



HISTORIAS QUE NOS INSPIRAN **A CAMBIAR**

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2021

I.- RESUMEN EJECUTIVO	3	V.- NUESTROS COLABORADORES, LO MÁS IMPORTANTE	23
MENSAJE DE LA CEO	5	• La salud de nuestro personal: nuestra prioridad	24
II.- AT&T: UNA HISTORIA DE INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA INCLUSIÓN	6	• Promovemos e impulsamos la diversidad e inclusión	26
AT&T en el mundo	7	• Voluntariado Corporativo AT&T	27
AT&T México	8	VI.- CERRAMOS LA BRECHA DIGITAL EN LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS	37
Nuestro propósito	9	• La inclusión como eje rector de nuestra estrategia de sustentabilidad	38
Conectamos con pasión	9	• Educación/ ciudadanía digital	40
Premios y reconocimientos	10	• Emprendimiento	42
III.- #CAMBIAMOSELJUEGO DURANTE LOS NUEVOS RETOS DEL 2021	13	• Seguridad	43
NUESTRA SUSTENTABILIDAD	14	• Trabajo comunitario	44
• Pilares de sustentabilidad	14	• Cuidado del medio ambiente	45
• Materialidad	14	VII.- CADENA DE SUMINISTRO	48
• Grupos de Interés	16	• Proveedores	50
• Comunicación con los Grupos de Interés	16	• Selección y evaluación de Proveedores	50
• ODS	17	• Gobierno Corporativo	51
IV.- NUESTROS CLIENTES EN EL CENTRO	20	• Ética y cumplimiento	53
• Nuestras ofertas comerciales	21	• Tabla de contenidos GRI	55
• Nuestra red	22	DATOS DE CONTACTO	63

1

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

Somos una empresa que continúa creciendo cada año, incrementando nuestros ingresos en un 8% y el EBITDA en 28% tan solo en 2021. Con más de 10 mil millones de dólares invertidos, logramos alcanzar la cifra de 20 millones de usuarios, superando nuestros números prepandemia. Continuamos con acciones que promueven el crecimiento de la empresa y del sector, trabajando en proyectos encaminados a cerrar la brecha digital en el país.

Cambiamos el juego para los clientes, con ofertas innovadoras diseñadas para cumplir con las necesidades de cada uno de ellos. Contamos con diferentes reconocimientos por la satisfacción y calidad de red ofrecida. Buscamos proteger a nuestros clientes con medidas de seguridad frente a la pandemia y fuimos los primeros en anunciar el despliegue de la red 5G en el país.

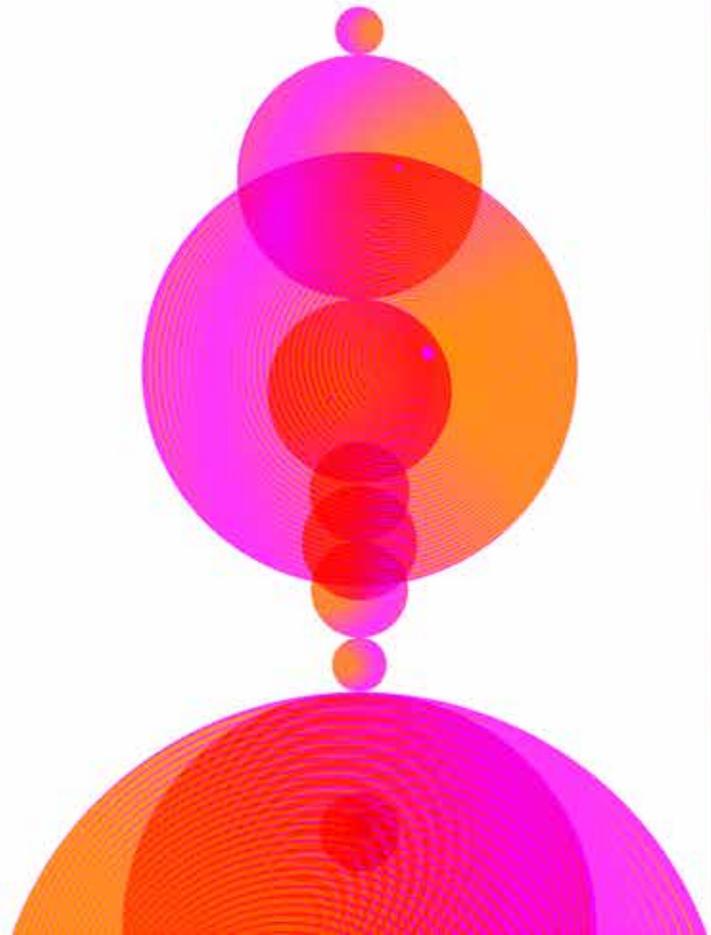
Nuestro compromiso con México se refleja también en iniciativas que tienen gran impacto en las comunidades en las que operamos. La inclusión es el eje rector de nuestra estrategia de sustentabilidad. Nuestro principal objetivo es que la tecnología esté al alcance de todas las personas para ayudarlas a alcanzar sus metas. Gracias a estas iniciativas, AT&T México fue reconocida como la mejor empresa en responsabilidad social dentro del rubro de las telecomunicaciones del ranking sectorial ESG de Merco y nuestro programa de ciudadanía digital que beneficia a más de 2 millones de niñas y niños en la Ciudad de México, fue reconocido por la industria como el mejor proyecto en la categoría de ciberseguridad.

Hemos reforzado nuestras alianzas con algunas de las organizaciones deportivas más importantes del país. Desde 2020, somos patrocinadores oficiales de todas las categorías de la Selección Mexicana de Fútbol.

Fuimos reconocidos una vez más como un gran lugar para trabajar por el Instituto Great Place to Work[®]. Brindamos capacitación continua a todos nuestros colaboradores, además de brindar salarios competitivos y justos, basando los ascensos y promociones en la capacidad, desempeño y los méritos profesionales. La salud de nuestros colaboradores es esencial para nosotros, por lo cual durante 2021 mantuvimos el trabajo desde casa del personal administrativo para minimizar la exposición a COVID-19.

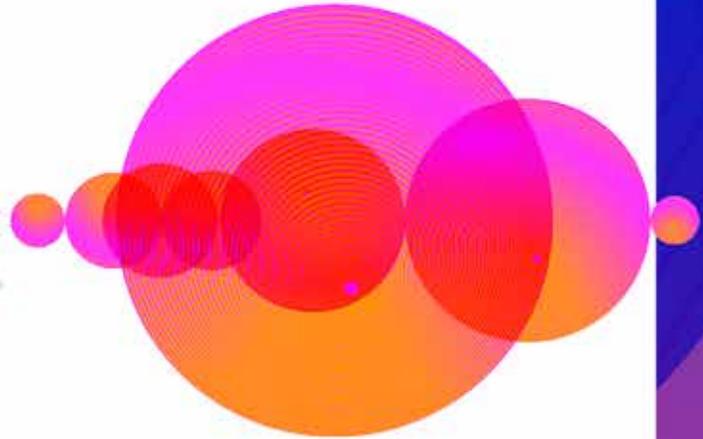
Seguimos comprometidos con el medio ambiente, asumiendo el compromiso corporativo de AT&T de ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas nuestras operaciones para el año 2035.

Contamos con diversos programas encaminados a cuidar el ambiente, contabilizamos nuestras emisiones de gases y cumplimos con todas las obligaciones legales en materia ambiental.



MENSAJE DE LA CEO

102-14, 102-15



En AT&T México, nuestro propósito es conectar. Sabemos que la conectividad nos acerca con lo que más nos importa y genera oportunidades de desarrollo e inclusión.

Como prueba de esto, quiero invitarlos a conocer nuestro Informe Anual de Sustentabilidad, un documento que detalla los principales logros del último año. El 2021 estuvo lleno de retos, pero también fue un año de resultados históricos para AT&T México.

Impulsados por ofertas innovadoras, una calidad de red que ha sido reconocida por especialistas externos y nuestra transformación digital, cerramos el año con más de 20 millones de suscriptores, la base de clientes más grande que hemos tenido desde nuestra llegada al país en 2015.

En materia de sustentabilidad, la inclusión es el eje rector de nuestra estrategia. Nuestro principal objetivo no es solo que la tecnología esté al alcance de todas las personas, sino que también se desarrolle con un propósito, especialmente ahora que estamos desplegando la red 5G en México.

Adicionalmente, seguimos comprometidos con el medio ambiente, sumándonos al compromiso global de la compañía de neutralidad de emisiones de carbono en todas nuestras operaciones para el año 2035. Con las acciones presentadas en este informe y de cara al futuro, en AT&T México reiteramos nuestro compromiso con transformar positivamente el día a día de las mexicanas y mexicanos a través de la tecnología y la innovación.

Agradezco a cada uno de los integrantes del equipo de AT&T México por hacer esto posible y gracias a todas las personas que confían en nosotros para conectarlas con lo más valioso en sus vidas. Juntos, estamos cambiando el juego.

Mónica Aspe
CEO de AT&T México



2

**HISTORIA
DE INNOVACIÓN**

AT&T: UNA HISTORIA DE INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA INCLUSIÓN



AT&T EN EL MUNDO

AT&T es mucho más que una empresa de telecomunicaciones. Somos un consorcio que, a través de la innovación, busca brindar a sus clientes la mejor experiencia en conectividad y tecnología.

Desde hace más de 140 años, AT&T trabaja y evoluciona para superar las necesidades y expectativas de sus clientes. En 1876, Alexander Graham Bell creó el teléfono para después fundar la "American Telephone and Telegraph". Actualmente nuestra avanzada red móvil es la más grande en Norteamérica y cubre a más de 400 millones de personas y negocios.

En AT&T nunca dejamos de innovar. Tenemos una rica historia en el desarrollo de tecnologías clave. Contamos con más de 12,500 patentes activas a nivel global, con las cuales buscamos impactar de forma positiva a la sociedad.

Contamos con la experiencia para tomar decisiones estratégicas que cumplen con el compromiso establecido con nuestros Grupos de Interés.



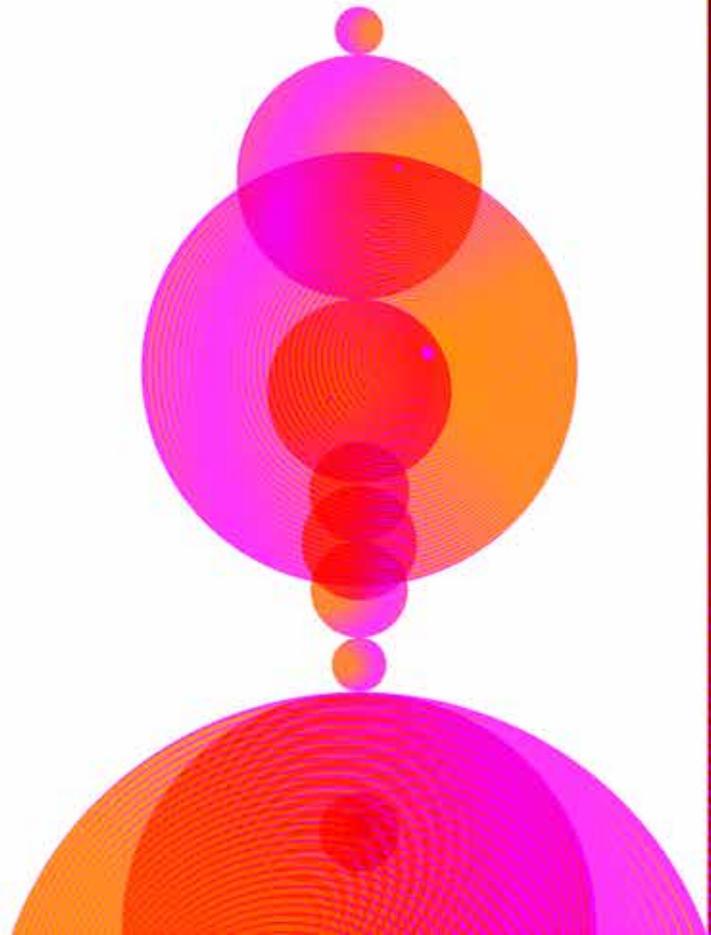


AT&T MÉXICO

A lo largo de estos 6 años hemos logrado consolidar nuestra posición en México gracias a nuestra inversión de más de 10 mil millones de dólares, una estrategia comercial enfocada en lo que nuestros clientes necesitan y un equipo ágil, diverso e inclusivo en constante crecimiento. Todos los días seguimos fortaleciendo nuestra posición en México para colocarnos como la empresa líder de telefonía móvil en el país.

