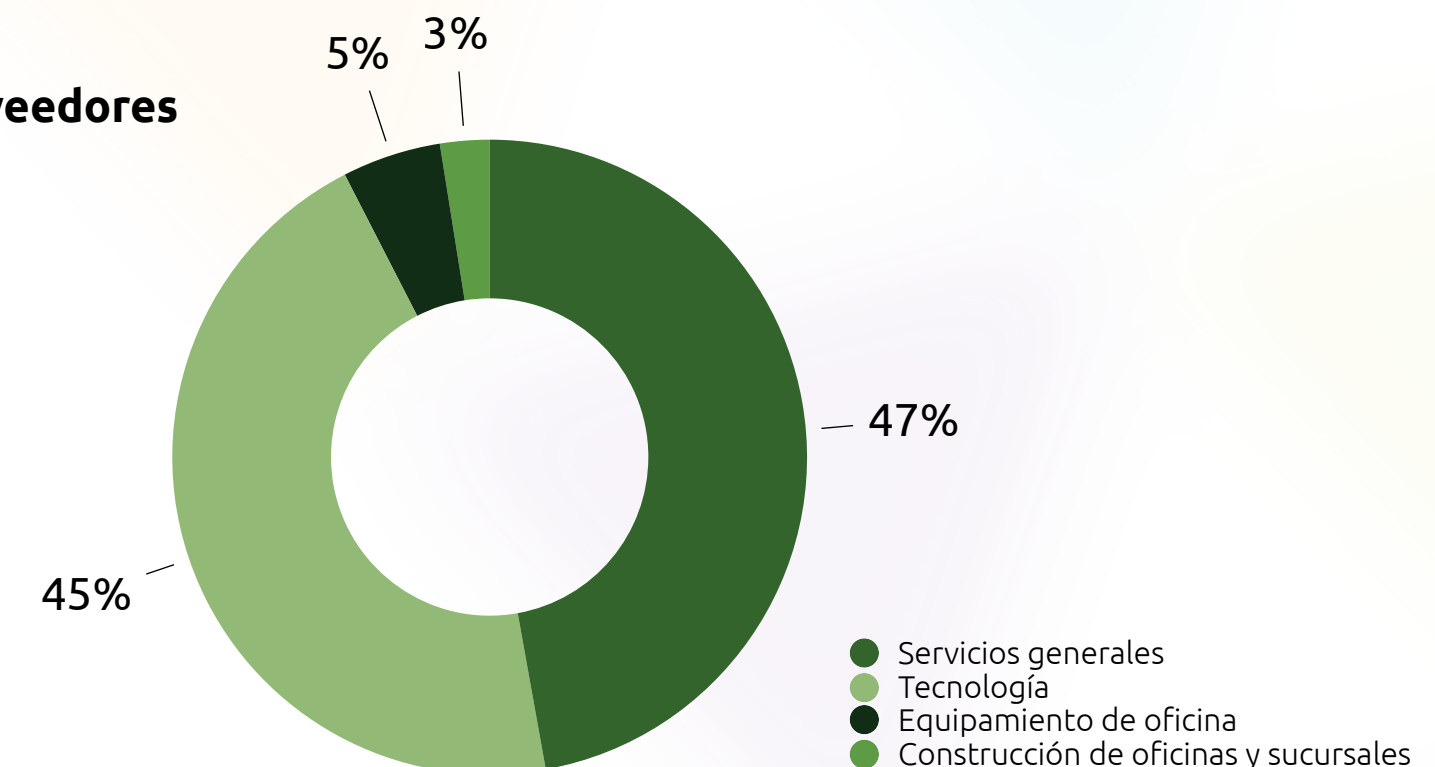
GRI 2-6, 204-1

Sistema de Compras y Licitaciones	Serie de políticas	Liberaciones electrónicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de recepción de solicitudes provenientes de las distintas unidades de negocio (que incluyen a Totalplay).</li> <li>• Análisis de las solicitudes por parte de los negociadores especializados de cada categoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directrices que supervisan la colaboración entre las unidades de negocio y la Central de Compras (por ejemplo, la asignación de pedidos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento que se inicia una vez se han obtenido las autorizaciones necesarias.</li> </ul>

### Selección de proveedores

Módulo del Ciclo de Vida del Proveedor	Proceso de Alta de los Proveedores	Política de Ética de los Proveedores
Centraliza la información, incluyendo datos históricos, de proveedores y posibles proveedores de Grupo Salinas.	Directrices que gobiernan la interacción entre las unidades de negocio y la Central de Compras (por ejemplo, asignación de pedidos).	Procedimiento que se inicia una vez se cuenta con las autorizaciones necesarias.

Desglose de proveedores por categoría







### Proveedores evaluados en ámbitos ambientales y sociales

*GRI 308-1, 414-1, 414-2, 408-1, 409-1*

Realizamos un análisis y validación de aspectos legales, financieros, operativos y de imagen comercial en relación con los servicios y productos proporcionados por los proveedores. Este proceso culmina en la certificación de aquellos proveedores que demuestran suficiencia y calidad en todos sus procesos.

A través de este enfoque, buscamos generar valor económico, social y ambiental tanto para el país como para todas las partes involucradas en las operaciones empresariales. El 56% de los proveedores fueron evaluados en términos ambientales y sociales, y ninguno de ellos presentó impactos significativos en la cadena de suministro.

En Total Play, no respaldamos ni toleramos prácticas a lo largo de nuestra cadena de suministro que estén vinculadas al trabajo forzoso, labor infantil, discriminación o cualquier tipo de infracción, ya sea directa o indirecta, de los derechos humanos de cualquier individuo que forme parte de dicha cadena de suministro.

### Proveedores evaluados en ámbitos ambientales y sociales

<i>Número de proveedores evaluados en ámbitos ambientales</i>	<i>34</i>
<i>Número de proveedores evaluados en ámbitos sociales</i>	<i>55</i>
<i>Total de proveedores evaluados</i>	<i>89</i>

### Certificación de Círculo de Proveedores

GRI 308-2, 414-1, 414-2

Hemos implementado la Certificación Círculo de Proveedores, una evaluación externa que informa a cada uno de los proveedores el estado de su gestión en aspectos relevantes para Total Play.

