AT&T

INSPIRAMOS A LA GENTE A TRAVÉS DE LA CONECTIVIDAD

INFORME DE SUSTENTABILIDAD

2019

TABLA DE CONTENIDOS

3 MENSAJE **DE LA CEO**

5 INSPIRAMOS A LA GENTE **A TRAVÉS DE LA CONECTIVIDAD**

7 RESULTADOS 2019

8 NUESTRA PROPUESTA DE VALOR, LA CONECTIVIDAD

8 Cobertura

9 Tecnología

11 Productos, servicios y soluciones

14 Construimos un futuro para todos: nuestros pilares de sustentabilidad

21 Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

22 Nos tomamos la inclusión muy en serio

30 COMPROMETIDOS CON LA **SUSTENTABILIDAD**

31 NUESTROS CLIENTES

33 EL PODER DE NUESTRA GENTE

41 CONECTAMOS A NUESTRAS COMUNIDADES

45 NUESTRA CADENA DE VALOR

46 NUESTRO PLANETA

49 GOBIERNO **CORPORATIVO**

50 Gobierno global

50 Líderes en México

51 Ética y cumplimiento

54 PREMIOS Y **RECONOCIMIENTOS**

56 ACERCA DE **ESTE INFORME**

58 MATERIALIDAD

60 Enfoque de gestión de los temas materiales

62 ÍNDICE GRI

72 MENSAJE DE CIERRE Y DATOS DE CONTACTO

MENSAJE
DE LA CEO

INFORME DE SUSTENTABILIDAD 2019

Presento el Informe de Sustentabilidad de AT&T en México para el año 2019 con el orgullo de pertenecer a una empresa comprometida con nuestros inversionistas, clientes y colaboradores, así como con las comunidades en las que operamos. Este reporte es un ejercicio de transparencia para dar a conocer los principales resultados y logros obtenidos durante el periodo. Este documento refleja nuestro compromiso con la sustentabilidad a través de la calidad de nuestros servicios, la ética con la que operamos y el impulso a la diversidad y la inclusión.

Desde nuestra llegada a México en 2015, nos hemos enfocado a conectar a más personas, negocios y comunidades. En los últimos 5 años, hemos sido la empresa que más invierte en el mercado móvil, con un monto que a finales de 2019 superaba los 9 mil millones de dólares.

Contribuimos con el bienestar de nuestras comunidades a través de iniciativas sociales enfocadas en el uso responsable de la tecnología, la inclusión digital, la educación y el cuidado del medio ambiente. También influimos positivamente en la vida de más personas gracias al compromiso de nuestros colaboradores, quienes contribuyen como voluntarios a causas sociales.

Estamos convencidos que las organizaciones incluyentes y diversas son más competitivas, por lo que, al cierre de 2019, 34% de nuestras posiciones de liderazgo fueron ocupadas por mujeres, contra un 10% en 2015. Queda mucho por hacer y estamos comprometidos con promover ámbitos laborales diversos, donde la inclusión sea una ventaja competitiva.

Les invito a conocer más a detalle este reporte que refleja el esfuerzo permanente que realiza nuestro gran equipo de trabajo para conectar a más personas en México y hacerlo, todos los días, con la mayor calidad. En AT&T en México, conectamos.

Mónica Aspe
CEO Interina, AT&T en México.

INSPIRAMOS A LA GENTE
A TRAVÉS DE LA CONECTIVIDAD

En AT&T en México tenemos la visión de un mundo donde todas las personas se mantengan conectadas. Para ello, ofrecemos servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad, entretenimiento y soluciones inteligentes.

Nuestra red nos permite inspirar a la gente y transformar la manera en que se conecta con su mundo.

AT&T en el mundo

La combinación única de empresas que forman parte de AT&T trabaja en conjunto para brindar a nuestros clientes todo un mundo de conectividad, tecnología y entretenimiento.

Queremos transformar la manera en que la gente se conecta ofreciendo servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes para personas y empresas.

Nuestra red móvil de alta velocidad es la más grande en Norteamérica y actualmente cubre a más de 400 millones de personas y empresas abriendo grandes posibilidades. Como una compañía de medios verdaderamente moderna, creamos las mejores experiencias de entretenimiento y comunicaciones en el mundo. Trabajamos para transformar la vida de las personas en torno a tres elementos: contenido Premium, distribución directa al consumidor y redes de alta velocidad.

Estamos presentes en Estados Unidos y 10 países de América Latina.

SOMOS LA EMPRESA *de telecomunicaciones más grande del mundo*[1].

CONTAMOS CON LA MEJOR Y MÁS RÁPIDA *red inalámbrica de EE.UU*[2].

36 AÑOS DE INCREMENTOS *consecutivos en dividendos trimestrales.*

1. Por ingresos.
2. Basada en GWS OneScore, septiembre de 2019.

Conectamos a México

> Nuestra red, aplicaciones, productos y servicios están enfocados en mejorar la vida de las personas y de los negocios, y queremos acercar nuestra tecnología a empresas e industria para seguir impulsando la transformación digital en México.

Gustavo Gómez Caligaris
VPGM Región Norte

Conectividad 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.

Ofrecemos soluciones que ayudan a empresas globales de todas las industrias a servir mejor a sus clientes. Ayudamos a más de tres millones de empresas de diversos tamaños, para que presten un mejor servicio con nuestras soluciones móviles e inteligentes de alta seguridad.

Tenemos la visión de un mundo conectado que funcione para todos y lo logramos gracias a los más de 18 mil colaboradores que son parte de nuestro equipo de AT&T en México.

RESULTADOS 2019

NUESTRA RED 4G LTE
cubre a casi 100 millones de personas.

MÁS DE 18 MIL EMPLEADOS
al cierre de 2019.

EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS SOMOS
la empresa que más ha invertido en la infraestructura de telecomunicaciones móviles en México.

3 AÑOS CONSECUTIVOS
como Empresa Socialmente Responsable (ESR).[3]

SOMOS UNO DE LOS MEJORES
lugares para trabajar en México (GPTW).

3. 15 años en total considerando las certificaciones previas a la adquisición de las compañías.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR, LA CONECTIVIDAD

Día con día nos esforzamos por un mismo objetivo: **un mundo donde todos estén conectados y ser los mejores en ello**. Nuestro compromiso con la sustentabilidad nos permite superar las expectativas de conectividad de cada cliente, al mismo tiempo que cuidamos el medio ambiente y sus recursos. Además, nos sumamos a la construcción de un mejor futuro para todos a través de programas sociales enfocados en el uso responsable de la tecnología, la inclusión digital, accesibilidad y educación, entre otros.

Cobertura

Nuestra red nos permitió brindar cobertura 4G LTE a **más de 99.8 millones de personas** e incrementar la participación de mercado de 15.3% en 2018 a 15.7% en 2019; esto nos mantiene posicionados como líderes de crecimiento en el mercado.

8.7% DE CRECIMIENTO
en la base de suscriptores.

Tecnología

Somos una empresa de innovación: combinamos la ciencia y la inspiración para transformar el mundo.

Para impulsar nuevas posibilidades de negocio, en 2019 abrimos un nuevo Centro de Experiencia Empresarial (CXE) en Monterrey, el cual se suma al CXE de la Ciudad de México inaugurado en 2017.

A través de este espacio promovemos la participación y el diálogo con líderes y empresarios para resolver problemas y fomentar ideas innovadoras para el lanzamiento de nuevos productos al mercado. Los principales temas que se abordan están relacionados con ciberseguridad e Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés).

Hemos emprendido estrategias que nos han permitido integrar soluciones de IoT para mercados emergentes y clientes empresariales, y es por ello que continuamos desplegando nuestra red Narrow-Brand para IoT.

Despliegue de Fibra Óptica (FO)

Para mantener a nuestros clientes conectados en cualquier momento y lugar, desarrollamos proyectos en áreas urbanas y de larga distancia para incrementar el número de sitios conectados con fibra óptica y aprovechar las redes de fibra ya existentes.

Mejoramos la experiencia de cada usuario e impulsamos la evolución de las tecnologías, garantizando los requerimientos de ancho de banda actuales y futuros de los usuarios de servicio móvil.

Este programa, iniciado en 2016, es un proceso continuo que permitirá incrementar el número de sitios conectados a través de esta tecnología. Con esto, beneficiamos a todos nuestros usuarios y en algunos casos a usuarios de otras compañías con cobertura de Wi-Fi que hemos desplegado en proyectos específicos como el Sistema de Transporte Colectivo (Metro) de la Ciudad de México.