El año 2021 fue muy importante para AT&T México, pues logramos sumar dos años consecutivos de crecimiento rentable e incrementamos significativamente nuestra base de clientes; a pesar de los retos impuestos por la pandemia de COVID-19, nuestros ingresos crecieron 8% y el EBITDA creció 28% en comparación con 2020. Manteniendo nuestro objetivo de comunicar a cada vez más mexicanos, AT&T México cerró 2021 con más de 20 millones de usuarios.

Nuestro compromiso con impulsar la transformación digital en México es más fuerte que nunca y estamos enfocados en crecer nuestro negocio; en este sentido, somos la empresa que más invierte en infraestructura del segmento de telefonía y datos móviles contribuyendo también al cierre de la brecha digital y al desarrollo de habilidades digitales.



PRINCIPALES RESULTADOS *

CONCEPTO	2020	2021	CAMBIO
Ingresos	\$2,562	\$2,774	8%
Ingresos por servicios	\$1,656	\$1,834	11%
Ingresos por equipos	\$906	\$913	1%
EBITDA	-\$74	\$95	-
Suscriptores Totales	18,943	20,362	7%
Pospago	4,696	4,807	2%
Prepago	13,758	15,057	9%
Resale	489	498	2%

NUESTRO PROPÓSITO

Evolucionamos día con día para ser la mejor compañía de telefonía móvil de México.

La mejor experiencia de navegación... rápida, segura y móvil, eso es lo que nos motiva y se refleja en nuestra misión: conectar a la gente con su mundo, en los lugares donde vive, trabaja y juega y hacerlo mejor que nadie.

CONECTAMOS CON PASIÓN

En AT&T México estamos conscientes que el deporte es un creador de comunidad, un generador de vínculos e inclusión social, por eso seguimos marcando la diferencia en las comunidades donde operamos, brindando experiencias únicas de conectividad y entretenimiento.

Tenemos una larga trayectoria de patrocinios deportivos. Desde 2018 reforzamos nuestra presencia en el fútbol mexicano y patrocinamos a las Águilas del América, uno de los equipos más reconocidos con 13 títulos de Liga MX, más de 15 millones de seguidores en redes sociales y una trayectoria de 104 años de historia.

Además, somos orgullosos patrocinadores de la Selección Nacional de México, siendo éste el mayor patrocinio en la historia de AT&T en el país.

Siguiendo con nuestro compromiso con el deporte, desde 2020 AT&T México es parte de la familia escarlata de los Diablos Rojos del México y en 2021 comenzamos a patrocinar a los Toros de Tijuana, equipo perteneciente a la Liga Mexicana de Béisbol.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Somos una empresa socialmente responsable y trabajamos alineados a diversas herramientas que nos encaminan a la sostenibilidad, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En nuestra trayectoria en México, hemos sido reconocidos por diversas organizaciones que se encargan de medir la práctica socialmente responsable. Así, durante 2021, recibimos los siguientes premios y reconocimientos:

- **Ranking ESG Merco**

En enero de este año, AT&T México recibió su reconocimiento como Líder en Responsabilidad Social 2021 dentro del rubro de las telecomunicaciones, ocupando el primer puesto del ranking sectorial Merco Responsabilidad ESG, antes conocido como Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo.

Asimismo, dentro del ranking general de las 100 Empresas más Responsables 2021, elaborado también por Merco (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa), AT&T México se posicionó en el lugar número 59 a nivel nacional, siete posiciones arriba en comparación al año anterior.

- **Distintivo ESR**

Por cuarto año consecutivo, AT&T México recibió el Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), que otorga anualmente el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

- **Great Place to Work® 2021**

Nuestros colaboradores son el capital más importante, por ello en AT&T México procuramos las mejores condiciones laborales y los programas de desarrollo, profesional, personal y familiar.

El Instituto Great Place to Work® nos nombró como uno de los Mejores Lugares para Trabajar en México, ubicándonos en el lugar 4 de su ranking; asimismo, alcanzamos la posición 6 en la categoría de los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres, acorde con nuestro compromiso por la igualdad de género.

Fuimos reconocidos en el puesto número 6 del ranking En Tiempos de Reto, el cual surge en 2021 para reconocer la respuesta de las empresas a la pandemia y por seis años consecutivos estamos en el Hall of Fame, siendo un Gran Lugar para Trabajar.

De igual forma, AT&T Latinoamérica ocupó el lugar 14 de los 25 Mejores Lugares para Trabajar en el mundo, situación que nos llena de orgullo y compromiso para seguir mejorando.



Además, el Instituto Great Place to Work® posicionó a AT&T México entre las 10 mejores empresas en materia de cuidado y contribución social, según la percepción de sus colaboradores. Y AT&T Latinoamérica, de la cual AT&T México es parte, fue reconocida por ser una de las Mejores Compañías Multinacionales para Trabajar, rankeada en la posición número 3.

- **Certificado HRC Equidad MX**

Por quinto año consecutivo recibimos de la Fundación Human Rights Campaign el distintivo HRC Equidad MX, por nuestro compromiso por la inclusión laboral LGBT+. AT&T México también apoya esta causa con actividades como organización y convocatoria de eventos, sesiones ejecutivas y talleres de sensibilización a redes de proveedores y aliados. Asimismo, contribuye a la comunidad de manera externa a través de su programa de mentorías a personas refugiadas LGBT+, que realiza en colaboración con HRC y Tent Partnership for Refugees.

Durante 2021, las personas voluntarias de AT&T México dieron mentorías a 17 personas refugiadas parte de la comunidad LGBT+, con la finalidad de que puedan adquirir las herramientas y habilidades necesarias para incorporarse a la fuerza laboral en el país.

- **Certificación Éntrale**

Por buenas prácticas de inclusión de personas con discapacidad, AT&T México recibió este certificado por parte de la Alianza por la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, que es una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios, cuyos objetivos nacen con el propósito de vincular voluntades, conectar oportunidades y cambiar paradigmas para favorecer la inclusión laboral de personas con discapacidad en México.

- **Ranking PAR Aequales**

AT&T México sigue #CambiandoElJuego por nuestras comunidades. Desde 2018 nos hemos posicionado en el top 10 de empresas del Ranking PAR de la consultora Aequales con programas en igualdad de género y hemos sido reconocidos por nuestras buenas prácticas enfocadas a eliminar prejuicios y estereotipos.

Nos enorgullece compartir los resultados de 2021 del Ranking PAR:

- 2° lugar del Top 10 General en México.
- 6° lugar en el Ranking del Top 10 General en Latinoamérica.





3

**#CAMBIAMOS
EL JUEGO**

#CAMBIAMOSELJUEGO EN EL MERCADO MEXICANO

102-4, 102-6, 103-1,103-2,103-3, 201-1

En AT&T México seguimos #CambiandoelJuego; nos diferenciamos de nuestros competidores al personalizar nuestras ofertas, planes y promociones, creando una experiencia sin complicaciones para nuestros clientes en todos nuestros puntos de venta, módulos, centros de atención y tienda en línea.

En el periodo que reportamos, con gran orgullo podemos informar que somos una empresa rentable que generó entre otros resultados:

- Crecimiento eficaz trimestre tras trimestre.
- Atendemos a más de 20 millones de suscriptores.
- Iniciamos el despliegue de 5G y conectamos los primeros dispositivos a esta red.
- Fortalecimos la primera oferta personalizada de la industria: AT&T Ármalo.
- Somos la empresa que más invierte en tecnología de telefonía móvil en México.
- Desde nuestra llegada, promovemos que en el sector de telecomunicaciones haya una cancha pareja para todos los competidores.

Trabajar a favor de nuestros clientes y fortalecer una estructura de costos eficiente ha permitido a la empresa alcanzar una recuperación sostenible. En 2021, AT&T México generó un EBITDA de \$95 millones de dólares, con una mejora significativa con respecto al año anterior.

PRINCIPALES RESULTADOS ECONÓMICOS*

CONCEPTO	2020	2021	%
Ingresos	\$2,562	\$2,774	8%
Ingresos por servicios	\$1,656	\$1,834	11%
Ingresos por equipos	\$906	\$913	1%
EBITDA	-\$74	\$95	-
Suscriptores Totales	18,943	20,362	7%
Postpago	4,696	4,807	2%
Prepago	13,758	15,057	9%
Resale	489	498	2%

*Nota: Realizamos negocios en nuestra moneda local y los resultados operativos se convierten a dólares americanos utilizando los tipos de cambio correspondientes.

NUESTRA SUSTENTABILIDAD

102-18

Nuestro propósito es conectar a las personas con su mundo, en los lugares donde vive, trabaja y juega... y hacerlo mejor que nadie. Este propósito no puede dejar a nadie atrás, por eso a través de nuestros pilares de sustentabilidad, trabajamos para cerrar la brecha digital e impulsar que todas las personas puedan aprovechar al máximo los beneficios de la conectividad.

PILARES DE SUSTENTABILIDAD

- Educación/ Ciudadanía digital
- Emprendimiento
- Seguridad
- Medio Ambiente
- Trabajo comunitario

MATERIALIDAD

102-46, 102-47

Nuestro estudio de materialidad es un ejercicio que sirve para analizar e identificar tendencias, riesgos y oportunidades de nuestro negocio en los ámbitos económico, social y ambiental.

A través de esta práctica con nuestros grupos de interés, definimos los temas de los materiales que influyen sustancialmente en nuestras decisiones ante ellos e identificamos los impactos económicos, ambientales y sociales trascendentes para nuestra firma.

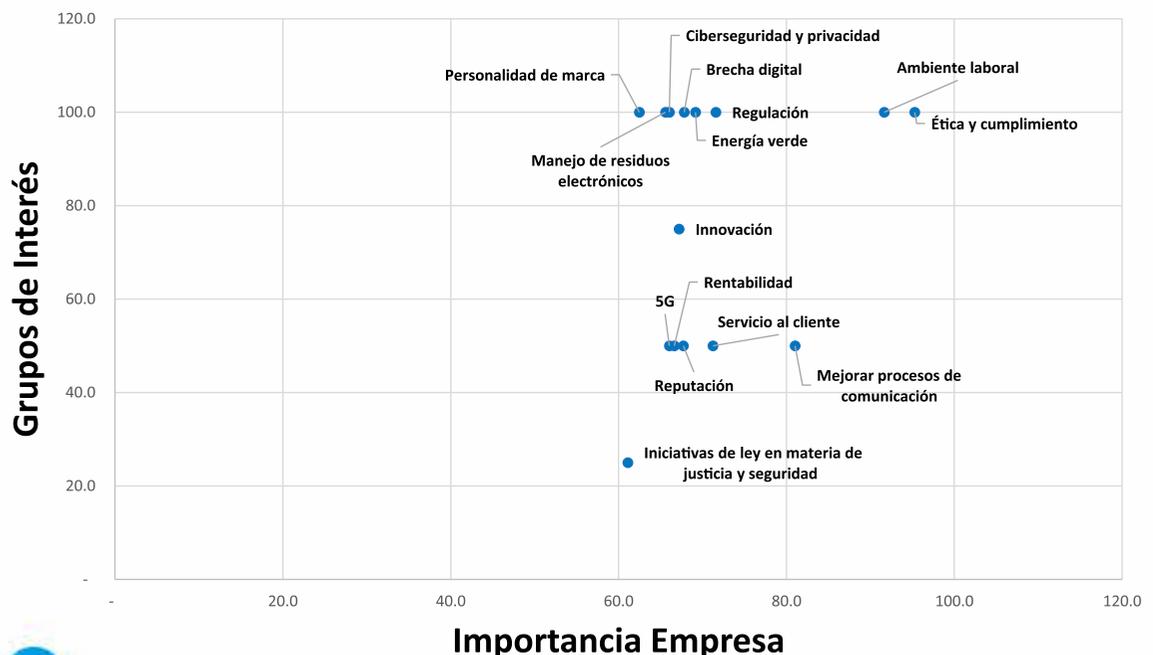
Dicha evaluación consta de cuatro acciones:

- **Identificar:** Se seleccionan 15 temas materiales, enmarcados en los aspectos económico, ambiental, social y ético.
- **Priorizar:** Los temas materiales se visualizan a través de 15 entrevistas a directivos y gerencias de 12 áreas de AT&T México, con lo que se identifican los asuntos relevantes.
- **Analizar:** Estos resultados se revisan y clasifican para conformar la materialidad del Informe de Sustentabilidad.
- **Validar:** Los resultados y las etapas del proceso son evaluados por el equipo de sustentabilidad.