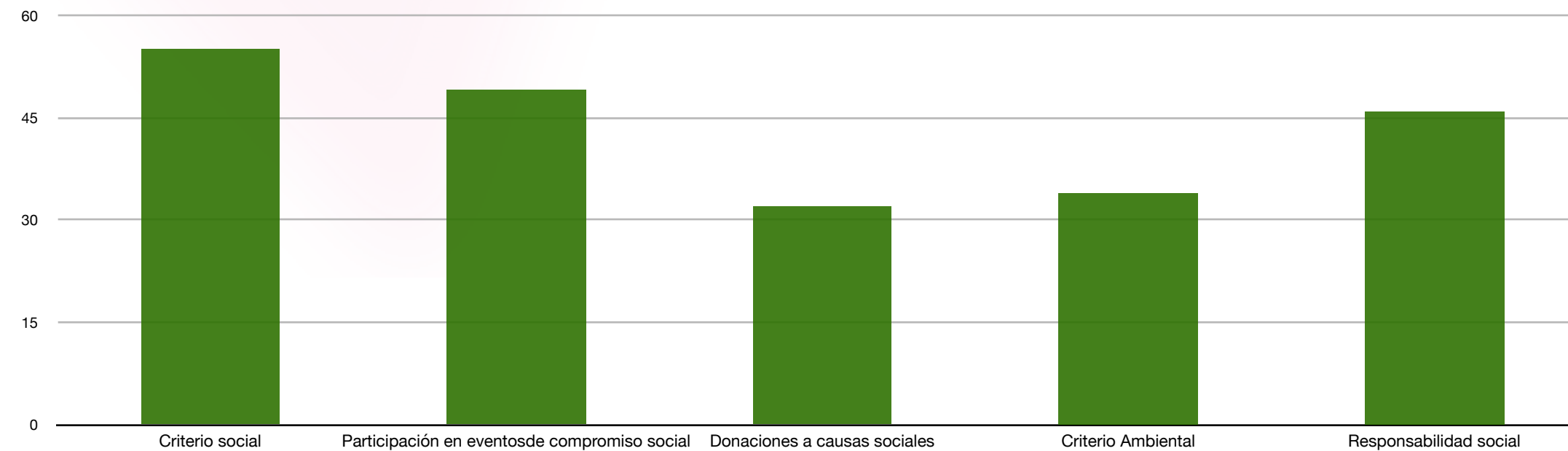
Nos enfocamos en el desarrollo responsable de la cadena de suministro, asegurando compras basadas en criterios éticos, laborales y de responsabilidad hacia las comunidades donde operan los proveedores, siempre cuidando el medio ambiente. Además, evaluamos factores financieros, cumplimiento legal, capacidad de operación y de suministro.

La evaluación comienza con un análisis documental y en sitio, lo que nos permite identificar oportunidades y posibles riesgos. Posteriormente, llevamos a cabo sesiones de apoyo para establecer planes de mejora.

Esta iniciativa es un paso más en la búsqueda de la excelencia en la gestión de la cadena de suministro, asegurándonos de que los proveedores compartan y cumplan nuestros altos estándares ambientales, éticos y sociales.

En el transcurso del año 2022, hemos trabajado con un total de xxx proveedores certificados, y durante ese mismo período, xxx nuevos proveedores se sumaron al Círculo de Proveedores.

Proveedores evaluados en temas ASG



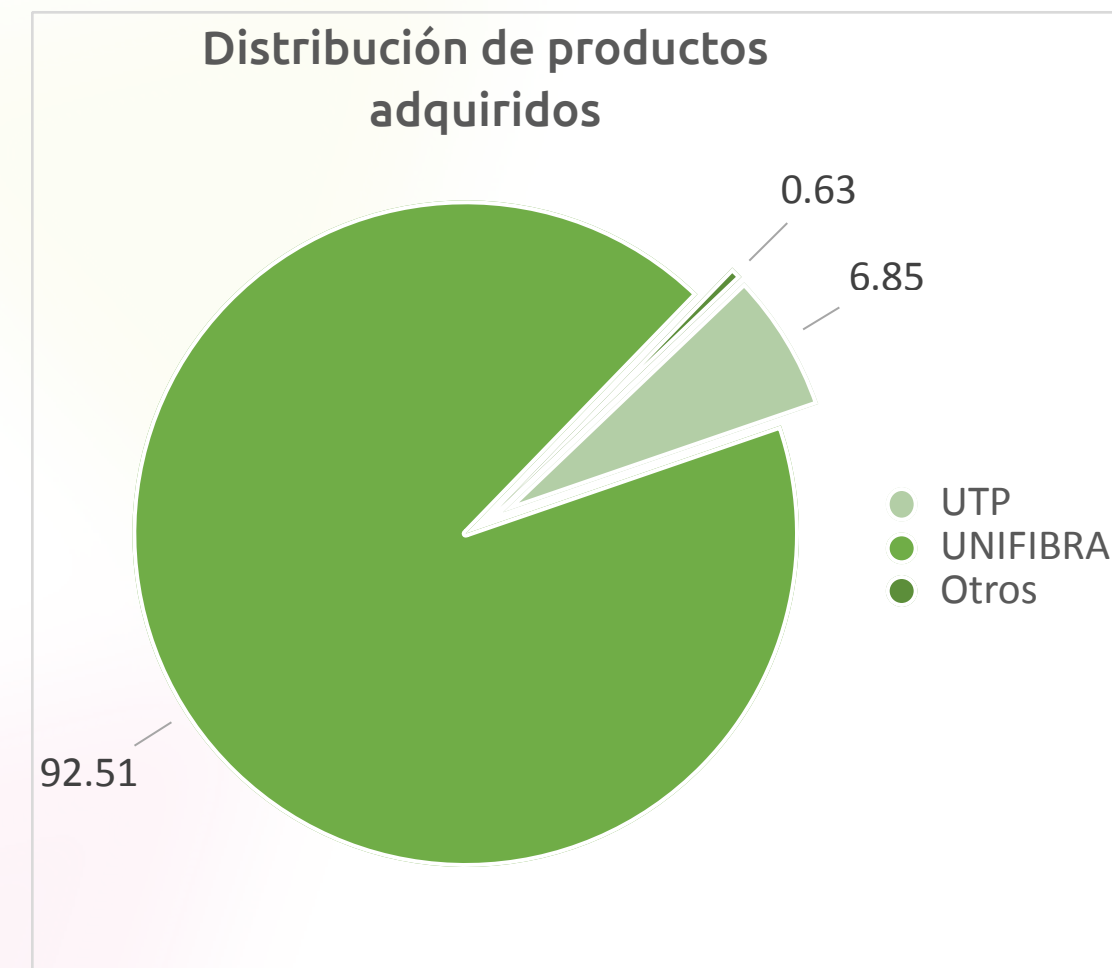
Criterio social	55
Participación en eventos de compromiso social	49
Donaciones a causas sociales	32
Criterio ambiental	34
Responsabilidad social	46





### Proveedores de insumos eléctricos y electrónicos

Asignamos una cantidad específica de recursos para adquirir los insumos tecnológicos necesarios con el objetivo de mantener la calidad de los servicios.



El área de logística, que es la encargada de adquirir estos insumos tiene la responsabilidad de planificar la demanda, salvaguardar los inventarios de la compañía, asegurar la distribución eficientes a cada cuadrilla, reacondicionar equipos para un impacto positivo en el medio ambiente y mantener los indicadores en todas las áreas de la cadena de suministro.

### Desarrollo de las Comunidades

Como empresa, estamos comprometidos con la responsabilidad corporativa y la filantropía. Nos esforzamos por contribuir de manera significativa a las comunidades en las que operamos, buscando generar un impacto positivo a través de diversas iniciativas y programas que abordan diversas necesidades y desafíos.

### Impacto Social

GRI 413-1

Contamos con una variedad de programas y actividades que se realizan en nuestro edificio corporativo. Estos programas están diseñados para fomentar el bienestar, la colaboración y el desarrollo de los colaboradores y comunidades.