En 2019, incrementamos el número de sitios con FO y garantizamos mayor capacidad en los sitios con microondas, teniendo más accesos con suficiente ancho de banda.

Internet de las Cosas (IoT)

“Uno de los retos grandes que tenemos cuando estamos hablando de IoT es que pensamos en empresas muy grandes que comprarían soluciones complejas. En AT&T innovamos para democratizar la tecnología y permitir el acceso a toda la sociedad.”

Andrés Tortoriello
Director Ejecutivo de Mercado Empresarial de AT&T en México

Conocemos la importancia de ofrecer soluciones inteligentes y del valor del IoT para nuestros clientes, por esta razón, desde 2017 ofrecemos soluciones en temas de conectividad, gestión de activos y localización de flotillas.

Nuestro objetivo es brindar nuevas formas de eficiencia, atracción de clientes y desarrollo de nuevos negocios con mayor visibilidad E2E (*end to end*). Este concepto está encaminado principalmente a:

- **SoHos** *(Small Office, Home Office)*
- **PyMES**
- **Corporativos**
- **Gobierno**
- **Emprendedores**

Ofrecemos los siguientes productos:

- **Control Center**

Permite a nuestros clientes tener control sobre los estados de vida de una SIM con capacidad de obtener visibilidad de consumo y reglas de automatización.

- **Control Flotilla**

Con esta solución, nuestros clientes pueden administrar sus flotillas de manera remota, con información en tiempo real para sus áreas de mantenimiento, seguridad, operación y logística; y puede ser instalado prácticamente en cualquier vehículo.

- **Fleet Complete**

Este servicio brinda dos posibilidades:

1) AT&T Fleet Complete Fleet Tracker: optimiza el análisis de la flotilla, a través de un dispositivo versátil de seguimiento GPS.

2) AT&T Fleet Complete Asset Tracker: permite ubicar y verificar al instante el estado del vehículo desde diferentes dispositivos inteligentes como una tableta, o una computadora portátil.

Productos, servicios y soluciones

Nuestro trabajo cobra sentido cuando los usuarios se conectan a nuestra red y usan los servicios de AT&T en México para contar sus propias historias. Para ello, día con día llevamos a cabo procesos de innovación en nuestros servicios, con el fin de ofrecer las mejores soluciones mediante una red de navegación de alta velocidad.

Contamos con una oferta comercial competitiva, ofreciendo planes con diferentes beneficios y opciones, desde equipos, acceso de datos incluyendo redes sociales, hasta diversos métodos de pago, cubriendo las necesidades individuales de nuestros clientes.

Conectar a la gente con su mundo

Pospago

Nuestra oferta actual incluye diferentes esquemas que se ajustan a las necesidades de nuestros clientes, recibiendo como beneficio fijo llamadas y mensajes de texto ilimitados en México y Estados Unidos.

AT&T Consíguelo: permite elegir el plan de acuerdo a necesidades específicas de datos que requieren los clientes, con la posibilidad de pagar mensualmente el equipo o traer el suyo propio. Además, obtienen beneficios por pagar con cargo a tarjeta y pueden elegir los accesorios y servicios adicionales que requieren.

AT&T YA! y AT&T Con todo damos más: ofrecemos planes sin necesidad de historial crediticio, con una compra ágil y rápida, así como descuentos exclusivos por pagar por anticipado. Se puede elegir contratar solo el servicio o incluir algún dispositivo inteligente. Es posible adquirir este plan en nuestros puntos de venta o en la tienda de AT&T en línea.

Prepago AT&T

AT&T Más: brinda redes sociales ilimitadas en todos los montos de recarga.

AT&T por segundo: permite pagar solo los segundos que nuestros usuarios consumen con una tarifa muy conveniente.

SIM con beneficios: esta tarjeta SIM otorga una recarga automática incluida al activarse.

Prepago UNEFON

UNEFON Ilimitado: la oferta simplificada para el cliente, que habilitó todas las recargas como ilimitadas por día.

UNEFON por segundo: permite pagar solo los segundos que se consumen.

Plan Control UNEFON: plan semanal donde lo que se pagó se devuelve en servicio. (De venta exclusivamente en Elektra).

Planes para Negocios (pequeñas, medianas y grandes empresas)

AT&T con Todo Negocios: es una oferta diseñada para adecuarse a la comunicación que los negocios necesitan, con minutos y SMS incluidos en todos los planes y con la cantidad adecuada de MB.

Base Voz: con los nuevos Planes Base Voz AT&T, nuestros clientes pueden contratar justo lo que necesitan y personalizar su plan (planes que solo incluyen minutos y se pueden adicionar datos).

AT&T Internet con Todo Negocios (equipo incluido): esta oferta está diseñada con la cantidad exacta de GB para cubrir la necesidad de navegación móvil de la empresa, con la opción de adquirir equipo incluido.

AT&T Internet con Todo Negocios (equipo propio): nuestra oferta Internet con Todo Negocios está diseñada con la cantidad exacta de GB para cubrir la necesidad de navegación móvil de la empresa, con la posibilidad de que nuestros clientes lo usen en su dispositivo.

Ampliación de nuestro portafolio de servicios

En AT&T en México siempre buscamos ir más allá, por ello en 2019 realizamos importantes lanzamientos comerciales:

- **Consíguelo Accesorios:** brinda la opción de elegir, personalizar y complementar su selección de equipos con una gran cartera de accesorios que el cliente puede comprar en 24 o 30 cuotas mensuales.
- **Consíguelo 36:** permite a los clientes comprar dispositivos de nivel superior con un nuevo plan de 36 cuotas mensuales.
- **AT&T Más:** incluimos una oferta con validez en las recargas de $150, $200 y más.
- **Fleet Tracker y Asset Tracker:** lanzamiento de nuevos productos de IoT en asociación con Fleet Complete.
- **Costo Cero y Costo Parcial:** En el 2019 lanzamos promociones para la compra de equipos que incluyeron descuentos hasta del 100%, dependiendo de la oferta elegida. Además, en este plan, el cliente tiene la opción de pagar en plazos desde 24 hasta 36 mensualidades.
- **Club Unefon:** permite al cliente 30 días de llamadas y textos ilimitados, y WhatsApp.

Conectamos a nuestros clientes con lo que más les importa

A través del deporte, nos mantenemos cerca de las comunidades en las que tenemos presencia.

Por ello, creamos alianzas estratégicas que nos conectan con la pasión del futbol:

- En 2019, anunciamos el mayor patrocinio en la historia de AT&T en México, la Selección Nacional de México. Este patrocinio para las selecciones femenil y varonil durante los siguientes 8 años es un ejemplo claro de nuestro compromiso de largo plazo con el país.

> “Este patrocinio muestra el compromiso que tenemos por conectar a nuestros clientes con las experiencias que más les importan y seguir invirtiendo en México.”

Edgar Castro
Director de Patrocinios

- Somos también patrocinadores de un equipo de gran tradición, el Club Santos Laguna.

Además, contamos con otros patrocinios y presencia de marca en eventos deportivos:

- Los Charros de Jalisco se coronaron como campeones de la temporada 2018 en enero de 2019.
- Los Tomateros de Culiacán fueron campeones en la temporada 2019.
- Los juegos de diciembre de la NBA en la Ciudad de México, así como la gran fiesta de los Play Offs en junio en Tijuana.

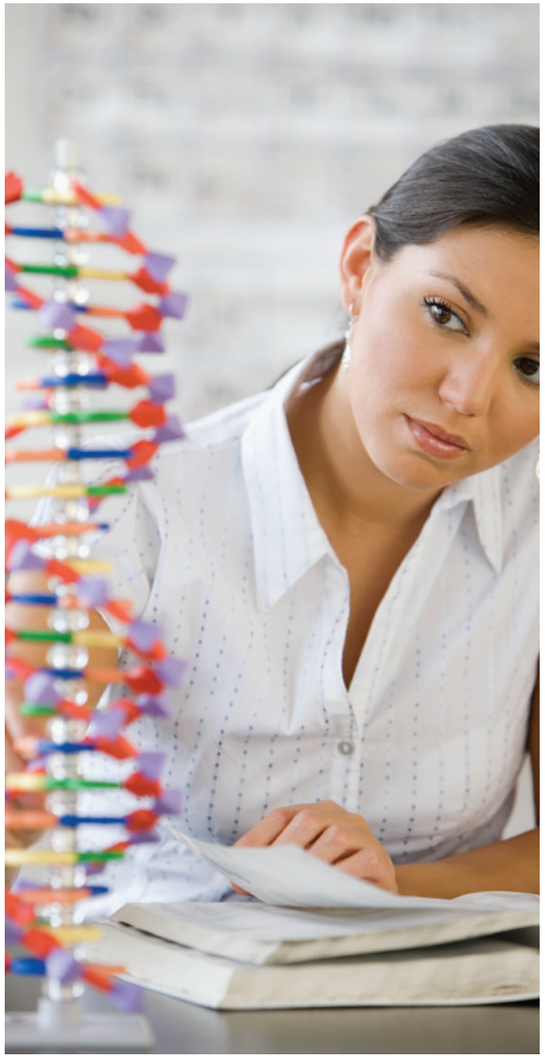
Construimos un futuro para todos: nuestros pilares de sustentabilidad

> “Como mexicana, me enorgullece ser parte de AT&T, una empresa que año tras año genera innovación en beneficio de la sociedad. AT&T piensa en grande con y para México.”