De igual forma, nos apegamos a los indicadores propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de los reportes de sustentabilidad, como:

- **Principios relativos al contenido del informe**
 - Inclusión de los grupos de interés
 - Contexto de sostenibilidad
 - Materialidad
 - Exhaustividad
- **Principios relativos a la calidad del informe**
 - Precisión
 - Equilibrio
 - Claridad
 - Comparabilidad
 - Puntualidad
 - Fiabilidad

MATRIZ DE MATERIALIDAD



*Estudio de materialidad realizado en el año 2020.

GRUPOS DE INTERÉS

102-40, 102-42, 102-43, 102-44

#CambiamosElJuego para contribuir a un mundo más conectado, todos los días nos esforzamos para posicionar el liderazgo de AT&T México en el sector de las telecomunicaciones, impulsados por nuestro personal, accionistas, clientes, proveedores, autoridades y la comunidad.

Mantenemos los canales de comunicación abiertos en todo momento para poder escuchar las inquietudes de todos nuestros grupos de interés y fortalecer nuestras relaciones, inspirando confianza y demostrando transparencia.

Comunicación con los Grupos de Interés

GRUPO DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Accionistas Su confianza nos permite seguir creciendo, conectando a más personas.	<ul style="list-style-type: none"> Resultados financieros Informe de Sustentabilidad 	Trimestral Anual
Clientes Están al centro de cada decisión que tomamos. Son nuestra inspiración para ser mejores y fomentar su confianza y lealtad.	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Call center Correo electrónico Atención en puntos de venta Página web Aplicación móvil Chat AT&T Informe de Sustentabilidad 	Permanente
Proveedores Compartimos valores y trabajamos bajo una línea de ética e integridad, lo que permite convertirnos en promotores de la excelencia en el servicio.	<ul style="list-style-type: none"> Portal de proveedores Teléfono Correo electrónico Informe de Sustentabilidad 	Permanente
Personal Somos un equipo talentoso que trabaja diariamente para brindar la mejor experiencia y conectar a las personas.	<ul style="list-style-type: none"> Correo electrónico Portal interno Informe de Sustentabilidad 	Permanente
Comunidad Estamos comprometidos con compartir nuestros valores con la comunidad y nuestro objetivo es utilizar nuestra red para generar un impacto social.	<ul style="list-style-type: none"> Redes sociales Informe de Sustentabilidad 	Variable
Autoridades Hacemos lo correcto al apegarnos en todo momento a las disposiciones de las leyes y normas de México.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Sustentabilidad 	Permanente

ODS

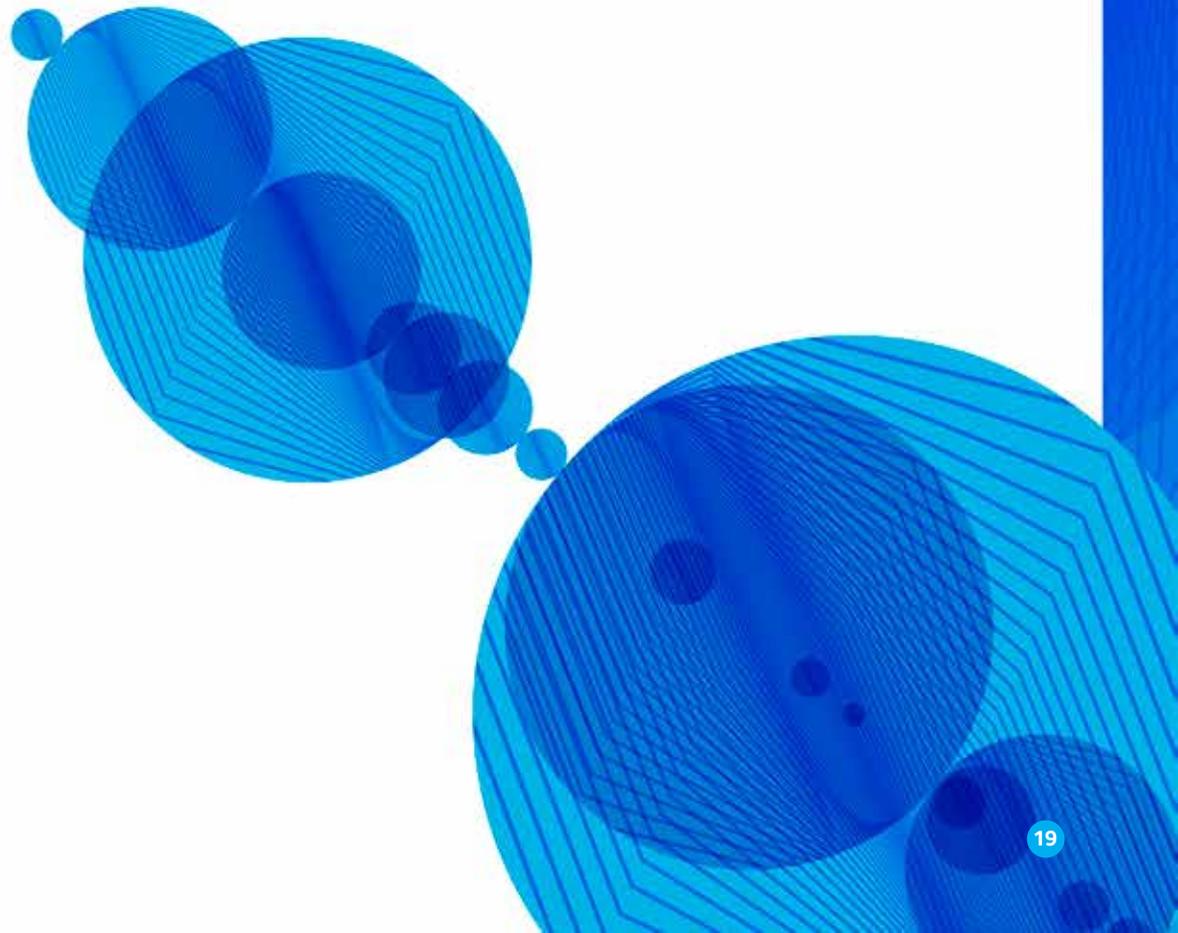
102-12

La sustentabilidad es parte de nuestro ADN. Trabajamos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

ODS OBJETIVO	PROGRAMAS
<p>2 HAMBRE CERO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Donación de comida en alianza con BAMX en 27 estados de la República • Donación de despensas a niñas y niños a través de Save the Children
<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Puede Esperar • Servicio médico (nuestro personal) • Servicio de nutrición y fisioterapia (nuestro personal) • Servicio de salud mental y emocional (nuestro personal) • Unidad Móvil Hospitalaria en Oaxaca • Alianza con la Red Nacional de Refugios para prevenir la violencia en contra de las mujeres
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de Civismo Digital en la Ciudad de México • Si Fueras Tú • Aula Móvil AT&T México • Programa de becarios • 30 segundos por México • Mujeres STEM • Educando Juntos • Diccionario sobre discapacidad ¿Cómo se dice? • Yo También TVo: Primer noticiero 100% accesible
<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres STEM • Mujeres en Acción • 35% de mujeres en posiciones de liderazgo • Alianza con la Red Nacional de Refugios para prevenir la violencia en contra de las mujeres • Políticas que promueven la igualdad de género (nuestro personal) • Políticas de cero tolerancias a acoso sexual y violencia en los entornos de trabajo (nuestro personal) • Participación en los grupos de trabajo de la Agenda 2030
<p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Energía limpia

ODS OBJETIVO	PROGRAMAS
<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación a nuestro personal • Capacitación a personal de ventas en temas de discapacidad • Inclusión laboral de personas con discapacidad • Diversidad Generacional • Alianza LGBT+ • AT&T Includyéndote • Entorno Azul • Compartiendo Experiencias • AT&T Háblalo • 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes
<p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA) • Centro de Experiencia Empresarial • Uso del Internet de las Cosas (IoT) • Certificación LEED • 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes
<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Aula Móvil AT&T México • Inclusión laboral de personas con discapacidad • Diversidad Generacional • Alianza LGBT+ • Premio de Impacto Comunitario • AT&T Includyéndote • Entorno Azul • 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes • Diccionario sobre discapacidad ¿Cómo se dice? • Yo También TV: Primer noticiero 100% accesible
<p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntariado corporativo • Certificación LEED • Plan Verde • 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes
<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan Verde • Política proveedores

ODS OBJETIVO	PROGRAMAS
<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA) • Medición de huella de carbono • Reducción de gases de efecto invernadero • AT&T Verde
<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta Amber • AT&T Háblalo • Inclusión laboral de personas con discapacidad • Llamando a Casa • Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero
<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Alianza con 76 organizaciones • Gobierno y agencias locales • Gobiernos extranjeros





4

**NUESTROS
CLIENTES**

NUESTROS CLIENTES EN EL CENTRO

102-7

En AT&T México los clientes están al centro de nuestras operaciones y son nuestra razón de ser; cambiamos el juego a través de la innovación, brindamos ofertas personalizadas y a la medida de las necesidades de nuestros clientes. Entre las ofertas más destacadas del 2021 se encuentran:

NUESTRAS OFERTAS COMERCIALES

- **AT&T Ármalo:** Es una experiencia personalizada donde los usuarios pueden decidir qué plan necesitan y construirlo a su gusto conforme a las distintas opciones disponibles.
- **Internet en Casa:** Constituye una opción sencilla y útil que se adapta a las nuevas necesidades de conectividad de las personas. Los usuarios pueden contratar internet para su hogar e incluso adquirir un paquete adicional de datos a través de su plan. Además, es fácil de instalar, no se requieren citas técnicas ni cableado especial y no tiene cargo de activación.
- **AT&T Simple Empresarial:** Es un plan promocional con el que las empresas aceleran su transformación digital a través de la red más confiable de México, sin importar su tamaño.
- **Unefon Ilimitado:** Oferta que entrega paquetes de todo ilimitado, internet, redes sociales, mensajes y llamadas, videos, música y películas en todas las recargas realizadas.

Nuestros clientes son primero y por ello seguimos impulsando las mayores medidas de seguridad frente a la pandemia. Continuamos alentando a nuestros clientes a llevar la administración de sus servicios desde casa y emplear la aplicación Mi AT&T, el Chat AT&T desde nuestro sitio web, o el Call Center AT&T, donde ofrecemos asesoría en tiempo real para realizar aclaraciones, consultas, renovaciones, soporte técnico, pago de facturas, cancelación de líneas y venta de servicios adicionales, entre otros.





NUESTRA RED

Desde que llegamos a México, nos comprometimos a construir una red que fuera motor de innovación y crecimiento económico. Contamos con un equipo de ingenieros e ingenieras preparadas para administrar de manera eficiente la calidad y garantizar la continuidad de nuestros servicios en todo momento.

La red de AT&T México fue galardonada en varias ocasiones durante 2021:

Por segundo año consecutivo, fuimos reconocidos por la firma de análisis y medición global especializada en telecomunicaciones UMLAUT por ofrecer a los usuarios la Mejor Disponibilidad de red 4G, además de la Mejor Cobertura 4G del país¹. Adicionalmente, otro analista de la industria ha distinguido a AT&T México, por séptima ocasión consecutiva, como proveedor de la mejor disponibilidad de red 4G y la mejor experiencia de Voice App en llamadas a través de aplicaciones de mensajería. Finalmente, el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en su Índice General de Satisfacción, calificó a la compañía como el operador móvil que mayor satisfacción genera a sus usuarios.²

A finales de 2021, AT&T México fue punta de lanza en el mercado al ser el primer operador en anunciar el despliegue de la red 5G en el país. Fuimos pioneros en conectar los primeros dispositivos a una red 5G en México, donde los primeros usuarios han podido probar algunos de los beneficios que otorga esta red. Seguiremos cambiando el juego de las telecomunicaciones y en los próximos 3 años, desplegaremos 5G en los principales mercados del país.