<b>Adopción de perros</b>	Con el respaldo de Grupo Salinas un refugio de perros y gatos, asiste al corporativo junto con algunos perros en busca de adopción. Adicionalmente durante este evento, los colaboradores tienen la oportunidad de apoyar mediante donaciones, ya sea en forma de artículos necesarios o contribuciones económicas directamente depositadas en la cuenta del refugio.
<b>Donación de tapitas</b>	Cada año, colaboramos con un banco de tapitas que ofrece apoyo a niños que luchan contra el cáncer. Esto lo hacemos al instalar contenedores para recolectar tapas de plástico en varias ciudades. Solo en el año 2022, logramos recaudar la cantidad de 5,566 toneladas de tapitas. Estas cifras se traducen en el equivalente a 200 dosis de quimioterapia y medicamentos oncológicos, representando una contribución significativa para el tratamiento y bienestar de estos valientes niños.
<b>Estaciones de reciclaje de medicamentos</b>	Se realizó una donación de medicamentos que resultó en un total de 1,412 unidades de medicamentos y 104 elementos de material de curación. Estas contribuciones beneficiaron a un total de 271 pacientes en necesidad.
<b>Recolección de materiales electrónicos</b>	Se realizó una campaña de recopilación de dispositivos electrónicos antiguos o en desuso, brindando a los colaboradores la oportunidad de depositarlos en contenedores designados para su posterior reciclaje. En total, se recolectaron 190 kilogramos de equipos electrónicos.
<b>Captación de PET</b>	Se realizó una campaña de recopilación de dispositivos electrónicos antiguos o en desuso, brindando a los colaboradores la oportunidad de depositarlos en contenedores designados para su posterior reciclaje. En total, se recolectaron 190 kilogramos de equipos electrónicos.
<b>Donación de Sangre</b>	Se realizó una iniciativa de donación de sangre en colaboración con <a href="http://blooders.org">blooders.org</a> . En esta campaña, participaron un total de 78 colaboradores se unieron para donar sangre, brindando su apoyo a más de 234 personas a través de su contribución.

## Jóvenes Construyendo el Futuro

Jóvenes Construyendo el Futuro (JCF) es una iniciativa de valor social respaldada por el Gobierno Federal, en la cual participa activamente Total Play a través de Grupo Salinas. Su enfoque principal es la incorporación de jóvenes de 18 a 29 años en el mercado laboral formal, a través de capacitación y entrenamiento en empresas colaboradoras. Durante un periodo de hasta 12 meses, el programa ofrece una beca mensual, así como la opción de seguro social.

Fuimos el primer grupo empresarial en responder a la convocatoria a nivel nacional, ofreciendo espacios para capacitación desde el inicio de la actual administración. Desde 2019, hemos otorgado 12,895 becas, beneficiando a 4,280 jóvenes con programas de capacitación efectivos. Esta iniciativa brinda a los participantes la oportunidad de adquirir habilidades y conocimientos prácticos en el entorno laboral, permitiéndoles aterrizar sus planes de desarrollo profesional.

Nos dedicamos a crear oportunidades que facilitan el acceso al mercado laboral para jóvenes que de otra manera podrían enfrentar desafíos. Mediante este programa, proporcionamos una vía para el crecimiento tanto personal como profesional, empoderando a jóvenes que buscan sortear obstáculos en su camino hacia la inserción laboral.

Dentro del programa, se definen dos roles:

**Beneficiarios:** Contamos con un total de 240 becarios, quienes participan en cursos obligatorios organizados en bloques. Estos cursos están diseñados para dotar a los beneficiarios de herramientas integrales, que les permitan crecer tanto en su ámbito laboral como personal, complementando así su formación.

**Tutores (colaboradores de Grupo Salinas):** Contamos con 171 tutores, una figura esencial en Jóvenes Construyendo el Futuro. Su función primordial es respaldar el desarrollo de los jóvenes en el programa. Para asegurar su eficacia, los tutores reciben 2 horas específicas de capacitación para comprender a profundidad el funcionamiento y los objetivos del programa, además de sus responsabilidades.

Además, los tutores tienen acceso a formación adicional que les ayuda a desempeñar sus roles de manera más eficaz y desarrollarse de manera integral. Entre los temas de estas capacitaciones se destacan:

- Desarrollo de inteligencia emocional.
- Fundamentos de agilidad y scrum.
- Aplicación de talento, parte de la STPS.
- Enfoque en Design Thinking y el potencial de los aprendices del semillero de talento.

## Fundación Azteca

Fundación Azteca es una organización filantrópica creada por Grupo Salinas, con un enfoque comprometido en el desarrollo social y el bienestar de las comunidades. A través de diversas iniciativas y programas, la Fundación busca impactar positivamente en áreas como educación, salud, cultura, medio ambiente a través de tres pilares fundamentales:

1. **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.
2. **Ambiental.-** Cuidar el ambiente y sensibilizarnos con nuestro entorno es algo que se enseña y aprende, por ello, en Fundación Azteca trabajamos en programas que aporten concientización y educación sobre la preservación de todo lo que nos rodea.
3. **Sociedad.-** A través de la generación de capacidades y la multiplicación de alianzas, buscamos fortalecer el trabajo de las organizaciones civiles y emprendedores sociales para que juntos, multipliquemos el beneficio y lleguemos a más mexicanos.





Para alcanzar nuestros objetivos planteados, hemos establecido un Memorando de Entendimiento con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El propósito de esta asociación es buscar recursos a nivel internacional, los cuales pueden provenir tanto de empresas y fundaciones privadas como de organismos internacionales. Esta búsqueda tiene como finalidad respaldar iniciativas en áreas educativas, culturales, medioambientales y deportivas. Por medio de esta colaboración se refleja el compromiso que tenemos de ampliar el impacto positivo en diversos aspectos de la sociedad y la comunidad a nivel global.

A lo largo del año 2022, presentamos dos programas de vanguardia:

- **Cambia tu Jugada:** Estimula la actividad física y genera nuevas perspectivas para niños y jóvenes.
- **Huella Azteca:** Concentrado en varios aspectos que inciden en el bienestar de los animales de compañía.

### Principales programas e iniciativas de Fundación Azteca de Grupo Salinas en 2022

#### Durante 2022, hemos llevado a cabo diversas iniciativas:

- Organizamos un simposio educativo de gran impacto: "Repensando la Educación", con destacados oradores nacionales e internacionales.
- Diseñamos una estrategia de conexión con las empresas de Grupo Salinas, buscando estrechar los vínculos con los colaboradores y fomentar el sentido de pertenencia.
- Desarrollamos e implementamos un mapa general de riesgos para Fundación Azteca, optimizando nuestra gestión operativa.

- Presentamos una Gala de Danza con Isaac Hernández y otros talentosos bailarines, acompañados por la Orquesta y Coro Esperanza Azteca.
- Organizamos un conmovedor concierto sinfónico con Carlos Prieto y tres presentaciones de la Sinfónica Azteca, dirigidas por Paolo Bortolameolli y acompañadas por el maestro Jorge Federico Osorio.
- Reforzamos los programas Limpiemos México, Que Viva la Selva Lacandona y Un Nuevo Bosque, enfocándonos en la capacitación en sustentabilidad y en generar un impacto más profundo.
- Inauguramos un novedoso programa de pasantías de verano, en el que 134 alumnos de preparatoria del Plantel CDMX trabajaron en 18 unidades de negocio de Grupo Salinas.