Mónica Aspe
CEO Interina

A través de nuestra red transformamos realidades, al mismo tiempo que cuidamos nuestro planeta.

La sustentabilidad forma parte de nuestra estrategia de negocio, por lo que alineamos todos nuestros procesos, acciones y programas a nuestros cuatro ejes de acción estratégicos.



Educación

Hacemos el aprendizaje más accesible

Brindamos oportunidades únicas de aprendizaje para los mexicanos.

Medio ambiente

Fomentamos una comunidad que se preocupe por el medio ambiente

Reducimos nuestra huella de carbono y promovemos el uso responsable de los recursos.

Uso responsable de la tecnología

Somos agentes de cambio en el uso positivo de la tecnología

Somos un ejemplo de cómo las empresas de tecnología pueden contribuir al bien común.

Involucramiento de los empleados

Estamos presentes cuando nos necesiten

Involucramos a nuestros empleados regionales en causas locales.

Nuestra filosofía

Tenemos la visión de un mundo donde todo y todos trabajan juntos. Tenemos la visión de un mundo conectado que funcione para la gente.

Yo soy AT&T

Yo le puedo ayudar

El poder azul

Nuestro ADN

Tenemos una larga tradición de liderar transformaciones que cambian el mundo.

Yo soy innovación

Yo soy excelencia

Yo soy compromiso

Yo soy inspiración

Nuestros valores

> Sin importar las diferencias culturales entre cada uno de nuestros negocios, nuestros valores son el estándar universal para todos quienes somos parte de AT&T. Son la imagen que mostramos al mundo. En el contexto actual, es fundamental que las compañías expresen sus valores.

Oscar Ivan del Valle Velasco,
Gerente de Ejecución y Estrategia.

En AT&T en México nos guiamos por un conjunto de valores fundamentales, los cuales refuerzan nuestra estrategia para cumplir con nuestra misión:

- **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.** Dale a las personas lo que no esperan.
- **Marca la diferencia.** Haz un impacto en tu mundo.

Haz lo correcto

En AT&T México hacemos lo correcto. Este modo de actuar es el reflejo de nuestra cultura ética, de integridad, la base sobre la que se fundó nuestra marca y lo que ha mantenido nuestra sólida reputación.

A medida que cumplimos con nuestras prioridades, la forma en cómo las llevamos a cabo es tan importante como lo que hacemos para alcanzar nuestros objetivos de negocio.

En nuestro trabajo afrontamos muchos desafíos: nuestros objetivos de ventas son modificados con regularidad, nuestras responsabilidades cambian constantemente y nuestra empresa siempre se encuentra ante una transformación continua. Sin embargo, hay algo que permanece constante con el paso de los años y eso es nuestro compromiso con la integridad y la confianza. Nuestro éxito radicará en su correcta ejecución y en siempre hacer lo correcto.

Para nosotros es fundamental que actuemos con el más alto nivel de ética e integridad en todo momento, esta es la razón de exhortar a nuestros colaboradores a siempre hacer lo correcto y actuar de forma inteligente, cuidando nuestra marca y reputación.

Grupos de interés

Nuestros accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, autoridades y la comunidad en general, son nuestro motor para alcanzar los mejores resultados cada día en beneficio de todos.

El crecimiento exitoso que hemos alcanzado ha sido gracias a la relación y la participación de nuestros grupos de interés, que han permitido que nuestras estrategias comerciales y sustentables sean llevadas a cabo de la mejor manera.

Mantenemos una comunicación constante para analizar, evaluar y dar respuesta a las opiniones e inquietudes de cada uno, logrando así lazos de confianza que fortalecen nuestras relaciones.

Nuestras audiencias

Accionistas

Proporcionamos valor a los accionistas sobre su inversión. Sus aportaciones al capital de nuestro negocio nos han permitido crecer y servir a la sociedad mexicana. Para nosotros es importante demostrarles que existe un impacto positivo en los resultados de nuestros productos, servicios y soluciones. Gracias a su confianza, la compañía sigue fortaleciéndose e incrementando su presencia en el mercado.

Clientes

Trabajamos para brindar la mejor experiencia de servicio a nuestros clientes y nos mantenemos cercanos a ellos a través de distintos canales de comunicación como redes sociales, teléfono, correo electrónico, atención en nuestras tiendas, página web, aplicación móvil y a través del chat AT&T.

Proveedores

Gracias a nuestra cadena de suministro obtenemos los materiales que nos permiten ofrecerle al público el mejor servicio del mercado. Para nosotros es importante contar con proveedores que compartan nuestros mismos objetivos y filosofía, pues es un trabajo en equipo donde ambas partes somos beneficiadas.

Colaboradores

Nuestros colaboradores son la pieza clave del éxito de nuestra organización; su talento y compromiso nos permiten crecer y alcanzar nuestras metas. Nos esforzamos por ser el lugar preferido de la industria para trabajar, impulsamos a nuestro personal a crecer en su trayectoria profesional a través de una cultura de aprendizaje continuo y promovemos una cultura de respeto mediante nuestro Código de Conducta, donde apoyamos y fomentamos la diversidad, igualdad e inclusión.

Comunidad

Ponemos a disposición de la comunidad nuestra red de navegación para impulsar su progreso personal, profesional y económico. Hemos emprendido proyectos para promover la educación, la filantropía, el uso responsable de la tecnología y la inclusión digital en beneficio de la sociedad. Además, hemos creado alianzas estratégicas con los sectores público y privado para apoyar causas de interés social.

Autoridades

Somos una empresa que basa su operación en la ética y la transparencia, cumplimos con las leyes y normas de cada país en el que operamos. Nuestra relación con autoridades de gobierno nos ha permitido llevar a cabo diversos programas de apoyo social.

Alianzas

Estamos convencidos que el trabajo en equipo es indispensable para lograr un mayor impacto positivo en cada una de las actividades que realizamos. En 2019, llevamos a cabo alianzas estratégicas con diferentes asociaciones del sector y organizaciones especializadas en temas económicos, sociales y ambientales.

Administración Pública Federal

Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)	Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)	Congreso de la Unión: Cámara de Senadores y Cámara de Diputados, principalmente la Comisión de Comunicaciones y la Comisión de Comunicaciones y Transportes, respectivamente.
Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)	Estrategia Digital Nacional	Procuraduría General de la República (PGR)
Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)	Secretaría de Economía (SE)	Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

Gobiernos y agencias locales, principalmente:

- Alcaldía de San Miguel de Allende
- Gobierno de la Ciudad de México
- Sistema de Transporte Colectivo (Metro) de la CDMX

Gobiernos extranjeros, principalmente:

- Embajada de Estados Unidos en México

Asociaciones industriales nacionales y extranjeras:

- American Chamber of Commerce (AMCHAM)
- Asociación de Internet MX
- Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)
- Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)
- Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
- Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Consejo Ejecutivo de Empresas Globales (CEEG)
- Cullen International
- Organización de Telecomunicaciones de Iberoamérica (OTI)
- Telecomunicaciones de América Latina (ASIET)

Contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Nuestras acciones tienen una razón de ser. Nuestro enfoque de apoyar a las personas, las comunidades y el planeta, está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Como parte de nuestra responsabilidad con la sociedad, el medio ambiente y nuestros grupos de interés, en 2019 ratificamos nuestro compromiso con los ODS y contribuimos con ellos a través de nuestras iniciativas de índole sustentable. Abordamos algunos de los retos más importantes del país, incluyendo el apoyo a la educación, la salud, el bienestar, el cuidado del medio ambiente y la reducción de la desigualdad.