La evolución digital a 5G requiere el desarrollo de un ecosistema robusto de aplicaciones que permita materializar las ventajas de esta nueva tecnología a través de casos de uso en sectores como la salud, educación, manufactura o la agricultura. Por ello, inauguramos el Laboratorio de Innovación 5G, un espacio donde usuarios, desarrolladores, emprendedores y otras organizaciones podrán probar aplicaciones, casos de uso y experiencias 5G con el propósito de impulsar la transformación digital en México.



5

**NUESTROS
COLABORADORES**



NUESTROS COLABORADORES, LO MÁS IMPORTANTE

En AT&T México, nuestro compromiso más importante es con nuestra gente, nuestro personal es la clave para alcanzar el éxito, tan es así que hemos sido reconocidos por seis años consecutivos como un gran lugar para trabajar en México por el Instituto Great Place to Work[®].

LA SALUD DE NUESTRO PERSONAL: NUESTRA PRIORIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 403-1, 403-4, 403-5, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10, 404-2

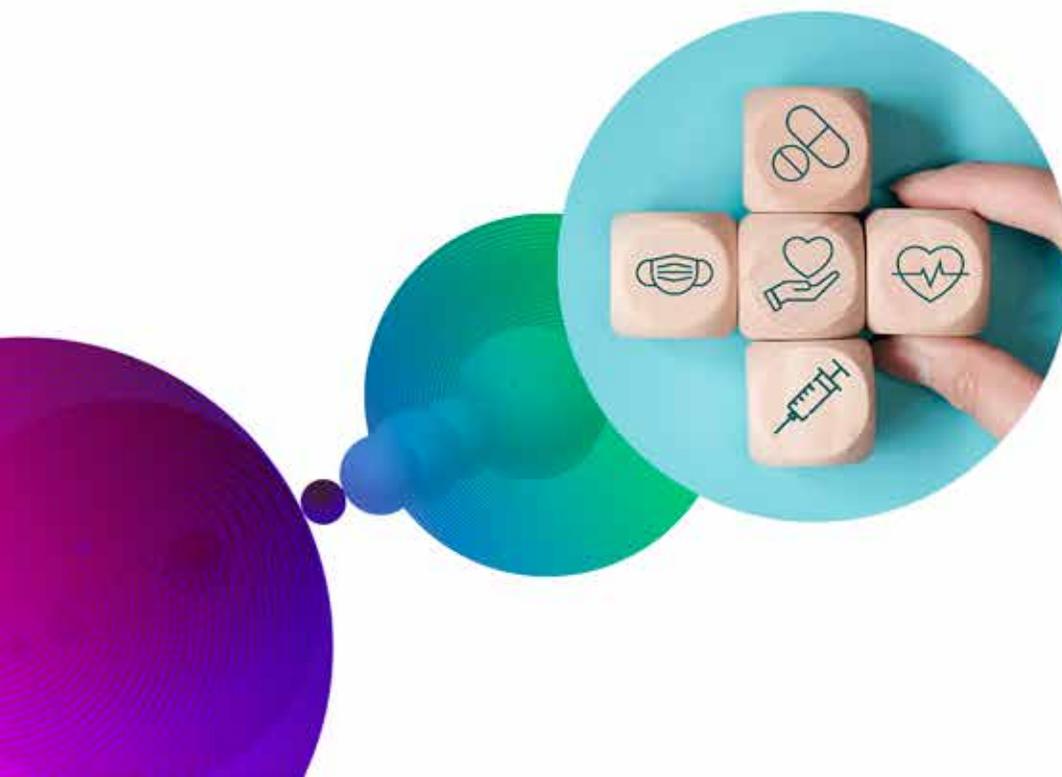
La salud de nuestros colaboradores y sus familias es nuestra prioridad, por ello, durante 2021 continuamos cuidando de ellos, mantuvimos el trabajo desde casa para nuestro personal administrativo con el objetivo de minimizar los riesgos de exposición al COVID-19. Siguiendo los lineamientos de las autoridades sanitarias, continuamos operando con responsabilidad; 40% de nuestro personal operativo continuó trabajando de forma remota. Reforzamos el Programa de Asistencia a Empleados para dar asesoría y orientación emocional las 24 horas, los 365 días del año

e implementamos medidas adicionales de seguridad en nuestras tiendas y call center limitando el acceso, limpieza frecuente de las superficies, controles rápidos de detección de síntomas y equipo preventivo para los colaboradores.

Y gracias a la colaboración constante que AT&T México mantuvo con Coparmex Jalisco, Canacintra Puebla, Canaco Mérida y el Gobierno de Nuevo León, nuestro personal de 18 años o más pudo realizar su proceso de vacunación contra COVID-19 de manera ágil.

Adicionalmente, se crearon protocolos de regreso seguro al trabajo, un calendario voluntario de asistencia para asegurar una ocupación segura y el plan familiar COVID-19 con un protocolo informativo que contenía la información relevante en caso de un contagio y beneficios adicionales como consultas por videollamada a través de la app MiDocOnline, entre otras acciones. Para nuestros ingenieros de campo, reforzamos su seguridad, buscando garantizar en todo momento, la continuidad del servicio con los clientes, a través de procesos de sanitización diaria en todos nuestros Centros de Operaciones de la Red, reuniones para detectar posibles incidentes en la operación y constante comunicación de la situación sanitaria que vivíamos en la empresa para su mayor tranquilidad.

ACCIDENTABILIDAD			
Accidentes de Trabajo	2020	2021	Var. % 2021 VS 2020
Administrativos	34	15	-56%
Operativos	137	151	10%
Totales	171	166	-3%



PROMOVEMOS E IMPULSAMOS LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

102-16, 103-1, 103-2, 103-3

En AT&T México impulsamos y respetamos las diferencias de nuestra gente, única en lo que hace. Procuramos una sociedad más inclusiva, fortalecida, diversa y libre de discriminación. Nuestras políticas laborales fomentan el respeto entre las personas, de cualquier raza, etnia, edad, religión, capacidad, género y orientación sexual, promoviendo un trato basado en el respeto y la empatía.

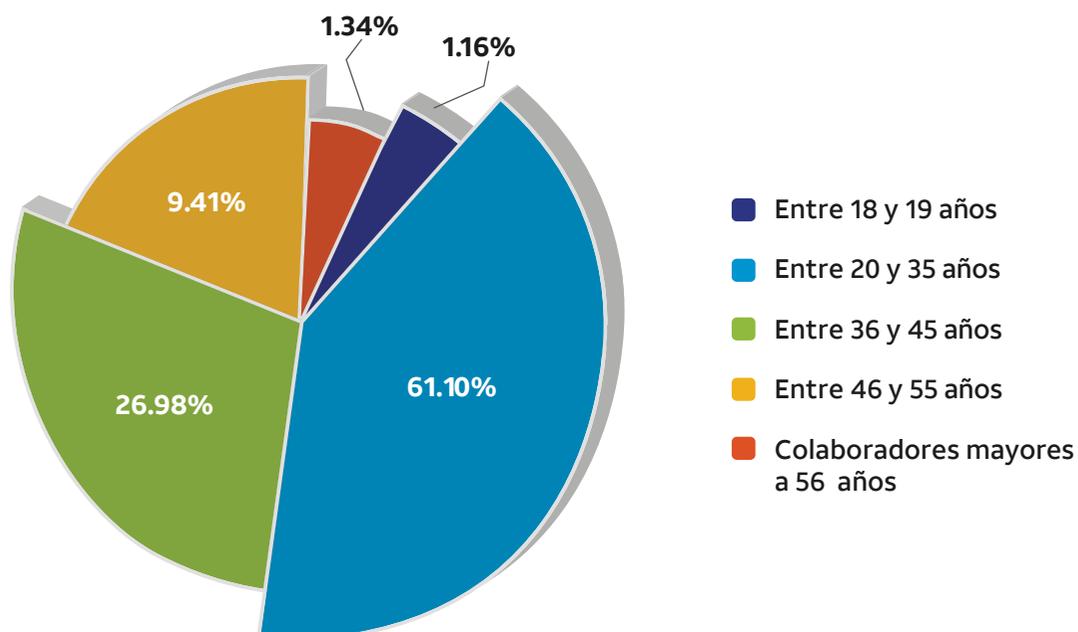
En AT&T México somos un equipo diverso consolidado por mujeres, hombres, jóvenes, personas de la comunidad LGBT+ y adultos mayores, lo cual nos diferencia entre las empresas líderes del sector telecomunicaciones en México.

Nuestros valores establecen las pautas y expectativas sobre cómo hacemos negocios, cómo operamos y cómo interactuamos. Contamos con un Código de Conducta, que se consolida con políticas específicas sobre diversidad e inclusión, la prevención del acoso laboral, acoso sexual y discriminación, las cuales promueven y garantizan el respeto a los derechos humanos y laborales.

En 2021, trabajamos más que nunca para seguir impulsando la igualdad de género; el 40% de los puestos de la organización y 35% de nuestras posiciones de liderazgo están ocupadas por mujeres.

Somos una empresa de espíritu joven que aprovecha la experiencia de todos sus colaboradores; 62% de nuestros colaboradores tienen entre 20 y 35, mientras que casi 1.3% de nuestro personal es mayor de 55 años, enriqueciendo el ADN de la empresa con su experiencia.

Total de Colaboradores por Edad



VOLUNTARIADO CORPORATIVO AT&T

En AT&T México nuestra prioridad es la gente, por esta razón creamos programas de apoyo a favor de la inclusión, la diversidad y la atención a grupos de afinidad a través de nuestro voluntariado corporativo, los cuales impactan de forma interna y externa a la organización.

Durante 2021 tuvimos 255 acciones o actividades, en las que se dieron más de 22 mil 400 participaciones de nuestros voluntarios. La sinergia entre el talento humano que concentra AT&T México y las alianzas con diversas organizaciones públicas y privadas generaron un mayor impacto para cada programa realizado. Entre los resultados, destacan:

PROGRAMA	NO. DE ACTIVIDADES	PARTICIPACIÓN VOLUNTARIOS AT&T
AT&T Incluyéndote	27	1,662
AT&T Agente de Cambio	36	535
Cultura AT&T	43	6,971
AT&T Educando-Juntos	22	677
AT&T Mujeres en Acción	85	10,317
AT&T Diversidad Generacional	16	651
AT&T Alianza LGBT+	25	1,603
Total	255	22,416

REDES DE COLABORADORES: FORTALECEMOS NUESTRA CULTURA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Valoramos a cada persona por su talento. Buscamos crear una cultura laboral diversa e inclusiva que refleje la autenticidad de nuestro personal y de nuestros clientes. Este programa promueve una cultura de inclusión para personas con discapacidad, donde se brindan oportunidades laborales con un ambiente óptimo para poder desarrollarse personal y profesionalmente.



AT&T INCLUYÉNDOTE

Buscamos crear una cultura laboral diversa e inclusiva que refleje la autenticidad de nuestro personal y de nuestros clientes. Este programa promueve una cultura de inclusión para personas con discapacidad, donde se brindan oportunidades laborales con un ambiente óptimo para poder desarrollarse personal y profesionalmente.

AT&T INCLUYÉNDOTE	
	2021
Colaboradores con discapacidad	96
Personas capacitadas	1,662
Miembros de la Red	883

Con la **Fundación Ágora** trabajamos para obtener licencias de lectura de pantalla accesible y nos hemos asegurado de que el proyecto no se vea afectado ni perdiera su impulso e importancia.

Alianza Éntrale: AT&T México es una de las siete empresas líderes en prácticas de inclusión, las cuales comparten experiencias y continúan fomentando la inclusión laboral en México. Formamos parte del Consejo Consultivo en **Éntrale**.

Entorno Azul: Este programa de AT&T México busca integrar a las personas dentro del espectro autista a la vida laboral. Para su desarrollo se cuenta con el apoyo de la **Asociación Asperger de México**, mientras que para el desarrollo del material de sensibilización nos apoyamos de las fundaciones **Iluminemos de Azul y CLIMA**.