### Programas Educativos y Culturales de Fundación Azteca

Contribuimos a proveer a comunidades desfavorecidas con las capacidades esenciales para idear enfoques innovadores ante los desafíos globales. Reconocemos la educación como el cimiento fundamental para la mejora de nuestras vidas y el avance sustentable. Al elevar el nivel educativo, no solo enriquecemos las vidas individuales, sino que fomentamos un acceso equitativo a la educación de calidad, impulsando la meritocracia y elevando la calidad de vida en su conjunto.

A continuación, compartimos los programas que hemos establecido en los ámbitos ambiental y social. Estos abordan temas que van desde la educación hasta la salud y el emprendimiento, mostrando también el número de personas que han sido beneficiadas o han participado en cada uno de ellos.

## Limpiemos México

El objetivo es movilizar a la comunidad para contribuir a reducir contaminación y promover soluciones mediante la participación de instituciones, gobiernos y voluntarios. Destaca "Desierto de los Leones Limpio", una campaña anual y permanente que realiza limpiezas, cursos y actividades educativas para concienciar sobre la importancia de un entorno limpio y sustentable.

### Resultados del programa

	2021	2022
Número de brigadas	-	6
Número de voluntarios	2,120	4,690
Residuos recolectados (kg)	28,000	98,618
Neumáticos	-	2,000
Residuos sólidos	28,000	96,618
Recuperación de espacios	-	33
Árboles plantados	-	22,455

## Que viva la selva Lacandona

Este programa convoca a niños y jóvenes de 9 a 15 años a participar en un concurso que promueve la conservación de la Selva Lacandona. Los concursantes envían dibujos y textos relacionados con la conservación. Se eligen a 37 ganadores, uno por Estado, además de otros premios. Los ganadores tienen la oportunidad de viajar a la Estación Chajul en la Selva Lacandona, acompañados por guías, niños lacandones y biólogos, en un viaje educativo de 6 días.

## Guardianes ambientales

Tiene como objetivo fomentar el crecimiento de habilidades entre los jóvenes y motivarlos a emprender acciones y proyectos tangibles en beneficio de la preservación de la biodiversidad, el medio ambiente y la restauración del porvenir.

	2021	2022
Número de voluntarios	11	7

## Movimiento Azteca (MOVA)

Esta iniciativa de corresponsabilidad social de Fundación Azteca apoya a proyectos y organizaciones civiles. Busca concientizar y recaudar fondos a través de campañas mediáticas intensivas que invitan a la sociedad a contribuir en soluciones transformadoras para problemas específicos en México. Estas campañas también generan sensibilización y apoyo financiero para Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajan en temas sociales relevantes.

## Fundación Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

	2021	2022
Número de sillas cama	1,678	1,679
Monto recaudado (MXN)	\$7,051,023	\$7,051,800

## Cruz Roja

	2021	2022
Número de ambulancias	41	37
Monto recaudado (MXN)	\$50,941,318	\$55,529,000

## Red Social Azteca

Es una red de organizaciones de la sociedad civil a lo largo de todo el país que busca el desarrollo de capacidades, alianzas y sinergias, para generar valor social que se materialice en *prosperidad incluyente*.



## Esperanza Azteca

Esperanza Azteca es un programa social que se dedica a transmitir valores a través de la música, logrando esto a través de la formación de orquestas sinfónicas y coros dirigidos a jóvenes de 7 a 25 años que tienen recursos limitados. La esencia de este programa radica en la formación de individuos más completos, utilizando la música como herramienta pedagógica fundamental para su desarrollo.

### Beneficiarios

Tipo de estudiante	2021	2022
Estudiantes de licenciatura	103	139
Estudiantes de nivelación	34	51
Maestros	29	23

### Plantel Azteca

Plantel Azteca Ciudad de México es la primera escuela privada de secundaria y bachillerato tecnológico que ofrece educación gratuita de alta calidad a jóvenes con excelencia académica de bajos recursos. Emplea el Modelo de Intervención Educativa Azteca, centrado en la autonomía del aprendizaje, con métodos activos y tecnología. El modelo fomenta valores, educación integral y competencias a través de actividades extracurriculares innovadoras como robótica e inglés avanzado.

Para el ciclo escolar 2021-2022 se abrieron cinco nuevos Planteles Azteca en los cuales se busca ir incrementando el número de alumnos beneficiados.

Nivel escolar	2021	2022
Secundaria	1,746	2,813
Bachillerato	1,038	1,575
Total	2,784	4,388

Para el año 2023, nos hemos propuesto alcanzar las siguientes metas que deseamos cumplir:

- Buscar financiamiento internacional para respaldar los proyectos y programas de Fundación, con el objetivo de obtener apoyo adicional que permita expandir el alcance y la eficacia de nuestras iniciativas.
- Garantizar la operación y mantenimiento eficiente de los sistemas de información y plataformas tecnológicas esenciales para el funcionamiento de Fundación Azteca, asegurando la disponibilidad y seguridad de los datos.
- Demostrar de manera efectiva los resultados de Fundación Azteca a través de pruebas concretas respaldadas por una comunicación sólida, resaltando el impacto positivo logrado en la comunidad.
- Crear y producir contenido educativo adaptado a las plataformas Learning Management System y página web de Fundación Azteca, ofreciendo recursos didácticos de alta calidad para respaldar el aprendizaje de los estudiantes y simplificar el acceso a la información.
- Establecer un sistema sólido de control interno en Fundación Azteca, implementando políticas y procedimientos que fomenten la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad en todas las áreas operativas.
- Desarrollar propuestas de valor específicas para las empresas de Grupo Salinas, enfatizando los beneficios de colaborar con Fundación y cómo su participación puede contribuir al progreso social.
- Posicionar el Sistema Educativo de Fundación Azteca en escenarios tanto nacionales como internacionales, destacando sus enfoques educativos innovadores y logros exitosos para compartir conocimiento y forjar alianzas estratégicas.

# Compromiso con el Planeta

El medio ambiente es un factor crítico para Total Play debido a su impacto en el consumo de energía, la gestión de desechos electrónicos, el cumplimiento normativo y la resiliencia climática. Al priorizar los impactos ambientales a los que está expuesta la compañía, podemos generar un negocio resiliente con objetivos claros para todos los grupos de interés.

Para alcanzar los diferentes objetivos en materia de sustentabilidad contamos con políticas que nos permiten asegurar que cada acción que emprendemos esté en armonía con el bienestar del planeta. Si bien, nuestro negocio no tiene impactos significativos, seguimos de manera cercana a la cadena de suministro y operaciones de terceros involucrados.