ODS	INICIATIVAS AT&T
3 SALUD Y BIENESTAR	• Puede Esperar • AT&T RUN • Servicio médico (colaboradores) • Servicio de nutrición/fisioterapia (colaboradores) • Servicio de salud mental y emocional (colaboradores)
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	• Programa de prevención del ciberacoso • Aula Móvil AT&T • Becarios • Jóvenes construyendo el futuro • Mujeres STEM • Educando Juntos
5 IGUALDAD DE GÉNERO	• Mujeres STEM • Mujeres en Acción • 34% de mujeres en posiciones directivas
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	• Capacitación a colaboradores • Empleo a personas con discapacidad • Diversidad Generacional • Alianza LGBT • AT&T Incluyéndote • Entorno Azul • Programa Compartiendo Experiencias • AT&T Háblalo
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	• Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA) • Centro de Experiencia Empresarial • Internet de las Cosas (IoT) • Certificación LEED
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	• Aula Móvil AT&T • Empleo a personas con discapacidad • Conectividad en el Metro de la CDMX • Diversidad Generacional • Alianza LGBT • AT&T Incluyéndote • Entorno Azul • AT&T RUN (categoría personas con discapacidad)
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	• Voluntariado corporativo (Piedra, Papel, Tijera) • Conectividad en el Metro de la CDMX • Certificación LEED • Plan Verde
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	• Plan Verde (reciclaje de celulares y accesorios electrónicos) • Política Paperless
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	• Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA) • Medición de huella de carbono • AT&T Verde • Reforestación (voluntariado)
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	• Alerta Amber • AT&T Háblalo • Programa de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero • Premio Ética en Acción
17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	• Alianza con más de 24 instituciones, ONGs, etc. • Administración Pública Federal • Gobiernos y agencias locales • Gobiernos extranjeros • Asociaciones industriales nacionales y extranjeras

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nos tomamos la inclusión muy en serio

En AT&T en México sabemos que las mejores historias son posibles gracias a la suma de sus partes, por ello valoramos y celebramos las distintas habilidades, antecedentes y perspectivas de las personas. Damos la bienvenida a personas de todas la razas, etnias, edades, religiones, capacidades, género y orientación sexual, porque creemos que sus perspectivas individuales hacen de AT&T en México una empresa más vibrante y creativa.

Alineamos la diversidad y la inclusión a cuatro pilares: nuestros colaboradores, las comunidades a las que servimos, nuestros clientes y nuestros proveedores.

La diversidad e inclusión de nuestros colaboradores nos ha permitido posicionarnos como una empresa líder de telecomunicaciones en México gracias al mosaico de ideas, el talento y la pasión de un gran equipo diverso e incluyente integrado por mujeres, hombres, personas con discapacidad, personas de la tercera edad, jóvenes, personas de la comunidad LGBT+, entre otras. Esto nos permite brindar oportunidades de empleo digno, al mismo tiempo que nos ayuda a entender las necesidades de un mercado que se encuentra en constante cambio.

Trabajamos bajo un Código de Conducta que fomenta una cultura de respeto entre todos nuestros clientes, proveedores, accionistas y entre nosotros mismos. Además, contamos con una Política de Diversidad e Inclusión y una Política de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación, que nos ayudan a garantizar el cumplimiento, conforme a los Derechos Humanos, de un trato digno sin importar el sexo, religión, condición social, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, afiliación política, ni ninguna otra condición.

Para fortalecer nuestra cultura de diversidad e inclusión hemos puesto en marcha los siguientes programas:

Mujeres STEM

Buscamos romper con los paradigmas que históricamente han frenado la participación de las mujeres en carreras ligadas a la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés). Por ello, a través del programa “Mujeres STEM” apoyamos el desarrollo de mujeres profesionistas que busquen participar dentro de la compañía.

El objetivo de este programa es incrementar el número de mujeres ingenieras en la vicepresidencia de Technology, a través de un plan que incluye la incorporación de mujeres becarias, así como programas de mentoría personalizada, talleres y planes de desarrollo.

Mujeres STEM está dirigido a mujeres jóvenes que estén estudiando cualquier carrera STEM afín al sector de las telecomunicaciones, que estén a no menos de un año de terminar sus estudios y que puedan cubrir un horario de 30 horas a la semana para trabajar en AT&T en México.

> “Yo le diría a las jóvenes que quieren estudiar una carrera STEM que no se detengan y no se desanimen. Pueden existir obstáculos, pero sin duda hay oportunidades en una empresa como AT&T que se interesa por la diversidad e inclusión como factor para lograr un balance laboral.”

Andrea Lara
Becaria STEM

Cada becaria tiene un contrato que dura un año y al final de este periodo, se puede postular a vacantes en la nómina interna de AT&T en México. Cada dos meses ingresa un nuevo grupo de becarias que van ocupando los lugares de las mujeres que concluyeron el programa.

40 MUJERES
participaron en Mujeres STEM en 2019.

Para fortalecer este programa hemos creado algunas alianzas estratégicas, incluyendo al Club de Niños y Niñas México (Estado de México y CDMX) haciendo un voluntariado en sus instalaciones, y Laboratoria, recibiendo capacitación acerca de cómo impulsar el desarrollo de mujeres en el campo de la tecnología.

164 MUJERES
beneficiadas por Mujeres STEM desde 2015.

Este programa ha sido clave para que a AT&T en México se le otorgue el distintivo PAR Aequales por dos años consecutivos y también el primer lugar en el ranking "Las 50 empresas con los mejores empleos".

77 BECARIAS
promovidas a vacantes internas desde el inicio de Mujeres STEM.

Mujeres en Acción

"En AT&T es muy importante reducir la brecha de género porque puede ser la clave que nos impulse al dinamismo que estamos buscando en el mercado."

Adriana Ríos Welton
VP Legal y Regulatorio

La fuerza de las mujeres se sigue expandiendo en todas nuestras operaciones; a través de este programa, impulsamos la equidad de género, la igualdad de oportunidades y el empoderamiento de las mujeres para contar con más en posiciones de liderazgo y fomentar la participación de hombres como "aliados" en temas de equidad de género.

ALREDEDOR DE 5 MILLONES
de pesos invertidos desde su inicio en 2016.

16 MIL PERSONAS
beneficiadas aproximadamente.

En 2019, invertimos $720 mil pesos en programas de desarrollo y actividades mensuales regionales que beneficiaron a más de 11 mil personas a nivel nacional.

Contamos con empresas e instituciones aliadas, incluyendo a Tec de Monterrey, Victoria 176, entre otros, para llevar a cabo los programas de desarrollo.

AT&T pertenece al top ten de "Aequales, Ranking PAR", uno de los principales diagnósticos que evalúa la equidad de género en la organización.

AT&T Incluyéndote

En AT&T estamos convencidos de que una cultura de trabajo diversa e incluyente nos ayuda a atraer a las mentes más brillantes para desarrollar productos y soluciones para todos los perfiles de clientes. Por eso contamos con más de 100 compañeros y compañeras que viven con discapacidad y que forman parte del talento de la compañía, además de contar con instalaciones y servicios accesibles para todos nuestros clientes y usuarios.

Para atraer el mejor talento contamos con una Política de Diversidad e Inclusión que busca eliminar barreras de discriminación para lograr igualdad de oportunidades sin importar género, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, condición escolar, estado civil o condición de salud, etcétera.

Desde que iniciamos este programa dirigido a personas con discapacidad, hemos logrado 1,000 afiliados a Employee Network y contratado a 217 desde 2015.

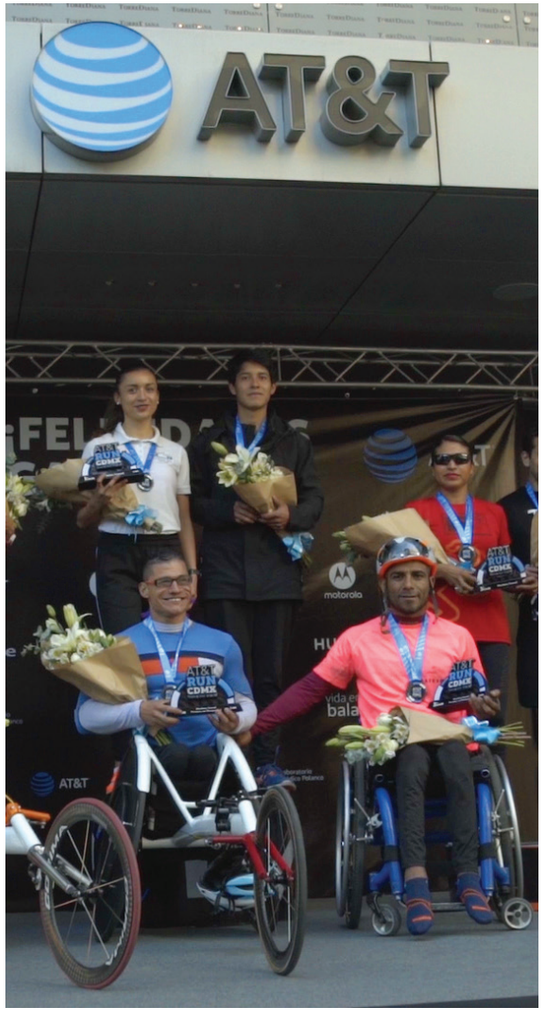
104 PERSONAS
con discapacidad contratadas en 2019.