AT&T es de las pocas empresas en México que contrata personas con autismo en vacantes de tiempo completo.

Sin Límites: Bajo la coordinación de Desarrollo Organizacional de AT&T se realiza este programa, cuyo objetivo es brindar las herramientas necesarias para que el personal con discapacidad en los call center desarrolle habilidades que le permitan mejorar sus relaciones profesionales y definir su propio plan de carrera, a través del fortalecimiento de competencias como autoconocimiento, autodesarrollo, networking, gestión del tiempo, inteligencia emocional, gestión del cambio y comunicación.



Accesibilidad: #Cambiamoseljuego para ayudar a la sociedad a promover la accesibilidad universal de las personas:

- Incorporamos estándares de **accesibilidad** en nuestras tiendas propias de nueva apertura y en las existentes. Todos nuestros clientes son iguales, por lo que les brindamos un servicio libre de discriminación y con igualdad de condiciones.
- **Premio Accesibilidad en Acción**, que se otorga a nuestro personal que realiza acciones claramente incluyentes para mejorar la calidad de vida y promover la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad dentro de AT&T México y/o para mejorar la accesibilidad de nuestros productos y servicios. Las acciones que son reconocidas deben ir más allá de las responsabilidades laborales ordinarias y contribuir a la accesibilidad dentro o fuera de AT&T México.
- **CV sin Prejuicios:** Esta iniciativa está enfocada en eliminar las barreras de contratación, al eliminar de los CV información personal como nombre, edad, sexo, religión, estado civil y fotografía. Así en AT&T México sólo se realiza una evaluación de los candidatos a ocupar una plaza laboral con base en sus habilidades, conocimientos y experiencia.

AT&T AGENTE DE CAMBIO

Destinamos recursos materiales y humanos para el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables de México a través de iniciativas propias y en sinergia con distintas organizaciones no gubernamentales. Hoy nuestros principales resultados en este programa son:

AT&T AGENTE DE CAMBIO	
	2021
Voluntarios AT&T	535
Miembros de la Red	1,906
Horas de Voluntariado	925
Beneficiarios	4,449
Productos recolectados	1,500
Voluntariado Virtual	36 actividades

Hemos colaborado con diversas organizaciones de la sociedad civil, entre ellas:

- Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer (AMANC).
- Club de Niños y Niñas Estado de México y MTY.
- Contagiando Voluntades.
- Cosío Ducoing.
- Fundación Educa y Enseña por México.
- Sembrando un Cambio.

Voluntariado Virtual

Desde 2020 realizamos con nuestro personal distintas campañas de apoyo a grupos en situación de vulnerabilidad de nuestro país, bajo tres esquemas:

- **Colectas a distancia.** Programa de recolección de artículos a través de una donación económica voluntaria en nuestra tienda en línea AT&T. El dinero recaudado se aplica en la compra de kits escolares y juguetes para niños y niñas.
- **Cápsulas virtuales.** Con el apoyo de voluntarias y voluntarios AT&T, generamos cápsulas de igualdad de género, empoderamiento femenino y otros temas, que diversas organizaciones no gubernamentales comparten en sus canales de comunicación para poder alcanzar a más personas de diferentes sectores de la población.
- **Talleres y conferencias virtuales.** Impartimos talleres y conferencias sobre temas educativos, tecnológicos y de emprendimiento, con la finalidad de impactar a los participantes y promover su desarrollo personal y profesional.

AT&T Verde

A través de esta acción invitamos a nuestro personal a medir su huella de carbono y posteriormente establecer medidas para reducirla y así ayudar a frenar la crisis climática.

AT&T EDUCANDO JUNTOS

Somos impulsores de la educación para generar mejores oportunidades entre la comunidad donde operamos. Buscamos fomentar una cultura de enseñanza y aprendizaje continuo para contribuir al desarrollo del país.

Ante la presencia de COVID-19, transformamos los programas de Educando Juntos a la modalidad virtual, con lo cual continuamos beneficiando la educación de niños, niñas y jóvenes de distintas regiones de México.

AT&T EDUCANDO JUNTOS	
	2021
Voluntarios AT&T	667
Miembros de la Red	815
Horas de Voluntariado	841
Donativos	757 kits escolares
Beneficiarios	4,039

Inspirando tu talento: Nuestro equipo de trabajo lo integran personas únicas y con experiencias inigualables. Son ellos la principal riqueza de este programa en donde nuestro personal comparte sus testimonios a personas más jóvenes con el objetivo de inspirarlos y así impactar en su futuro.

- **Club de lectura:** En México, la situación en torno al hábito de la lectura es crítica, por lo que buscamos hacerle frente con este programa interno para incentivar este hábito con nuestros equipos. Cada mes se proponen dos libros y voluntariamente nuestro personal puede unirse al reto de leer uno y comentarlo al final de ese mes. Además de contribuir al hábito de la lectura, los incentivamos a ampliar su creatividad y colaboración.
- **Conoce AT&T:** En AT&T México apoyamos a los recién egresados de las carreras de ingenierías y arquitectura para brindarles una visión sobre lo que es un trabajo formal y el mundo laboral. En el año que reportamos participaron más de 100 ingenieros y arquitectos en una experiencia virtual, donde conocen nuestros procesos internos.
- **Aula aprende:** Este programa busca promover el diálogo entre madres y padres, con el objetivo de orientarlos y actualizarlos en herramientas para un buen homeschooling, prevención o identificación de ciberbullying y técnicas de aprendizaje para sus hijos en casa.



AT&T MUJERES EN ACCIÓN

Impulsamos la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en AT&T México, con el objetivo de que ocupen más posiciones de liderazgo, además de procurar que los hombres sean aliados en temas de igualdad y erradicación de los estereotipos de género. En 2021 tuvimos los siguientes avances:

AT&T MUJERES EN ACCIÓN			
	2021	2020	2021 vs 2020
Número de Programas	85	5	1,700%
Número de participantes	10,317	2,000	515.85%
Alianzas con Organismos empresariales	4	5	- 20%
Mujeres STEM	26	23	11.53%
Becarias en Modo Virtual	13	12	7.69%
Miembros de la Red	2,132	-	-

Fortalecemos nuestras acciones internas con un trabajo colaborativo con diversas organizaciones, entre ellas:

- Universidad Anáhuac.
- Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).
- Centro de Investigación de la Mujer de Alta Dirección (CIMAD).
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE).

Durante los dos últimos años, también hemos ofrecido a mujeres y hombres sesiones y herramientas en temas de inteligencia emocional, violencia intrafamiliar y manejo del estrés.

Embajadores AT&T: Es una iniciativa que busca desarrollar y otorgar herramientas para que mujeres y hombres refuercen sus competencias personales y de negocios, con el fin de que ocupen posiciones de liderazgo dentro de AT&T México.

Mujeres STEM: Para generar mayor talento femenino en el sector telecomunicaciones, este programa busca empoderar a las mujeres y acabar con los estereotipos que impiden su participación en carreras ligadas a la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés).

Mujeres STEM inicia con la llegada de AT&T a México para favorecer a las mujeres que se encuentran estudiando alguna carrera STEM, a no menos de un año de terminar sus estudios, con el objetivo de poder incorporarse como becarias de 40 horas a la semana, durante un año, y tener la posibilidad de postularse a vacantes en la nómina interna de AT&T México. Este año se tuvieron los siguientes resultados:

- La participación de 26 mujeres.
- Las becarias realizaron actividades de voluntariado virtual con diversas organizaciones aliadas a AT&T México.
- 49 mujeres beneficiadas por Mujeres STEM en 2020 y 2021.

Día Internacional de la Mujer: Conmemoramos esta importante fecha el día 8 de marzo y durante todo el mes realizamos diversas actividades que reafirman nuestro compromiso a favor de la igualdad. A la llegada de AT&T a México, las mujeres solo ocupaban 10% de las posiciones de liderazgo en la empresa; hoy las mujeres ocupan 35% de las posiciones de liderazgo.

Contamos con estrategias que fortalecen la presencia de las mujeres en nuestra empresa, como:

- **Acciones de Igualdad e Inclusión:** Desde 2020 tenemos un acuerdo con la COPARMEX para implementar iniciativas encaminadas a combatir la violencia de género y acelerar la igualdad e inclusión.
- **Principios para el Empoderamiento de las Mujeres:** Nos sumamos a esta iniciativa del Pacto Mundial de la ONU y del Fondo del Desarrollo de las Naciones Unidas para la Mujer (UNIFEM, por sus siglas en inglés), que busca empoderar a las mujeres para que participen plenamente en todos los sectores y a todos los niveles de la actividad económica, con entornos laborales más diversos e incluyentes.
- **Reto Empodérate:** Incentivamos el desarrollo personal y profesional de las mujeres en la compañía. A través de esta iniciativa, el personal puede inscribirse de manera voluntaria y participar en talleres de liderazgo inclusivo, cursos en línea y dinámicas de autoanálisis, entre otras. Cada una de estas actividades se inicia cada 30 días y tienen una duración de tres meses.



AT&T DIVERSIDAD GENERACIONAL

103-1, 103-2, 103-3

En este programa confluyen todas las historias, habilidades y experiencias que enriquecen nuestra red interna de colaboradores. En ella se imparten cursos y talleres para compartir información relevante sobre cada generación, estando conscientes del valor que aporta cada persona en función de su trayectoria de vida.

AT&T DIVERSIDAD GENERACIONAL	
	2021
Integrantes de la Red	1,180
Personas beneficiadas	651
Número de programas	16



Compartiendo experiencias: Su objetivo es impulsar las competencias culturales de las y los líderes multigeneracionales, para facilitar la integración y colaboración profesional entre personas de diferentes edades en las diversas áreas de AT&T México.

Sensibilización: Da a conocer al personal de AT&T México las características, fortalezas y áreas de oportunidad de cada generación, con el objetivo de propiciar la colaboración y eliminar prejuicios.

Tutorías cruzadas: A través del intercambio de conocimientos, habilidades de trabajo y temas de experiencia humana, esta acción busca fomentar la colaboración e interacción entre personas de diferentes generaciones.

Jubilación activa: Su objetivo es acompañar y guiar al personal en la etapa de jubilación y prejubilación en diferentes temas como:

- Finanzas
- Emociones
- Emprendimiento
- Trámites institucionales

Durante 2021 se tuvo la realización de más de 15 distintas actividades, las cuales impactaron en más de 600 colaboradores de AT&T México.

AT&T ALIANZA LGBT+

Apoyamos y empoderamos a la comunidad LGBT+ a través de la creación de políticas, programas, procedimientos y un ambiente libre de discriminación que permita pleno desarrollo laboral dentro de la empresa.

AT&T ALIANZAS LGBT+			
	2021	2020	2021 vs. 2020
Integrantes de la Red	965	-	-
Personas beneficiadas	1,603	1,000	62.38%
Número de programas	25	7	357.14%

Una cultura diversa es una cultura fuerte, por ello favorecemos que cada integrante de nuestro equipo sea una pieza única y excepcional en el gran rompecabezas que constituye AT&T México. A través de diversas acciones, incentivamos a que cada persona celebre quien es y sienta orgullo por su identidad.

Orientación legal: Le brindamos a nuestro personal la opción de contar con un asesoramiento legal si lo requieren para un proceso de transición, con el objetivo de mostrarles el apoyo de la empresa en todo momento y en cada paso de su desarrollo.

Sensibilización: Impartimos sesiones de sensibilización y talleres a nuestro personal sobre diversos temas como educación en diversidad sexual para padres y madres, docentes y jóvenes. El propósito de estas actividades es que la inclusión permee nuestra organización y comunidades, impactando a todas las personas.

Semana del Orgullo: Nuestro compromiso es con la inclusión y la diversidad. En el mes de junio realizamos la Semana del Orgullo, donde se imparten distintos talleres con la finalidad de generar una cultura de educación, respeto y orgullo hacia la diversidad sexual.

El orgullo que nos mueve: Este programa tiene el objetivo de fomentar los espacios libres de discriminación a través de conferencias y comunicados. Desde que iniciamos con esta actividad, contabilizamos la participación de más de mil 500 personas en las diversas actividades que se llevan a cabo.