Contamos con una Política de Cambio Climático, que establece los lineamientos, estrategias y metas de prevención, corrección y reducción de los impactos en materia de cambio climático. Esta política cuenta con los siguientes pilares:

- Estrategia de sustentabilidad
- Canales de comunicación y cultura
- Identificación de prácticas que promuevan la mitigación y adaptación del cambio climático

Adicionalmente, tenemos políticas para reforzar el marco de gestión ambiental:

- Política de Eficiencia Energética: establece lineamientos para aplicar acciones de ahorro y uso eficiente de la energía en las instalaciones.
- Política de Control de Materiales Peligrosos y Recursos Naturales: determina lineamientos para que los proveedores cumplan con los requisitos normativos.
- Política de Recolección de Residuos: detalla las actividades que regulan la separación y recolección de residuos en los negocios de Grupo.

Estamos alineados con la normatividad ambiental vigente y hemos establecido un sólido plan de cumplimiento en temas hídrico, recolección de residuos y licencias de funcionamiento. Esta estrategia nos permite contribuir activamente a la mitigación del cambio climático y reducir los impactos negativos en el ambiente, así como la reducción de recursos.

En 2019, dimos un importante paso en nuestro compromiso con la sustentabilidad al recibir la certificación LEED para el edificio de oficinas corporativas. Esta distinción acredita la construcción como un ejemplo destacado en el uso responsable de recursos energéticos, hídricos y materiales.

## Cifras relevantes

**1,740** ton de CO<sub>2</sub> evitadas, lo que implica una reducción de 7% respecto al año anterior

**190** kg de residuos, incluyendo metales y plástico, lo que nos permitió ahorrar 3,169 kWh de energía

**49%** de avance en la implementación del Plan de Renovación de Baterías

**1** Comité para la identificación de contingencias climáticas





### Energía y Emisiones

GRI: 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2

#### SASB: TC-TL-130a.1

En el sector de telecomunicaciones, nos encontramos ante un panorama desafiante por la intensidad en el uso de energía. Ante esta situación impulsamos activamente el uso eficiente de la energía no renovable, así como la adquisición y producción de energía renovable.

#### Energía consumida

En 2022, el consumo total de energía alcanzó los 36 GWh, experimentando un incremento del 22% en comparación con el año anterior, esto debido al crecimiento de las operaciones de Total Play. Por otro lado, tuvimos una reducción del 9% en el consumo de energías renovables.

No Renovable (CFE)			Renovable			Total		
2021	2022	Diferencia	2021	2022	Diferencia	2021	2022	Diferencia
25.2	32	27%	4.4	4	-9%	29.6	36	22%

\*Consumo de energía en GWh

### Alcance 1: Emisiones Directas

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de alcance 1 de Total Play son resultado de la combustión de gasolina y diésel en las actividades y operaciones propias del negocio. Estas emisiones provienen directamente de fuentes controladas y administradas por la compañía.

Durante el período comprendido entre 2021 y 2022, se logró una reducción en las emisiones GEI generadas por la combustión de gasolina. Sin embargo, es importante destacar que durante ese mismo período, las emisiones de GEI provenientes de la combustión de diésel experimentaron un incremento del 14%.

Emisiones (ton CO <sub>2</sub> eq)					
Gasolina			Diesel		
2021	2022	Diferencia	2021	2022	Diferencia
17,444	12,206	-30%	118	135	14%

### Alcance 2: Emisiones Indirectas

Las emisiones GEI de alcance 2 son calculadas en función del consumo de energía eléctrica ( 32 GWh) por parte de Total Play a lo largo del año, proveniente tanto de fuentes renovables. Estas emisiones representan un aspecto clave en nuestra evaluación ambiental, ya que reflejan el impacto generado por el uso de energía eléctrica en las operaciones.

El cálculo de las emisiones se realiza multiplicando el consumo por el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN). Este factor es una medida determinada que nos permite cuantificar las emisiones de GEI asociadas a la generación de electricidad en el país.

Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN) utilizado:

- 2021: 0.423 ton CO<sub>2</sub>eq/MWh
- 2022: 0.435 ton CO<sub>2</sub>eq/MWh

### Emisiones (ton CO<sub>2</sub>eq)

Emisiones liberadas			Emisiones evitadas		
2021	2022	Diferencia	2021	2022	Diferencia
10,660	13,920	31%	1,861	1,740	-7%

Durante el periodo 2021 a 2022, las emisiones GEI de alcance 2 de Total Play aumentaron debido al incremento en el consumo de electricidad de fuentes no renovables y a la reducción del consumo de fuentes renovables. Además, el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional (SEN) experimentó un aumento del 2.8%.

### Emisiones (ton CO<sub>2</sub>eq)

2021	2022	Diferencia
28,222	26,261	-7%

### Agua

GRI: 303-1

Dentro de nuestro compromiso con el planeta, hemos implementado acciones concretas en el edificio corporativo para generar un impacto positivo en el consumo y ahorro de agua. Una de estas acciones clave ha sido la adopción de tecnologías de bajo flujo en grifos y sanitarios. Estas tecnologías han contribuido a la preservación de los recursos hídricos locales y han generado una mayor conciencia entre los colaboradores y visitantes sobre la importancia de usar el agua de manera responsable.

Al ser nuestro segundo informe de sustentabilidad nos encontramos fortaleciendo procesos internos en la gestión de información para robustecer la capacidad de recopilar, analizar y presentar datos precisos sobre el consumo de agua en las operaciones.

### Residuos

GRI: 306-4

#### SASB: TC-TL-440a.1

En Total Play estamos conscientes del impacto que tienen los residuos electrónicos y no electrónicos tanto en nuestras operaciones como en la cadena de suministro al medio ambiente. Es por eso que en el año 2022 logramos reciclar un total de 190 kg de residuos, incluyendo materiales como aluminio, cobre, plástico, fierro y vidrio, lo que nos permitió ahorrar 3,169 kWh de energía.