Además, formamos parte de "Éntrale", una iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios que impulsa la inclusión laboral de personas con discapacidad y somos parte del libro de buenas prácticas laborales para personas con discapacidad publicado en diciembre 2019.

Desde 2016 hemos obtenido 12 distintivos "Empresa Incluyente" que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en los siguientes centros de trabajo:

1. Tecnoparque (Recertificado)
2. Techpark
3. Corporativo Torre Diana
4. Tienda Torre Diana
5. Tienda Galerías Guadalajara
6. Pantitlán
7. Valle de Chalco
8. Parque Toreo
9. Cuautitlán
10. Aeropuerto
11. Reforma
12. Fórum Buenavista.

12 DISTINTIVOS
Empresa incluyente de 2016 a 2019.



Miembros de Consejo Consultivo Éntrale y Equidad MX

Sin duda la inclusión nos hace mejores y más fuertes, por lo que ofrecemos apoyo e impulso a todos nuestros colaboradores, lo cual nos ha posicionado dentro de las empresas líderes en este rubro.

Como muestra de nuestro compromiso, desde 2018, formamos parte de 2 iniciativas:

- **Alianza Éntrale**

Cuenta con un comité en que participan siete empresas líderes en prácticas de inclusión de personas con discapacidad, quienes comparten experiencias y buscan continuar fomentando la inclusión laboral en México.

- **AT&T RUN (categoría personas con discapacidad)**

Continuamos abriendo puertas y eliminando barreras para que todas las personas tengan acceso a más actividades sin importar su condición, es por eso que en 2019 continuamos reforzando nuestra cultura incluyente y de nuevo invitamos a atletas con discapacidad a participar en nuestra carrera anual.

181 ATLETAS
patrocinados.

Este programa, dirigido a personas con discapacidad, inició en 2015 y tiene una periodicidad anual. Se lleva a cabo en la Ciudad de México y Guadalajara.

Para hacer AT&T RUN posible, trabajamos de la mano con fundaciones como FHADI, Federación Mexicana de Atletas con Discapacidad, Special Olympics, Yo también, entre otras.

+500 ATLETAS
con discapacidad han participado desde que inició el programa.

Entorno Azul

Distintas formas de ver el mundo enriquecen nuestra diversidad y nos brindan muchos aprendizajes. En AT&T en México reconocemos el potencial de las personas que viven con Trastorno de Espectro Autista y entendemos los grandes retos a los que se enfrentan para incorporarse a la vida laboral; por esta razón consideramos indispensable contar con programas que abran una puerta de posibilidades a las personas que viven con esta condición.

Entorno Azul nació en 2018 y tiene el objetivo de incluir laboralmente a personas de la comunidad con Trastorno de Espectro Autista de alto funcionamiento, antes conocido como Síndrome de Asperger.

5 PERSONAS
con autismo contratadas durante 2019.

Para el desarrollo del material de sensibilización trabajamos de la mano con las fundaciones Iluminemos de Azul y CLIMA. Además, contamos con el apoyo de la fundación Asperger que nos ayuda a conectar con candidatos para el programa.

Este proyecto nos permitió obtener el primer lugar de la categoría de diversidad del ranking “Mejores Empleos”.

“Quiero que todos los que conozcan mi historia sepan lo importante que es darse la oportunidad de conocer a una persona. No predisponerse a las etiquetas sino buscar como quitarlas para que todos podamos descubrir nuestro potencial y desarrollar nuestras habilidades de una forma equitativa e incluyente.”

Paris Sánchez
Analista Data Insights en AT&T, México

Alianza LGBT

Tenemos una larga historia demostrando nuestro liderazgo para empoderar a los colaboradores, aliados y miembros de la comunidad LGBT+. A través de políticas, programas y procedimientos, brindamos espacios libres de discriminación y una visión incluyente de nuestro personal y de clientes.

> “Si AT&T no tuviera esa inclusión, no sé dónde estaría ahorita. AT&T fue quien hizo ese cambio en mí, reprogramarme y decir: sí se puede y vamos con todo.”
>
> **Alejandro Gómez**

La inclusión requiere de acciones concretas y esfuerzos de muchas personas para crear entornos de trabajo y comunidades en donde exista igualdad de oportunidades sin importar género, orientación sexual, identidad de género, entre otras.

1,258 PERSONAS
beneficiadas de manera directa.

TOP 10 DEL RANKING
de Diversidad en la certificación de GPTW.

AT&T Alianza LGBT

- Taller de Lenguaje Incluyente
- Talleres & Sensibilizaciones
- Equidad MX
- Política de Inclusión de la Comunidad LGBT
- Conmemoración de días de la comunidad LGBT
- Marcha LGBT
- Pride Summit
- Pride Connection

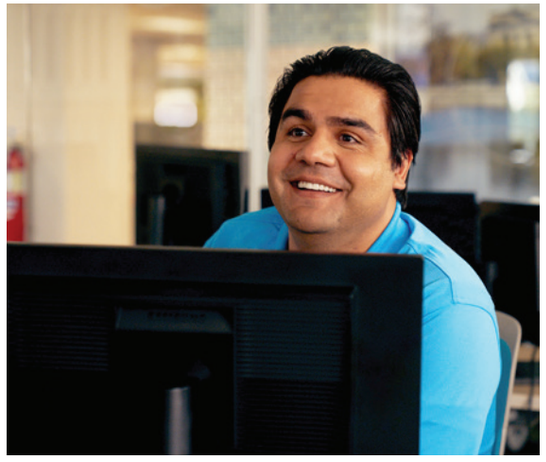
Equidad MX

Contamos con la certificación de Equidad MX, la cual reconoce la inclusión de personas de la comunidad LGBT+. Esta iniciativa consta de un comité formado por seis empresas líderes en prácticas de inclusión de la comunidad LGBT+.

En este programa se evalúa a las empresas mexicanas en tres pilares: adopción de políticas de no discriminación, creación de grupos de recursos para empleados o consejos de diversidad e inclusión, y participación en actividades públicas para apoyar la inclusión LGBT+.

La inclusión está en nuestro ADN: en 1975, fuimos la primera corporación norteamericana en adoptar una política que prohíbe la discriminación basada en la orientación sexual de los colaboradores.

Además, somos parte de la Junta Consultiva de Human Rights Campaign en México.



Participación Activa en Pride Connection

Desde nuestra llegada a México transmitimos nuestro compromiso con la diversidad e inclusión entre nuestra gente, clientes, socios y comunidad. Como compañía, hemos acompañado a la comunidad LGBT+ a la par de tomar acciones para fomentar la inclusión dentro y fuera de nuestros lugares de trabajo.

Formamos parte de Pride Connection México, una red de empresas 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.

+1,000 PERSONAS *impactadas.*

+200 COLABORADORES *participaron en la marcha de orgullo.*

+20 VOLUNTARIOS *en Pride Summit.*

Diversidad Generacional

Porque sabemos que las personas con mayor edad tienen las mejores historias por contar, en AT&T en México generamos un ambiente de inclusión y colaboración entre las diferentes generaciones de colaboradores para fomentar el trabajo en equipo, enriqueciendo habilidades y experiencias compartidas.

Este programa se compone de las siguientes iniciativas:

- **Sensibilización Diversidad Generacional:** impulsamos la colaboración entre diferentes generaciones, fomentando el conocimiento de formas de trabajo y necesidades profesionales de cada generación.
- **Compartiendo experiencias:** ofrecemos oportunidades de empleo para personas jubiladas que deseen seguir aportando su experiencia, integrándose a proyectos en las diferentes áreas de AT&T en México.
- **Tutorías cruzadas:** fomentamos la comunicación e interacción multigeneracional para que los empleados de distintas edades intercambien conocimiento y habilidades, perspectivas, métodos de trabajo y experiencias.
- **Jubilación activa:** esta iniciativa tiene como objetivo acompañar y guiar a los empleados en la etapa de jubilación y prejubilación en diferentes temas como:
  - Finanzas
  - Emociones
  - Emprendimiento
  - Trámites institucionales

4,794 COLABORADORES *fueron beneficiados con este programa en 2019.*

Para fortalecer este programa hemos creado alianzas estratégicas con algunas organizaciones, como el INAPAM para fines de reclutamiento y CONSAR, para algunas pláticas de jubilación activa.