Pride Connection: Formamos parte de esta red de empresas en México, y somos líderes en su Comité de Afiliados, que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBT+ a las distintas organizaciones que la componen.

Por las condiciones de la pandemia, las actividades y conmemoraciones en el mes de junio (Pride Month) se realizan de modo virtual y en 2021, tuvimos la participación de más de mil 600 personas voluntarias.

En AT&T México brindamos salarios y beneficios justos y competitivos; los ascensos y promociones están basados en la capacidad, el desempeño y los

méritos profesionales. A través de la capacitación y comunicación interna, promovemos la igualdad y la diversidad; prohibimos y erradicamos cualquier tipo de acoso o discriminación.

Todo el personal que labora en nuestra organización es mayor de edad, conforme a la normatividad aplicable y a los principios internacionales de ética laboral. Contamos con políticas estrictas de contratación, las cuales se hacen extensivas a nuestra cadena de valor.

El sistema de compensación se fundamenta en los resultados de los colaboradores, descartando en sus retribuciones ubicación geográfica, género, religión u otra característica personal.



6

**CERRAMOS LA
BRECHA DIGITAL**

CERRAMOS LA BRECHA DIGITAL EN LAS COMUNIDADES EN LAS QUE OPERAMOS

El objetivo de nuestra estrategia de sustentabilidad es que todas las personas tengan acceso a la tecnología y la usen a su favor. Por ello, a través de iniciativas de educación, emprendimiento social, seguridad, cuidado del medio ambiente y trabajo comunitario, buscamos ser agentes de cambio en el uso seguro, efectivo y responsable de la tecnología que acercamos a la gente.

Gracias al impacto de esta estrategia, AT&T México fue reconocida como la empresa líder en responsabilidad social en el sector de telecomunicaciones del ranking ESG del monitor empresarial de reputación corporativa, Merco.

LA INCLUSIÓN COMO EJE RECTOR DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 203-2, 405-1



Sabemos que la tecnología y la conectividad son catalizadores de la inclusión. Por ello, trabajamos para que la tecnología sea accesible para todas las personas a través de nuestras diferentes iniciativas.

Impulsamos una agenda de accesibilidad a través de nuestra alianza con la organización Yo También A.C., la cual es una plataforma de contenidos sobre discapacidad, inclusión, derechos humanos y accesibilidad.

A través de esta alianza impulsamos el desarrollo de ciudadanos digitales, generando espacios de discusión y acceso a información accesibles; fomentamos el emprendimiento y la innovación tecnológica con propósito para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad, y difundimos cómo la tecnología puede habilitar los derechos fundamentales de las personas con discapacidad.

Como parte de estas acciones, **AT&T México contribuye con una sección especializada y accesible en el sitio web de Yo También**, en la cual se aborda el rol que juega la tecnología para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Adicionalmente, **gracias al apoyo de AT&T México, se creó Yo También TVo, el primer noticiero 100% accesible en nuestro país dirigido al público en general.**

Este noticiero se transmite cada viernes vía las cuentas de Facebook de Yo También y AT&T México. El noticiero integra subtítulos e interpretación en Lengua de Señas Mexicana (LSM) y consta de una cápsula informativa semanal con el resumen de las noticias más destacadas de economía, política, negocios, deportes y espectáculos. Este formato digital que da el mismo peso a audio, LSM y texto es único en México. El noticiero se transmite también cada domingo en el Canal 11 de Cadena Nacional.

Desde su lanzamiento en septiembre de 2021 hasta el cierre del año, más de 1.5 millones de personas han accedido a este contenido.

Con el objetivo de contribuir a visibilizar historias de y sobre personas con discapacidad, **AT&T México se sumó a la segunda edición del Concurso de Periodismo y Discapacidad 2021** presentado por Yo También.

Bajo el tema “La tecnología y la discapacidad en tiempos de pandemia”, el concurso patrocinado por AT&T México y La Silla Rota invitó a periodistas y estudiantes de periodismo a realizar investigaciones de fondo sobre uno de los temas que menos cobertura tiene en los medios: la discapacidad.

Finalmente, en diciembre de 2021 AT&T México y Yo También presentaron **“¿Cómo se dice? De la A a la Z. El primer diccionario para reportear, escribir y contar historias sobre discapacidad. Una guía sobre todo lo que quisiste saber acerca de cómo se dice o escribe, pero que, por miedo (o tabú) nunca te animaste a preguntar”**. Este diccionario es una guía que muestra cómo escribir sobre discapacidad: términos adecuados, no discriminatorios, consejos y buenas prácticas, incluso breves marcos legales necesarios para entender que la discapacidad debe ser considerada y contada como parte de la diversidad humana. A través de esta iniciativa, AT&T México y Yo También buscan fomentar un aprendizaje continuo sobre cuáles son las maneras correctas de hablar de discapacidad, de personas con discapacidad y de inclusión sin miedo al error y aumentar con ello el interés y el compromiso de hablar sobre todos los aspectos que tienen que ver con la discapacidad en nuestro país.





EDUCACIÓN/ CIUDADANÍA DIGITAL

Vivimos en un contexto en el que ya no podemos hablar de acceso a la tecnología sin hablar de ciudadanía digital. En AT&T México es una prioridad impulsar que para todas las personas y en especial para niñas y niños, la tecnología sea una herramienta habilitadora de derechos, un medio para que puedan cumplir sus sueños y transformar el mundo en algo mejor.

Es por ello que hemos desarrollado programas para contribuir a la formación de ciudadanos digitales en México. A través de estos programas, buscamos que las personas de diferentes entornos puedan tener las mismas oportunidades para acceder y utilizar la tecnología a su favor.

Programa de ciudadanía digital en la Ciudad de México

AT&T México y la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México (AEFCM) pusieron en marcha un programa de ciudadanía digital que, a partir de septiembre de 2021, forma parte de los materiales de estudio de niñas y niños de la Ciudad de México. El objetivo de este programa es brindarles las herramientas necesarias para que puedan usar las tecnologías de la información y la comunicación de manera eficiente, segura y responsable.

Esta iniciativa que beneficia a más de 2 millones de niñas y niños de educación básica en la Ciudad de México, recibió de la Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI) el Premio a la Industria TIC 2021, en la categoría de ciberseguridad.

Ciudadanía digital para todos

Para sumar a los esfuerzos en la formación de buenos ciudadanos digitales en el país, AT&T México, Fundación NEMI y Radio Huayacocotla desarrollaron una serie de cápsulas sobre ciudadanía digital en las lenguas indígenas náhuatl, otomí y tepehua bajo los temas “La era digital”, “¿Quién soy yo en la red?”, “Mi huella en Internet”, “Cuido mis datos”, “Conociendo mis e-derechos”, “Me cuido en Internet”, “Elijo ser un usuario proactivo” y, “Ciberacoso: cómo identificarlo y prevenirlo”. Las cápsulas fueron transmitidas en estas lenguas en Radio Huayacocotla.

Aula Móvil AT&T

El Aula Móvil AT&T es un espacio dedicado a la alfabetización digital donde se ofrecen cursos en habilidades digitales y talleres de ciudadanía digital. Desde 2016, AT&T México, en colaboración con la Fundación Construyendo y Creciendo (CyC) ha llevado este programa a diferentes localidades de la Ciudad de México, Estado de México y Yucatán beneficiando a más de 3,000 personas. A finales de 2021 el Aula Móvil AT&T se instaló en el parque Salesiano de la alcaldía Miguel Hidalgo en la Ciudad de México, donde se ofrecieron de manera gratuita cursos de habilidades digitales y, por primera vez, se impartió un programa especial de civismo digital para niñas y niños, por parte de la organización Educación para Compartir.

Testimonios:

“Me divierto mucho con mis amigos del mercado y el maestro, aprendí mucho y le agradezco por cuidarnos y estar con nosotros. Ahora sé que hay que ser un buen ciudadano digital, así como ser una buena persona. He aprendido que no a todos hay que darles nuestra información en el internet, hay que tener cuidado con quien hablamos y a quien tenemos como amigos en Facebook”.

Alexa 8 años

Maribel Villaseñor García

Edad 63 años | Labores del hogar

Me parece importante aprender a manejar los dispositivos electrónicos debido a que ahora es necesario para poder actualizar nuestros conocimientos.

También me gustaría aprender a hacer un poco de todo, como comprar en línea, entre otras cosas. Se me dificulta a esta edad retener los datos que me dan, es por ello que requiero practicar cada vez más.

Ya he aprendido diversas cosas, desde cómo ubicar el escritorio, cómo manejar el ratón, para qué sirven las herramientas básicas de Windows, cómo manipular las ventanas y guardar archivos. Además, ya sé administrar mis mensajes de correo electrónico y enviarlos.

EMPRENDIMIENTO

En AT&T México impulsamos la tecnología con propósito a través de programas que fomenten el emprendimiento social. En noviembre 2020, a través de **AT&T Foundry y el Laboratorio de Emprendimiento y Transformación (LET)** del Tecnológico de Monterrey, pusimos en marcha 30SegundosXMéxico, iniciativa que busca generar propuestas innovadoras para crear ciudades inclusivas que impacten de forma positiva a nuestro país a través de la tecnología.

En marzo 2021, se seleccionaron un total de 15 equipos de estudiantes de diversas instituciones educativas de México, con propuestas que atienden problemáticas como gestión de residuos y economía circular, transporte y movilidad sostenible, atención sociosanitaria y a personas con discapacidad, habitabilidad y vivienda sostenible, acceso a la educación y la cultura, e inclusión digital y financiera, entre otros.

Los proyectos Hugin and Munin y Hello World, liderados por estudiantes emprendedores, fueron seleccionados para recibir mentorías de parte del AT&T Foundry México con el fin de aterrizar su solución en un producto mínimo viable.

Por un lado, Hello World se enfoca en facilitar la traducción entre el español y la Lengua de Señas Mexicana, mientras que Hugin and Munin trabaja para combatir el bullying que sufren los menores en la escuela.



SEGURIDAD

Contribuimos con diversas acciones a fortalecer el uso responsable y seguro de la tecnología. Tenemos en marcha distintos programas que fortalecen a las instituciones y a la sociedad. Durante 2021, dimos continuidad a las siguientes iniciativas:

Llamando a Casa

Es una iniciativa de AT&T México, en alianza con el Instituto Nacional de Migración, que permite a migrantes en situación de vulnerabilidad contactar de manera gratuita a sus familias en cualquier parte del mundo.

Este programa es un ejemplo de cooperación y solidaridad en donde la conectividad cobra aún mayor valor. A la fecha AT&T México ha contribuido a que más de 75 mil familias se comuniquen de manera gratuita, quienes han hecho uso de los teléfonos que se instalaron en 24 centros migratorios de 17 estado del país.

Puede Esperar

Hace seis años lanzamos en México esta campaña permanente, mediante la cual hacemos un llamado a los automovilistas, motociclistas y todos los conductores de este país a enfocarse en el camino y no en sus celulares, y hacer conciencia de que una vida vale más que cualquier mensaje de texto o voz, llamada o publicación. **A la fecha, casi 52 mil personas, a través del portal <https://www.att.com.mx/acerca-de-att/puede-esperar>, se han comprometido con la promesa “Puede Esperar” para ayudar a disminuir las estadísticas de accidentes de tránsito.**

Los accidentes viales son la causa de muerte principal para niños y jóvenes de los 5 a los 29 años.³

En 2021 en coordinación con la Alianza Nacional por la Seguridad Vial, ANASEVI A.C., se presentó el estudio “Puede Esperar: Distracciones por el uso del celular durante la conducción en México”. Dicho estudio arrojó que el 97% de las personas saben que es de gran riesgo textear y manejar, pero no dejan de hacerlo.

Alerta Amber

En AT&T México hacemos lo que esté en nuestras manos para cuidar a la niñez mexicana, por lo que a través del poder de nuestra red y en colaboración con las autoridades judiciales del país, desde 2015 apoyamos el programa Alerta Amber: un mecanismo de localización y acción inmediata que tiene el objetivo de hallar a los menores de edad extraviados dentro de las primeras 72 horas de su desaparición.