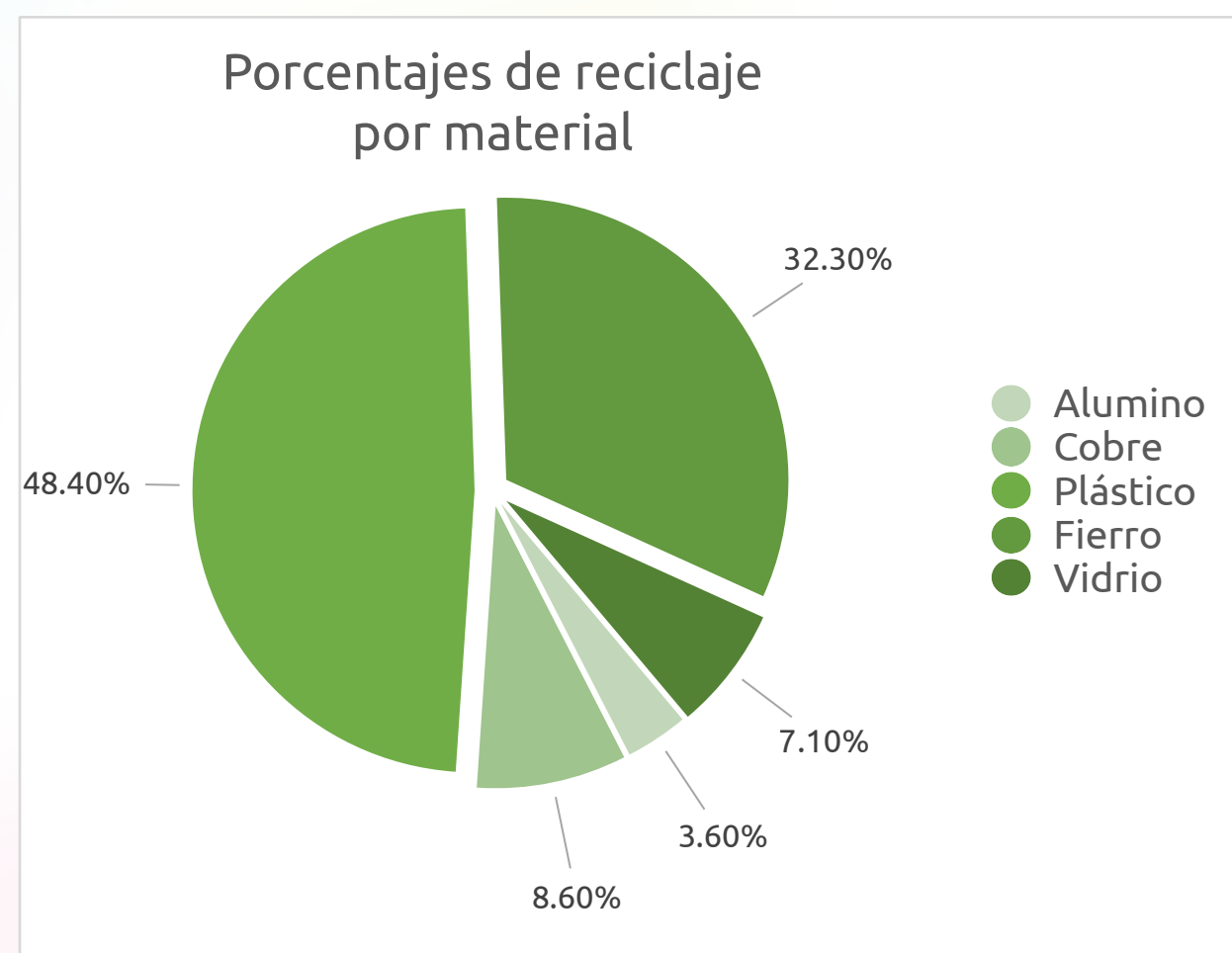




### Materiales reciclados

Aluminio	Cobre	Plástico	Fierro	Vidrio
6.82	16.42	91.83	61.27	13.49

\*Cifras en kilogramos

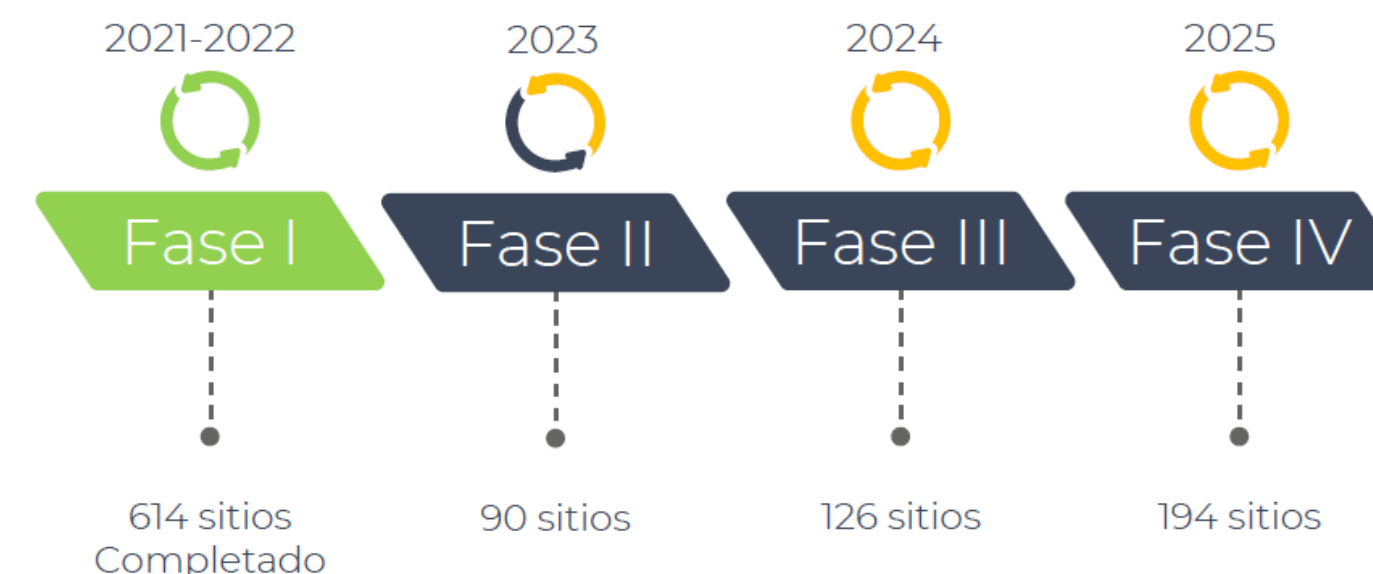


### Gestión de equipos y materiales de infraestructura

En Total Play, estamos constantemente buscando como mejorar y desarrollar nuestra infraestructura para brindar la mejor experiencia posible.

Como parte de la estrategia de gestión de equipos y materiales de infraestructura, contamos con el Plan de Renovación Bancos de Baterías, una iniciativa interna diseñada para mejorar la eficiencia y confiabilidad de los servicios en los 1250 sitios equipados con componentes esenciales como el núcleo de la infraestructura (CORE), la tecnología de línea óptica (OLT) y la conectividad de microondas (MW). Este plan se enfoca en el reemplazo de las baterías de plomo ácido de respaldo por tecnología de vanguardia basada en Litio, lo cual nos permitirá asegurar una fuente alterna, en caso de que el suministro eléctrico interrumpido.

Para ello hemos diseñado este proceso en 4 fases bien definidas, reemplazando estratégicamente las baterías en ubicaciones clave.



### La adopción de tecnología de Litio aumenta la capacidad de almacenamiento, y la eficiencia energética.

Desde su implementación en 2021, el Plan de Renovación Bancos de Baterías ha demostrado un progreso significativo, logrando reemplazar el 49% de los sitios previstos.

En ese sentido, hemos trabajado en estrecha colaboración con un proveedor especialista en el manejo de residuos peligrosos. Su participación ha sido fundamental para asegurar la correcta disposición de las 2,217 baterías de plomo ácido reemplazadas entre 2021 y 2022.

La decisión de adoptar tecnología de baterías de Litio va más allá del simple ahorro económico, esta elección ha tenido un impacto positivo en nuestras finanzas y en el bienestar del medio ambiente.