Accesibilidad

Cuando hablamos de accesibilidad como parte fundamental de nuestras actividades, no solo nos referimos al acceso a nuestros servicios. La accesibilidad se trata de asegurarse de que todas las personas puedan participar de lo que el mundo tiene para ofrecer. Se trata de todos nosotros.

- **Accesibilidad en Puntos de Venta (Tiendas)**

Todos nuestros clientes son igual de importantes, por ello brindamos atención y asesoría sin discriminación alguna y en igualdad de condiciones para todos nuestros usuarios. Creamos estándares de accesibilidad para ser utilizados en el diseño universal de tiendas propias de nueva creación y en la adecuación de las tiendas existentes con el objetivo de asegurarnos de que nuestros productos y servicios sean accesibles para todos.

Nuestros estándares cumplen las características más exigentes del mercado y están basados en normativas como ADA Standards, Lineamientos Generales de Accesibilidad a los Servicios de Telecomunicaciones para Usuarios con Discapacidad del IFT, la Norma Técnica Mexicana (NMX-R-050-SCFI-2006), el Manual Técnico de Accesibilidad del SEDUVI y la Norma Técnica Colombiana (NTE-INEN-ISO 21542).

Esta iniciativa beneficia a todos los Usuarios con Discapacidad y público en general que asisten a las Tiendas de AT&T en México. Como parte de nuestros servicios de accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones para usuarios con discapacidad, también contamos con facturas accesibles para personas con discapacidad visual.

Este programa inició en enero de 2017 y en diciembre de 2019 se concluyeron las dos fases:

A) Diseño Universal para las Tiendas de Nueva Creación.

B) Adecuación de Tiendas Existentes.

$16,364,000
invertidos en este programa desde su inicio.

- **Premio Accesibilidad en Acción**

Este premio tiene el propósito de reconocer a colaboradores que tienen acciones claramente incluyentes, que sirven para mejorar la calidad de vida y promover la igualdad de condiciones de las Personas con Discapacidad dentro de AT&T y/o para mejorar la Accesibilidad de los productos y servicios de AT&T.

En México se lanzó la primera convocatoria de este programa en octubre de 2019 y tendrá una periodicidad anual.

Está dirigido a todos los empleados de AT&T en México y sus filiales.

+ 40 NOMINACIONES
recibidas.

- **Laboratorio de Accesibilidad**

Creamos un laboratorio que promueve la empatía y permite experimentar la vida desde una perspectiva distinta. Es un esfuerzo por sensibilizar a las personas sobre los retos a los que se enfrenta una persona con discapacidad en su día a día.

El Laboratorio de Accesibilidad consta de ejercicios donde los participantes pueden experimentar, por algunos minutos, el mundo de las personas con discapacidad.

Inicialmente, este programa fue desarrollado en Estados Unidos y se presentó en México en diciembre de 2019, en la Tienda Insignia de Torre Diana en CDMX. Es un programa permanente y está dirigido a clientes, empleados y público en general.

El laboratorio consta de cuatro estaciones:

Discapacidad Visual

Permite conocer cómo una persona con discapacidad visual puede utilizar las tecnologías de asistencia y lector de pantalla para visitar un sitio web.

Life Hacks

Muestra cómo las personas con diferentes discapacidades disfrutan la comida, música y juegos de mesa a través de objetos especializados.

Discapacidad Cognitiva

Muestra el enfoque que pueden experimentar las personas con autismo, TDAH (Trastorno de Déficit de Atención e Hiperactividad) o lesión cerebral.

Discapacidad Motriz

Permite entender cómo las personas con movilidad limitada en manos pueden manipular dispositivos tecnológicos, utilizando las funciones "control por botones" o "control por movimiento de cabeza".

CV sin prejuicios

Porque lo verdaderamente importante es el talento, contamos con prácticas que nos permiten eliminar barreras y asegurar la inclusión en la contratación mediante currículums sin prejuicios, eliminando toda información personal, como nombre, edad, sexo, religión, estado civil, fotografía, etc. de los currículums para evitar la generación de prejuicios de cualquier índole.

Los postulantes interesados y seleccionados, así como los candidatos que aspiren a una promoción interna son evaluados con base en su experiencia, apego al perfil, conocimientos y habilidades.

86 PERSONAS *beneficiadas*.*

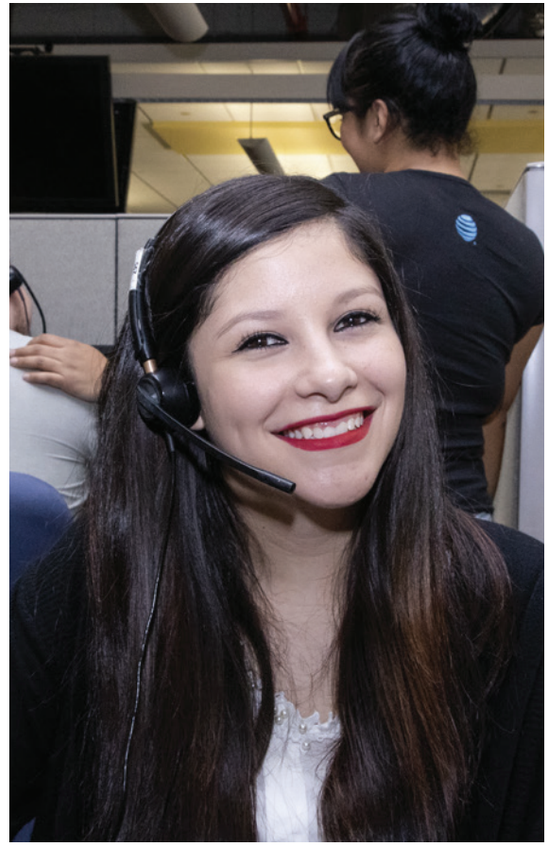
39 CONTRATACIONES *externas*.*

43 PROMOCIONES *internas*.*

4 MOVIMIENTOS *laterales*.*

*. Datos correspondientes al personal corporativo.

Nuestra meta para 2020: implementar este proyecto de manera oficial y obligatoria en toda promoción y reclutamiento interno en las unidades de negocio de Corporativo, Call Center Mobility y Corporativo Geografía.



COMPROMETIDOS CON LA **SUSTENTABILIDAD**

COMPROMETIDOS CON LA SUSTENTABILIDAD

Sustentabilidad es generar bienestar para todos: nuestros clientes, colaboradores, accionistas, comunidad y medioambiente. Para lograrlo, contamos con políticas y procedimientos, incluyendo nuestra Política de Responsabilidad Social que nos ayuda a crear e implementar estrategias que nos permiten alcanzar nuestros objetivos.

Todos nuestros procesos son llevados a cabo de manera responsable, honesta e íntegra para ofrecer diferentes servicios al mismo tiempo que impulsamos un crecimiento sustentable.

Nuestros clientes

La razón de ser de todos nuestros servicios es transformar la vida de las personas. Todos los días trabajamos para brindar la mejor experiencia a través de diversos canales y estamos comprometidos a tener una mejora continua en nuestros productos y servicios.

El perfeccionamiento de nuestra atención al cliente siempre será una prioridad para nosotros, pues su satisfacción es una prioridad en nuestras operaciones.

19.16 MILLONES
de usuarios.

8.7% DE CRECIMIENTO
en la base de suscriptores en comparación con 2018.

Suscriptores desglosados en pospago y prepago.