En 6 años, hemos enviado más de 24 millones de mensajes **de texto en 328 alertas** a nuestra base de usuarios, contribuyendo de manera significativa a la recuperación de menores desaparecidos. Durante el año que se reporta, 228 menores fueron localizados, lo que representa que el 71% de las alertas fueron exitosas.

CONAGUA

Contamos con un convenio de colaboración con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA). En conjunto enviamos información a nuestros usuarios sobre la ocurrencia y evolución de ciclones, tormentas y huracanes, con el propósito de reducir riesgos en la población y ayudar a la localización de personas desaparecidas. A la fecha hemos participado en 60 incidentes de riesgo, con el envío de más de 13 millones de mensajes.



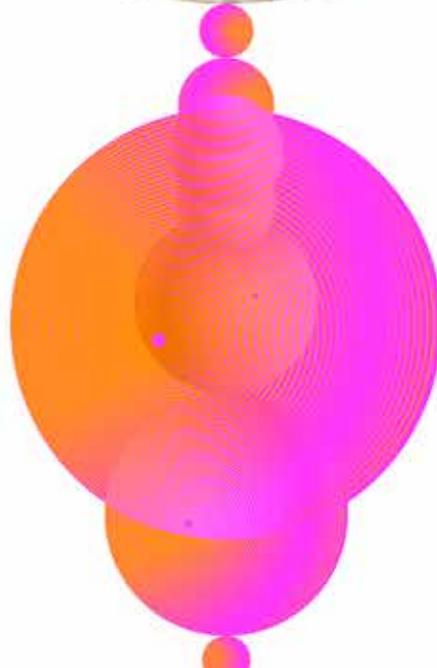
³ 2021 | Road Traffic Injuries | WHO

TRABAJO COMUNITARIO

Premio de Impacto Comunitario

Nuestro equipo está compuesto por colaboradores que son héroes cotidianos porque hacen todo para que sus comunidades prosperen. En 2021, presentamos la tercera edición del Premio de Impacto Comunitario y está enfocado en:

- Impulsar a quienes hacen la diferencia.
- Reforzar de manera constante nuestros valores.
- Las personas ganadoras de la edición otorgan un donativo provisto por AT&T México a una organización de beneficencia pública de su elección.



CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

103-1,103-2,103-3,302-1,302-2, 302-3,305-1,305-2, 305-4

Desde nuestra llegada a México contabilizamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a través de un procedimiento exhaustivo que nos permite obtener una visión general de nuestro aprovechamiento energético y así establecer metas de reducción.

Cumplimos con las obligaciones establecidas por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) y la Ley General de Cambio Climático (LGCC) para llevar a cabo una medición transparente.

Debido a la contingencia sanitaria por COVID-19, se presentaron cambios en el funcionamiento y operación de la industria de la que somos parte, los cuales se ven reflejados en los resultados de nuestros indicadores.

- Nuestro programa Energía Verde es un compromiso de AT&T por ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas las operaciones globales para 2035. El primer compromiso es que 1,200 de nuestros sitios funcionen con energía renovable y limpia.
- Cuatro de los edificios donde operamos están certificados como LEED*.

Hemos avanzado de manera firme en la consecución de nuestra meta de alcanzar la neutralidad en carbono para 2035 mediante el uso cada vez mayor de energía renovable y limpia:

- En un solo año logramos que el consumo de energía renovable y limpia fuera de 7,486,343 kWh, y trabajamos para que este número siga incrementando en los próximos años.
- Esto además fue apoyado por la apertura de un mayor número de radio bases alimentadas por energía renovable y limpia, logrando la cifra de 516 bases en operación para el 2021, lo cual registró un avance considerable hacia nuestra meta de 1,200.



CONSUMO DE ENERGÍA

Año	2018	2019	2020	2021
Energía eléctrica – kWh	380,332,129	395,483,810	395,561,129	408,324,193
Convencional	380,332,129	395,483,810	395,561,129	400,837,850
Renovable y Limpia	-	-	-	7,486,343
Combustible no renovable – Lts.	4,156,382	4,263,636	3,280,202	3,199,145
Gasolina – Lts.	2,939,106	2,267,922	1,556,638	1,362,268
Diésel – Lts.	1,217,276	1,995,714	1,723,564	1,836,876

A nivel consumo de energía aumentamos de 2020 a 2021 debido al crecimiento en nuestra red de clientes, por causa de la pandemia y a la migración del tráfico de nuestros clientes como proveedores de servicio mayorista. No obstante, gracias a nuestros programas de eficiencia energética y al aumento en el consumo de energía renovable y limpia, logramos que la intensidad energética disminuyera, al medirla tanto por colaborador como por usuario.

INTENSIDAD ENERGÉTICA

Año	2018	2019	2020	2021
GJ/colaborador	72.99	83.34	93.99	85.89
GJ/clientes	74.73	74.31	75.17	72.19

EMISIONES DE GEI (TCO₂E)

Año	2018	2019	2020	2021
Alcance 1	9,979	11,402	8,828.26	8,395.00
Alcance 2	175,384	199,719	199,758.37	169,554

INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GEI

Año	2018	2019	2020	2021
tCO ₂ e/colaborador	8.94	10.22	11.98	10.40
tCO ₂ e/clientes	10.12	11.02	11.01	8.74

En suma, AT&T México consolidó su compromiso con el medio ambiente al emitir menos emisiones a la atmósfera, a pesar de haber aumentado el número de clientes y de tráfico. Con eso reafirmamos nuestro compromiso ambiental, así como consolidamos un fuerte avance hacia nuestra meta de alcanzar la neutralidad en carbono en 2035.



NOTAS SOBRE EL CÁLCULO DE EMISIONES:

- 1** Para las emisiones de electricidad utilizamos el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional del año reportado en 2020 y 2021, y el del año anterior en 2018 y 2019.
- 2** Para las emisiones de combustibles alcance 1, los valores de poderes caloríficos fueron obtenidos del Balance Nacional de Energía 2018 por la Secretaría de Energía (SENER) el 28 enero de 2020.
- 3** En 2021 se operaron 20 inmuebles corporativos y 556 inmuebles comerciales.
- 4** En alcance 1 registramos una disminución en la demanda de electricidad debido a los cambios en la operación de nuestros inmuebles ocasionados principalmente por el trabajo remoto.
- 5** Nota metodológica: en reportes anteriores reportamos variación en los totales de consumo de electricidad y combustibles. A partir de este año reportamos cifras totales para lograr mayor consistencia y que los datos sean comparables.



7

CADENA DE SUMINISTRO

CADENA DE SUMINISTRO

102-9, 308-1, 414-1

Estamos convencidos de que la satisfacción de los clientes está estrechamente ligada a la operación que llevamos a cabo con nuestros proveedores, buscamos con ellos los más altos niveles de calidad, innovación y seguridad. Además, compartimos el compromiso de trabajar alineados y en estricto apego a estándares éticos, sociales y ambientales, tanto en la normalidad como en las emergencias.

En nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios establecemos los requerimientos particulares de cada producto o servicio que les solicitamos, con lo que minimizamos cualquier situación que afecte en la cadena de proveeduría para poder ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes. Además, cada proveedor es evaluado en diversos temas de sustentabilidad y compromiso social.



PROVEEDORES

Al cierre de 2021 contabilizamos una plantilla de 682 proveedores, lo que representó un incremento del 2.10% respecto al año previo. Este incremento permitió atender las demandas de crecimiento de la empresa.



CADENA DE SUMINISTRO			
	2020	2021	Var. %
Número de Proveedores	668	682	2.10%
Nacionales	645	614	-4.81%
Extranjeros	23	68	195.65%

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

La transparencia y selección de nuestros proveedores es exhaustiva y contamos con los procesos organizacionales más confiables. La selección se realiza a través de una plataforma electrónica que nos permite evaluar, elegir y comunicarnos de manera efectiva con cada uno de ellos. De igual manera, se realiza una evaluación paralela enfocada en aspectos como: medio ambiente, diversidad de género y equidad de género.



PROVEEDORES EVALUADOS		CRITERIOS EVALUADOS	% DE PROVEEDORES QUE CUENTAN CON EL CRITERIO EVALUADO	
2020	2021		2021	2020
668	682	Medio ambiente	73%	72%
		Diversidad de género	65%	70%
		Equidad de género	65%	31%

GOBIERNO CORPORATIVO

102-18, 405-1

En AT&T México sabemos que la transparencia y apego a las mejores prácticas de Gobierno Corporativo son indispensables para el éxito de nuestra organización, al ser elementos clave para asegurar su desarrollo y sustentabilidad en el largo plazo. La estructura de nuestro Gobierno Corporativo está cimentada en normas y prácticas apegadas a los más altos estándares de integridad, honestidad, responsabilidad y respeto para garantizar una gestión transparente hacia nuestros grupos de interés.

El Consejo de Administración de AT&T Inc. (AT&T) ha desarrollado y adoptado directrices de gobierno Corporativo para promover el funcionamiento de AT&T México y los comités que lo integran:

DIRECTORIO

- Comité de Gobierno Corporativo y Nominación.
- Comité de Auditoría.
- Comité de Desarrollo Corporativo y Finanzas.
- Comité de Recursos Humanos.
- Comité de Política Pública y Reputación Corporativa.
- Comité Ejecutivo.

Las directrices del Consejo de Administración de AT&T Inc. Así como sus estatutos se publican en <https://investors.att.com/corporate-governance/board-of-directors>.

En México, Nuestro Consejo de Gerentes es el encargado, entre otros asuntos, de tomar las decisiones necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas corporativas, salvaguardando los intereses de los clientes, accionistas, empleados y proveedores. Nuestro Consejo de Gerentes es presidido por nuestra Directora General Mónica Aspe Bernal. La selección de los miembros se basa en los criterios de méritos y habilidades para llevar a cabo las funciones que conlleva dicho puesto.



LÍDERES AT&T MÉXICO

Nuestros líderes en AT&T México se encargan de guiar la operación del negocio apegados a nuestra filosofía, principios y valores para cumplir con la misión de la compañía. En estos dos años de contingencia han demostrado gran capacidad de resiliencia y liderazgo, para enfrentar de manera oportuna los retos al interior y exterior de la empresa, impactando positivamente en las comunidades donde tenemos presencia.

Equipo de liderazgo en México 2021

<p>Mónica Aspe</p> <p>CEO Directora General</p>	<p>Héctor Rivero</p> <p>Chief Revenue Officer / Vicepresidente de Ventas</p>	<p>Sergio Almallo</p> <p>VP & Chief Digital Marketing Officer / Vicepresidente y Director de Mercadotecnia</p>	<p>John Connelly</p> <p>VP & Chief Financial Officer / Vicepresidente y Director de Finanzas</p>
<p>Keith Jackson</p> <p>VP & Chief Human Resources Officer / Vicepresidente de Recursos Humanos</p>	<p>Irma Wilde</p> <p>Customer & Business Services / Vicepresidenta y Directora General de Atención a Clientes y Empresas</p>	<p>Mayra A. Rivera</p> <p>Supply Chain & Logistics / Vicepresidenta y Directora General de Cadena de Suministro y Logística</p>	<p>Roger Aboujaoude</p> <p>Chief Transformation Officer / Director de Transformación</p>
<p>Nicole Rodríguez</p> <p>VP & Chief Technology Officer / Vicepresidenta y Directora de Tecnología</p>	<p>José Menchaca</p> <p>VP of Strategy and Customer Experience / Vicepresidente de Estrategia y Experiencia al Cliente</p>	<p>Adriana Welton</p> <p>VP & General Counsel Regulation / Vicepresidenta y Abogada de Legal y Regulatorio</p>	<p>Jerónimo Diez</p> <p>VP & Chief Information Officer / Director de Seguridad de la Información</p>

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 205-3, 404-2, 406-1, 412-2, 103-1, 103-2, 103-2, 418-1

Cuando **#Cambiamoseljuego**, lo hicimos en todos los aspectos y uno de ellos fue reafirmar nuestro compromiso de actuar siempre con integridad y transparencia frente a nuestros grupos de interés.

AT&T México cuenta con un Código de Conducta, piedra angular que guía el comportamiento de nuestro personal ante las conductas esperadas en su relación con clientes, proveedores y otros grupos de interés. Dicho documento está disponible en la sección de Ética y Cumplimiento de nuestra página web para cualquier persona interesada.