---

### Hemos logrado un ahorro significativo de más de \$1.2 millones de pesos mexicanos

---

El cambio hacia las baterías de Litio en el Plan de Renovación Bancos de Baterías ofrece una amplia gama de beneficios que marcan una diferencia significativa en la eficiencia y sustentabilidad de nuestros servicios. Algunos de los principales beneficios destacados son los siguientes:

- **Densidad energética:** La tecnología de Litio proporciona una mayor cantidad de energía en un espacio reducido, permitiéndonos optimizar la capacidad de almacenamiento en nuestros sitios.
- **Confiabilidad:** Las baterías de Litio son libres de mantenimiento, lo que significa una mayor confiabilidad en la operación de la infraestructura, reduciendo así posibles interrupciones del servicio.
- **Mayor vida útil:** Las baterías de Litio pueden alcanzar hasta tres veces la vida útil de las baterías de plomo ácido, lo que se traduce en una mayor durabilidad y eficiencia a largo plazo.
- **Menor impacto ambiental:** Al eliminar el plomo de nuestro proceso, reducimos significativamente el impacto ambiental al momento de reemplazar las baterías, contribuyendo a la preservación del medio ambiente y la salud pública.
- **Mayor capacidad de almacenamiento:** La tecnología de Litio nos brinda una capacidad de almacenamiento superior, lo que nos permite afrontar la creciente demanda de nuestros servicios y adaptarnos a las necesidades futuras de los clientes.

### Cambio Climático

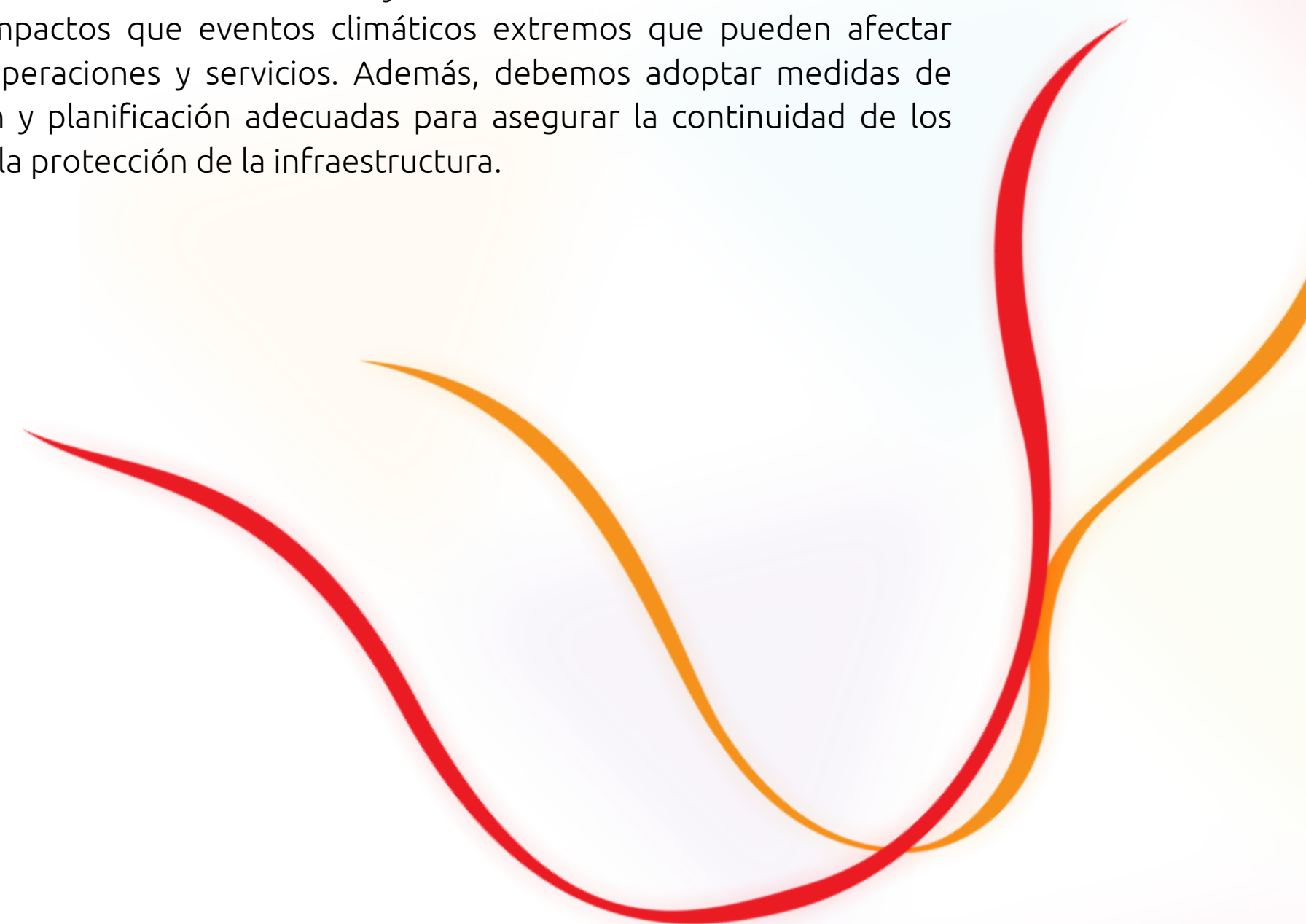
GRI 201-2

El Cambio Climático es un fenómeno de gran relevancia que involucra alteraciones en el clima global, debido a la acumulación de gases de efecto invernadero en la atmósfera. Para nosotros, comprender y abordar este problema es esencial, ya que el cambio climático trae impactos directos e indirectos en nuestras operaciones y clientes.

### Riesgos Climáticos

GRI 201-3

En el contexto actual de creciente preocupación por el cambio climático, la gestión de riesgos climáticos se presenta como una prioridad para Total Play, ya que debemos identificar y evaluar de manera exhaustiva los posibles impactos que eventos climáticos extremos que pueden afectar nuestras operaciones y servicios. Además, debemos adoptar medidas de prevención y planificación adecuadas para asegurar la continuidad de los servicios y la protección de la infraestructura.





## Riesgos de Transición

Están relacionados con los cambios en las políticas, tecnologías y actitudes sociales destinadas a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y avanzar hacia una economía más sustentable.

Estos riesgos se reconocen por su potencial impacto en el negocio en términos de corto, mediano y largo plazo. En respuesta a esta realidad, tanto las políticas de grupo Salinas como las específicas de Total Play se orientan como directrices emitidas por la alta dirección. Su propósito radica en la adhesión a políticas públicas y en la garantía de la sustentabilidad a largo plazo de la compañía.

Algunos de estos riesgos incluyen:

- Regulaciones más estrictas
- Cambios en la demanda de productos y servicios
- Desinversión en industrias que no se alineen con prácticas sustentables

En Total Play tomamos medidas proactivas para prever y abordar los riesgos de transición asociados al cambio climático y la evolución del sector. A continuación, se describen algunas de las estrategias que estamos implementando:

- Eficiencia energética del corporativo, al contar con un edificio con certificación LEED.
- Incorporación de energías renovables.
- Promoción del teletrabajo: Estamos fomentando el teletrabajo en la medida de lo posible, tanto para los colaboradores como para los clientes.
- Cambio de baterías Litio: Con el Plan de Renovación Bancos de Baterías buscamos aumentar la capacidad de almacenamiento y eficiencia energética.
- Actualización de infraestructura y tecnología: Hemos modernizado las redes y tecnologías para ser más eficientes y ofrecer servicios más sustentables.
- Unidades especializadas en supervisión normativa y gubernamental: En la organización, se han establecido unidades especializadas en diversas áreas, cada una de las cuales se dedica a garantizar la conformidad con las políticas corporativas, al mismo tiempo que asegura el cumplimiento de las regulaciones normativas en los distintos niveles gubernamentales.