2019	1Q	2Q	3Q	4Q
Pospago	5,642	5,489	5,352	5,103
Prepago	12,080	12,532	13,267	14,056
Total de suscriptores	17,772	18,021	18,619	19,160

Nos mantenemos conectados con nuestros clientes a través de distintos canales de comunicación que nos permiten estar allí cuando más nos necesitan. Nuestro sistema de atención permite realizar consultas relacionadas con los servicios prestados, pedir aclaraciones o ayuda en determinados casos:

	Horario	Enlace
Redes Sociales	Para la recepción de consultas y quejas disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año. Para atención de un ejecutivo de lunes a sábado de 8:00 a 21:00 horas.	**Facebook**: www.facebook.com/attmx **Twitter**: twitter.com/ATTMxAyuda
Atención Telefónica	Disponible para consultas las 24 horas del día, los 365 días del año. Para atención de un ejecutivo disponible de lunes a sábado de 7:00 a 00:00 horas.	Marcados sin costo desde tu AT&T ***611** Llamando al **800-1010-288** Desde EU: **1-8553-277-717** o ***611** Desde Canadá: **1-8005-590-687** Desde el resto del mundo: **005-255-521-62-309**
Correo electrónico	Para la recepción de consultas y quejas disponible durante las 24 horas del día, todos los días del año. Para atención de un ejecutivo, disponible de lunes a sábado de 8:00 am a 21:00 pm.	**atencionclientesATT@customercare.att-mail.com**
Localiza tu tienda	Las tiendas indicadas con sistema de atención , consulta su ubicación y horario.	**https://www.att.com.mx/stores.html**
Chat Atención a clientes AT&T	Disponible lunes a sábado de 8:00 a 22:00 hrs.	**https://islpronto.chat.att.com.mx/live/islpronto/start.html?filter=-f%3aatt&lang=es&mobile=0template=dn%3aatt%7ccn%33aatt**

Además de nuestros canales de comunicación, ponemos a disposición de nuestros clientes herramientas adicionales para mejorar su experiencia de usuario, tales como:

Mi AT&T

A través de esta plataforma digital, nuestros clientes pueden acceder a su cuenta y administrar su información sobre los servicios contratados, revisar fechas de corte y de pago, consultar movimientos, entre otras funciones. Pueden acceder en cualquier momento desde el sitio de AT&T o la app, de manera fácil y sin hacer filas.

Programa de continuidad en el negocio

La salud y bienestar de nuestros colaboradores y clientes son una prioridad y por esto estamos preparados para cualquier adversidad. Desde 2016 existe el área de Continuidad del Negocio, que desarrolla planes para una respuesta pronta y efectiva ante eventos no planeados o contingencias, como son desastres naturales, pandemias, entre otros eventos.

El área de Continuidad del Negocio está integrada por un grupo multidisciplinario de líderes expertos que responden eficazmente, y en el menor tiempo posible, a un plan de acción para salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores y clientes, así como mantener activa nuestra operación en beneficio de las comunidades en donde operamos.

El poder de nuestra gente

Nuestra historia de innovación es una historia sobre personas que se unen para mejorar la forma en que interactuamos entre nosotros y con el mundo que nos rodea. Conectar a las personas es la razón de ser de nuestro equipo.

MÁS DE 18 MIL COLABORADORES
en AT&T en México.

El talento y la aportación de cada uno de los integrantes de nuestro equipo nos convierte en una empresa única y diversa. En AT&T en México valoramos a nuestros colaboradores y candidatos por sus conocimientos, experiencia y habilidades, e impulsamos que sea su talento el que los defina, mediante **programas internos de diversidad e inclusión** como AT&T Incluyéndote, Diversidad Generacional, Entorno Azul y CV Sin Prejuicios.

Con un enfoque especial en el desarrollo profesional de las mujeres, en septiembre de 2015 AT&T en México introdujo la Red de Empleados "Mujeres en Acción", que promueve la participación de la población femenina en el entorno empresarial y social. Adicionalmente, se creó el programa Mujeres STEM para integrar y retener el talento de becarias de ingeniería, quienes reciben cursos enfocados en mentoría, coaching, desarrollo humano, evaluaciones de desempeño y auto-evaluaciones, y que posteriormente podrían integrarse como colaboradoras en la empresa.

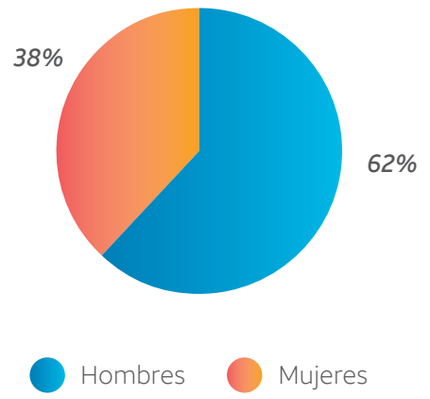
AT&T en México busca que las mujeres tengan un desarrollo integral a través de condiciones óptimas que les ayuden a alcanzar un mejor desempeño laboral y personal. Estamos convencidos de que una cultura de trabajo diversa e inclusiva nos ayuda a atraer a las mentes más brillantes para desarrollar productos y soluciones innovadoras que cumplan con las expectativas de nuestros clientes.

34% DE MUJERES
en posiciones directivas.

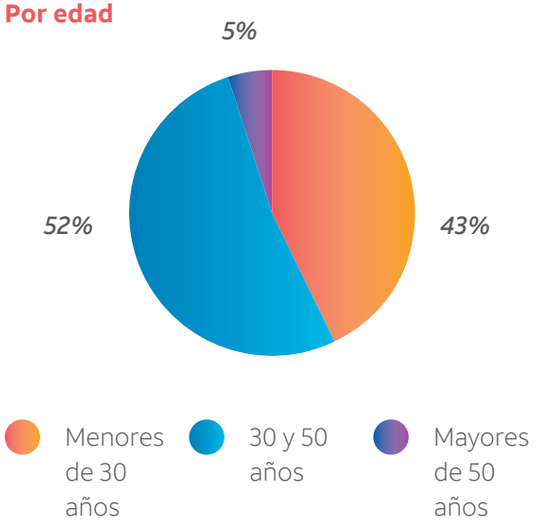
Desglose de personal por género

Género	2019	%
Hombre	11,635	62%
Mujer	7,246	38%
Total	18,881	100%

Por género



Por edad



Desglose de personal por edad

Edad	2019	%
Menores de 30 años	8,075	43%
Entre 30 y 50 años	9,872	52%
Mayores de 50 años	934	5%
Total	18,881	100%

Queremos ser el mejor empleador de México y buscamos el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo. A través de diversas estrategias fomentamos un ambiente de colaboración y respeto, brindamos condiciones de trabajo apropiadas y los beneficios más atractivos. Un ejemplo de ello es que el sueldo más bajo en la empresa está por arriba del salario mínimo (SM) de acuerdo a la creación de dos SM a nivel nacional realizadas por el Gobierno de México.

OCUPAMOS EL LUGAR 8
en el ranking GPTW.

Creemos en el talento joven

Tenemos un sueño compartido: inspirar el progreso humano. Para lograrlo contamos con iniciativas enfocadas en el crecimiento de nuestros colaboradores.

- **Becarios**

A través de este programa buscamos captar al talento estudiantil de las universidades y brindamos a los estudiantes que cursan los últimos 18 meses de carrera la posibilidad de colaborar en proyectos de su área de estudio con el objetivo de que se conviertan en los futuros líderes de AT&T.

105 BECARIOS
en 2019.

76 CONCLUYERON
el programa.

29 FUERON CONTRATADOS
internamente.

+400 ESTUDIANTES
universitarios beneficiados desde el inicio del programa.

- **Jóvenes construyendo el futuro**

Impulsamos la inserción social y laboral de los jóvenes que no trabajan o estudian a través de la capacitación en el trabajo, desarrollo de habilidades técnicas y sociales. Nuestro objetivo es brindarles herramientas para su desarrollo personal y profesional, y así reducir su exposición a situaciones de riesgo social.

Este programa se lleva a cabo en coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Gobierno de México, quien otorga apoyo económico y seguro a los participantes.

189 JÓVENES
fueron beneficiados.

21 JÓVENES
fueron contratados.

FUIMOS RECONOCIDOS
por parte del Gobierno por ser una de las empresas que brindamos capacitación a más de 100 jóvenes.

Transformación de habilidades (capacitación)

Empoderamos a los narradores y creadores de nuestra historia a través del desarrollo de habilidades, carreras y oportunidades. Contamos con programas de desarrollo de talento alineados a nuestro modelo de liderazgo extraordinario.

El objetivo de cada uno de nuestros programas es desarrollar competencias de liderazgo por nivel de dominio. Buscamos crear una fuerza laboral calificada y diversa que impulse a nuestra empresa y a nuestro país para el futuro.

19,740 CAPACITACIONES
de colaboradores[4].