También podrán consultar temas de interés en nuestra práctica ética y transparente, así como temas relacionados con la gestión íntegra de nuestras operaciones mediante valores institucionales, las políticas de conflictos de interés; hospitalidad y regalos; contribuciones, patrocinios y membresías; antisoborno y anticorrupción; y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero, entre otras.

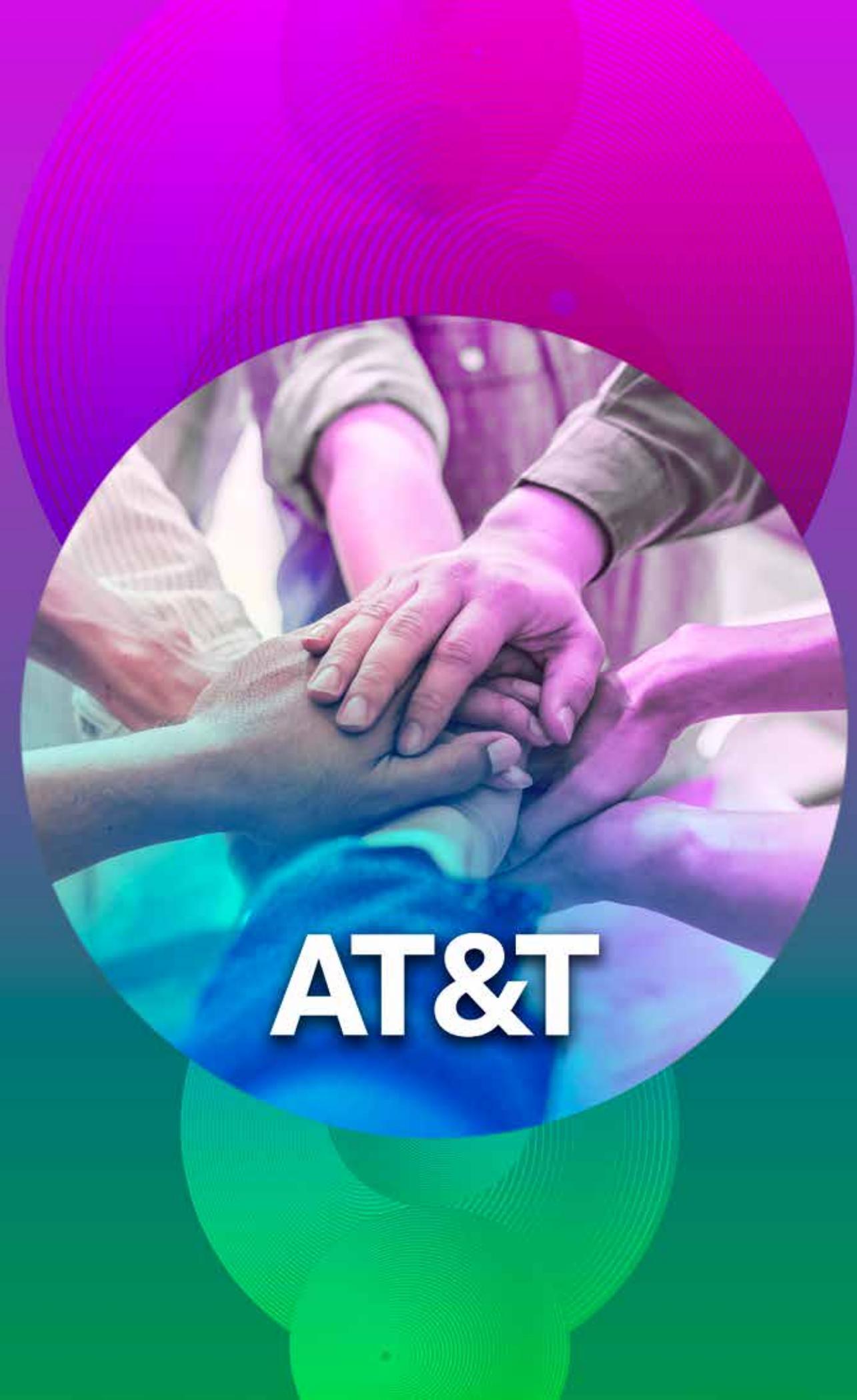
La capacitación constante en estos temas es fundamental para AT&T México, con lo que se refuerza el entendimiento, aplicación y vivencia de nuestros principios éticos, de integridad, privacidad, anticorrupción, diversidad e inclusión.

NUESTROS VALORES

- | | |
|-----------------------|---|
| • Vive con integridad | Haz siempre lo correcto. |
| • Mantente presente | Cuando los clientes y colegas más te necesitan. |
| • Piensa en grande | Sé innovador y siempre el primero. |
| • Apoya la equidad | Que tus acciones hablen por ti. |
| • Busca la excelencia | En todo y en cada momento. |
| • Celebra la libertad | De prensa, expresión, creencias. |
| • Inspira imaginación | Dales a las personas lo que no esperan. |
| • Marca la diferencia | Haz un impacto en tu mundo. |

AT&T México está alineado con los estatutos de la *Foreign Corrupt Practices Act* (FCPA, por sus siglas en inglés), por lo que colaboradores y proveedores deben mantener un compromiso permanente con conocer la ley y respetarla.

Contamos con diversas herramientas que generan espacios seguros para nuestros colaboradores y proveedores y les permiten reportar cualquier acción que atente a nuestro Código de Conducta, siempre manteniendo la confidencialidad y seguridad.



AT&T

AT&T Háblalo	<p>AT&T Háblalo es nuestra línea ética para reportar de manera segura y confidencial conductas que van en contra del Código de Conducta y Políticas de AT&T México.</p> <p>Para asegurar la objetividad y confidencialidad en la recepción de todos y cada uno de los reportes, contamos con la intervención de un tercero externo que recibe los reportes y que los canaliza de acuerdo con la temática del reporte a cada área investigadora: Asset Protection, Equidad y Ética en Estados Unidos.</p>
Buzón interno	<p>Atiende las inquietudes de nuestro personal respecto a temas de cumplimiento, que no necesariamente corresponden a una denuncia ética. Es una vía de comunicación bidireccional con el área de Compliance.</p> <p>mx.complianceatt@mx.att.com</p>
Campaña Cero Tolerancia	<p>Realizamos nuestras actividades siempre apegadas a prácticas éticas, íntegras y honestas en donde no hay cabida para actividades o decisiones que vayan en contra de nuestros valores. En AT&T México siempre hacemos lo correcto.</p>
Protección de datos personales	<p>Los clientes siempre están al centro del negocio, por lo que buscamos proteger su seguridad y su privacidad en todo momento.</p> <p>Contamos con políticas y procedimientos que respaldan la privacidad de nuestros clientes y personal para garantizar que sus datos e información se encuentran protegidos.</p>
Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales	<p>Con este programa ampliamos la seguridad en protección de datos. Cada año es auditado y certificado, con lo que se constata su eficacia y poder detectar de manera oportuna áreas de oportunidad en el Protocolo de Vulneración de Datos.</p> <p>El Aviso de Privacidad Integral lo puede consultar en: https://www.att.com.mx/legales/aviso-de-privacidad.</p>
Programa proveedores	<p>Trabajamos con proveedores que mantengan una postura ética y transparente, apegada a nuestro programa de Compliance y al Código de Conducta.</p> <p>Cada año participan en una encuesta para identificar y analizar su cumplimiento con nuestros requerimientos en estricto apego a los lineamientos éticos definidos.</p>

A vibrant, futuristic graphic with a purple-to-blue gradient background. It features a central smartphone tilted diagonally, overlaid with a glowing blue globe connected by a network of lines. Concentric circles and a grid pattern are visible behind the phone. The text "AT&T 5G" is prominently displayed in white, bold, sans-serif font across the middle of the phone.

AT&T 5G

TABLA DE CONTENIDOS GRI

ESTÁNDAR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA O RESPUESTA	
GRI 101: FUNDAMENTOS			
1. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 2016			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1	Nombre de la organización.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	4, 13, 21, 22
	102-3	Ubicación de la sede.	63
	102-4	Ubicación de las operaciones.	8, 22
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
	102-6	Mercados servidos.	7, 22
	102-7	Tamaño de la organización.	21, 22
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	24, 25
	102-9	Cadena de suministro.	49
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	63
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	53, 54
	102-12	Iniciativas externas.	10, 17
	102-13	Afiliación a asociaciones.	29, 30, 31, 32
2. ESTRATEGIA 2016			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	5
	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	5
3. ÉTICA E INTEGRIDAD 2016			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	26, 35, 53
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	53
4. GOBERNANZA 2016			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza.	51, 52

5. PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 2016

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-40	Lista de grupos de interés.	16
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	Ninguno de nuestros empleados es sindicalizado.
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	16
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	16
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	16

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES 2016

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	<p>Grupo Telecom Holdings (Iusacell): AT&T Conecta de México, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Ingeniería y Servicios, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Administración y Servicios, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Ventas y Servicios, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Norte, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Desarrollo en Comunicación de México, S. de R.L. de C.V.</p> <p>Infotelecom, S.A. de C.V.</p> <p>AT&T New GI, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T Telecom Holdings, S. de R.L. de C.V.</p> <p>AT&T International Mexico Mobility, S.A. de R.L. de C.V. (antes Orilizo Holding, S.A.R.L)</p> <p>Grupo AT&T Celular, S. de R.L. de C.V.</p> <p>Grupo Nextel: AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.</p>
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	14
	102-47	Lista de los temas materiales.	14, 15
	102-48	Re expresión de la información.	63
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	63
	102-50	Periodo objeto del informe.	63
	102-51	Fecha del último informe.	63
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	63

6. PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES 2016

GRI 102: Contenidos generales 2016	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	63
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	63
	102-55	Índice de contenidos GRI.	2
	102-56	Verificación externa.	63
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	24, 53
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	24, 53
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	24, 53
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	7, 8, 9

SERVICIO AL CLIENTE Y MEJORA EN PROCESOS DE COMUNICACIÓN

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	21, 22
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	21, 22
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	21, 22

PERSONALIDAD DE LA MARCA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	7, 8, 9
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	7, 8, 9
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	7, 8, 9

INVERSIÓN ESTRATÉGICA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	38
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	38
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	38
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	38
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	38

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	53
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	53
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	53
GRI 205: Anticorrupción 2017	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	53

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	50
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	53
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	50

AMBIENTE LABORAL

GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	24
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	24
	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	24
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	24
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	24
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	24
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	24, 53

IGUALDAD DE GÉNERO

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	38
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	38
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	38
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	52

DIVERSIDAD GENERACIONAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	34
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	34
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	34

ENERGÍA VERDE

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	45
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	45

ENERGÍA VERDE

GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	45, 46
	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	45, 46
	302-3	Intensidad energética.	46
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	46
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	46
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	46

MANEJO DE RESIDUOS ELECTRÓNICOS

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	18, 19
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	18, 19
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	18, 19
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación.	42

PLAN DE CONTINGENCIA ANTE DESASTRES NATURALES

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	19, 43
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	19, 43
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	19, 43

CIBERSEGURIDAD Y PRIVACIDAD

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	53
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	53
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	53
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	53

INCLUSIÓN DIGITAL

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	17, 41, 60, 61
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	17, 41, 60, 61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	17, 41, 60, 61

USO RESPONSABLE DE LA TECNOLOGÍA

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	38
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	38
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	38



AT&T

ACERCA DE ESTE INFORME / CONTACTO

102-3, 102-10, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

A través del presente Informe de Sostenibilidad, damos a conocer a nuestros grupos de interés los principales resultados de AT&T México en materia económica, social y ambiental del año 2021.

La información que se presenta atiende del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021 y está enfocada sólo en las operaciones de AT&T México, por lo que no incluye resultados de otras empresas, entidades, instituciones, clientes o socios comerciales.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial. No fue verificado por un tercero independiente a AT&T México



✉ mx.resocial@att.com.mx

f facebook.com/attmx

📷 instagram.com/attmx/

▶ youtube.com/c/attmx

OFICINAS CORPORATIVAS

Rio Lerma 232 Piso 16 Col. Cuauhtémoc,
CDMX 06600

www.att.com.mx