## Riesgos Físicos

Los riesgos climáticos físicos están relacionados con los impactos directos del cambio climático en el entorno natural y pueden afectar la infraestructura, la cadena de suministro y las operaciones comerciales. Estos riesgos se reconocen al observar alteraciones significativas en las variables ambientales que generan o podrían generar impactos en los servicios brindados y en el funcionamiento habitual de Total Play en términos de telecomunicaciones. Variaciones en la frecuencia, intensidad o duración de estas variables ambientales actúan como señales de la presencia de fenómenos climáticos, tales como precipitaciones intensas, huracanes, tornados, y otros.

Algunos de estos riesgos incluyen:

- Eventos climáticos extremos
- Escasez de recursos naturales
- Aumento del nivel del mar

Con el propósito de mitigar los riesgos asociados, se lleva a cabo un seguimiento constante de posibles situaciones que puedan afectar la infraestructura de Total Play a nivel nacional, basándose en los pronósticos proporcionados por Conagua y el Servicio Meteorológico Nacional. Una vez que se identifica una amenaza inminente, el equipo de Continuidad del Negocio toma acción al enviar notificaciones a las áreas que podrían verse perjudicadas. Al mismo tiempo, se activan los protocolos correspondientes para contrarrestar cualquier perturbación anticipada.

Es importante destacar que, además de la respuesta proactiva del equipo de Continuidad del Negocio, las áreas operativas cuentan con la capacidad de iniciar medidas preventivas al detectar señales de riesgo. Una vez implementadas estas medidas, se notifica a la unidad de Continuidad del Negocio para mantener una coordinación integral.

En el ámbito interno, se ha establecido un Comité conformado por los directores de las áreas operativas más susceptibles a las contingencias climáticas. Este Comité, en conjunto con las diferentes unidades operativas, trabaja de manera colaborativa y coordinada. Su principal objetivo es ejecutar tanto acciones preventivas como de restauración, dependiendo de la situación, con el fin de recuperar la operatividad y minimizar las afectaciones en el servicio.

Fuente: Adaptación de [Cambio Climático y Sostenibilidad](#) y [Climate Risks Study for Telecommunications and Data Center Services](#).





# Índice de contenidos GRI

GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
	2-1	Detalles organizacionales	<i>Introducción al informe</i>	6
	2-2	Entidades incluidas en el reporte de sostenibilidad de la organización	<i>Introducción al informe</i>	6
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	<i>Introducción al informe</i>	6
	2-4	Re-expresión de la información	<i>Introducción al informe</i>	6
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	<i>Introducción al informe</i>	6, 68
	2-7	Empleados	<i>Compromiso con las personas</i>	48
	2-8	Trabajadores que no son empleados	<i>Compromiso con las personas</i>	48
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
	2-10	Nominación y selección de miembros	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la gestión de impactos	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
	2-13	Delegación de autoridad Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14	Rol del órgano de gobierno en el reporte de sostenibilidad	<i>Introducción al Informe</i>	4
	2-15	Conflictos de interés	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	36, 37
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	29 -32
	2-19	Políticas de remuneración	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	32
	2-20	Proceso para determinar remuneración	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	32
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	<i>Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente</i>	18
	2-23	Compromisos de políticas	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	26, 32
	2-24	Implementación de los compromisos	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	32
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	37
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	36, 37
	2-27	Cumplimiento con leyes y regulaciones	<i>Compromiso con la Creación de Valor</i>	32
	2-28	Afiliación a asociaciones	<i>Introducción al informe</i>	6
	2-29	Enfoque de acercamiento con los grupos de interés	<i>Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente</i>	18, 36, 37



GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
GRI 3 Temas materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente	18
	3-2	Listado de los temas materiales	Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente	20
	3-3	Gestión de los temas materiales	Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente	20
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Compromiso con la Creación de Valor	43
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Compromiso con el planeta	80
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Compromiso con la Creación de Valor	43
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Compromiso con la Creación de Valor	43
GRI 204 Prácticas de abastecimiento 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Compromiso con las personas	68
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Compromiso con la Creación de Valor	32, 34
	205-2	Comunicación y formación sobre las políticas y procedimientos anticorrupción	Compromiso con la Creación de Valor	32, 34
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	Compromiso con la Creación de Valor	35
GRI 206 Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Compromiso con la Creación de Valor	32
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	Compromiso con la Creación de Valor	47
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Compromiso con la Creación de Valor	47
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Compromiso con la Creación de Valor	47
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Compromiso con el planeta	77, 78
	302-3	Intensidad energética	Compromiso con el planeta	77, 78
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Compromiso con el planeta	78
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Compromiso con el planeta	77, 78
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Compromiso con el planeta	77, 78
GRI 306 Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Compromiso con el planeta	78, 79





GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios ambientales	Compromiso con las personas	69
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Compromiso con las personas	48 - 54
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Compromiso con las personas	48 - 54
	401-3	Permiso parental	Compromiso con las personas	48 - 54
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-6	Promoción de la salud de los trabajadores	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-9	Lesiones por accidente laboral	Compromiso con las personas	58 - 60
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	Compromiso con las personas	58 - 60
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Compromiso con las personas	55 - 58
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Compromiso con las personas	55 - 58
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Compromiso con las personas	55 - 58



GRI Standard	Contenido	Descripción	Capítulo	Página
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Compromiso con las personas	53
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente Compromiso con las personas	26
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Compromiso con las personas	69
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Compromiso con las personas	69
GRI 410 Prácticas en materia de seguridad 2016	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Nuestro Compromiso: Llevar Prosperidad Incluyente	25
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Compromiso con las personas	71 - 75
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Compromiso con las personas	61
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Compromiso con las personas	69 - 71
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Compromiso con las personas	69 - 71
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Compromiso con las personas	64, 65
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Compromiso con las personas	64, 65
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Compromiso con las personas	64, 65
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Compromiso con las personas	66, 67





# Tabla SASB

Tema	Código	Parámetro	Capítulo	Página
Huella ambiental de las operaciones	TC-TL-130a.1	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	Compromiso con el planeta	77
Protección de datos	TC-TL-220a.1	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el comportamiento y la privacidad del cliente	Compromiso con las personas	67
Seguridad de datos	TC-TL-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	Compromiso con las personas	66
Gestión de final de la vida útil del producto	TC-TL-440a.1	Número de instalaciones de alojamiento ubicadas en o cerca de zonas de estado de conservación protegido o del hábitat de especies en peligro de extinción	Compromiso con el planeta	78
Comportamiento competitivo e Internet abierto	TC-TL-520a.2	Velocidad media real de descarga sostenida de (1) contenido propio y comercial y (2) contenido no asociado	Perfil Total Play	13



Para obtener mayor detalle sobre este informe o los temas referentes a la sustentabilidad en Total Play, comunícate con:

**César Cano García**  
Director de Sustentabilidad

[ccano@gruposalinas.com.mx](mailto:ccano@gruposalinas.com.mx)

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