Capacitación hombres:

	Cantidad de colaboradores
Personal de producción, ventas o servicios	6,293
Personal administrativo, contable o de dirección	5,875

Capacitación mujeres:

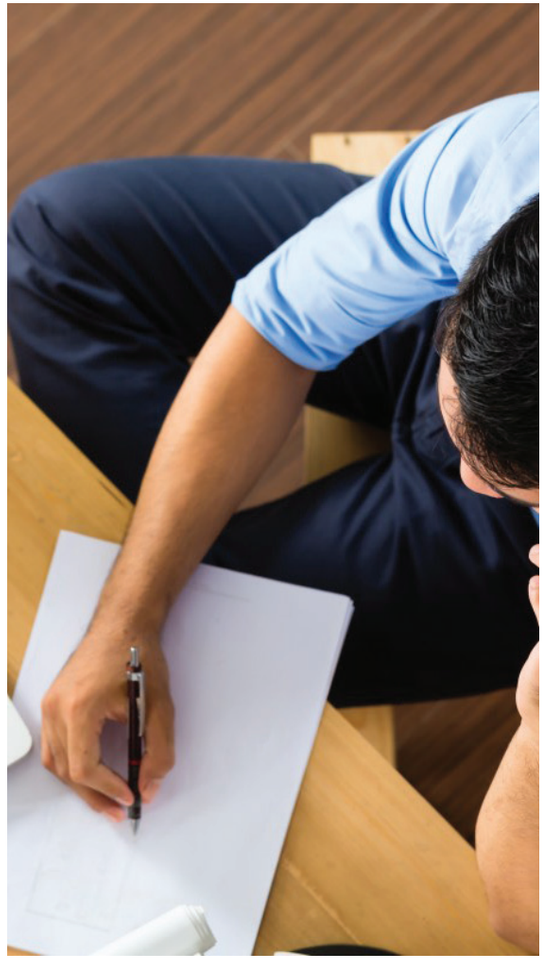
	Cantidad de colaboradores
Personal de producción, ventas o servicios	4,072
Personal administrativo, contable o de dirección	3,500

NUESTROS COLABORADORES
reciben en promedio 36 horas de capacitación en línea y 63 horas de capacitación presencial.

+909,260 HORAS
de capacitación en 2019.

Nuestras iniciativas están enfocadas a mejorar las aptitudes de los empleados con programas para el desarrollo de competencias en áreas corporativas, administrativas y en todos los niveles de liderazgo.

Principales temas en los que se capacitan nuestros colaboradores:



4. La diferencia entre el número de empleados capacitados y el total de colaboradores reportados al cierre del 2019 se debe a los movimientos del personal presentados durante el año.

Planeación

- Inducción
- Producto
- Servicios
- Sistemas AVS-CRM
- Procesos venta & servicio
- Accesorios
- Marcas
- Equipos
- SWAT

10,365 COLABORADORES *en puestos operativos capacitados.*

Liderazgo

- Leadership Academy
- Leaders as Coaches Retail
- Vendiendo a través del servicio (VADS)
- Leaders as Coaches Corporativo
- Mini módulos de liderazgo

2,051 LÍDERES *impactados en cursos presenciales.*

1,437 LÍDERES *impactados vía streaming.*

Capacitación externa

- Trabajos en escaleras
- Media y baja tensión
- Diésel
- Señalización
- Trabajos confinados
- Corto circuito
- Scrum master
- Java
- Project
- Cursos de fabricante (Ericsson, Huawei, Nokia)

49,578 HORAS
de capacitación.

+90
cursos.

Enterprise Business Solutions, EBS

- Inducción
- Producto
- Oferta comercial empresarial
- Servicios
- Sistemas PVC- NOE
- Salesforce
- Procesos venta & servicio
- Accesorios
- Marcas
- Equipos
- Entrenamiento de Soluciones Pro Business App
- Entrenamiento de Soluciones Mobile Device Managment
- Entrenamiento de Soluciones IoT

250 HORAS
promedio de capacitación.

Universidad AT&T

En AT&T buscamos caminar junto con nuestros colaboradores para ayudarles a cumplir sus metas y sueños en el ámbito profesional.

Contamos con un área encargada de fomentar el aprendizaje a través del diseño instruccional de nuevos contenidos para nuestras áreas corporativas llamado Universidad AT&T.

A través de este programa, administramos diferentes cursos a nivel nacional a través de dos plataformas en línea e impulsamos el desarrollo de los colaboradores mediante “Mi plan de carrera”, una sección que les permite crear su propio plan de desarrollo para ayudarlos a estar preparados para el futuro.

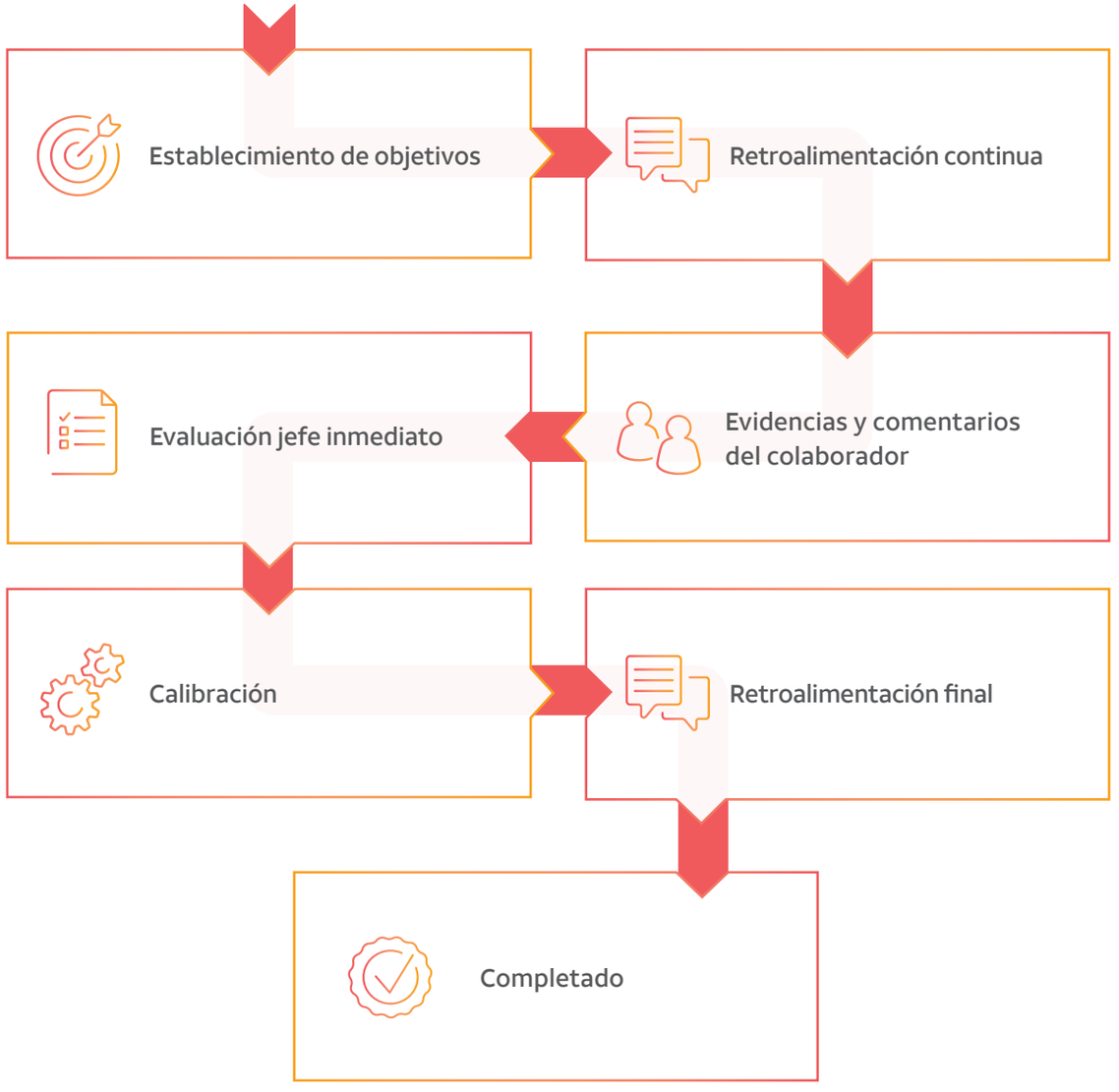
- Cursos e-learning
- Documentos de consulta en PDF
- Videos y podcasts

Evaluación del desempeño

Nuestros procesos de evaluación de desempeño permiten a nuestros colaboradores tener un "espejo" que les ayude a saber el impacto de sus actividades desde un punto de vista externo, lo cual es significativo para tomar mejores decisiones que les ayuden a desarrollar sus habilidades y tener carreras más exitosas.

Nuestro proceso de evaluación incluye los siguientes pasos:

- **Objetivos Qué**. Objetivos relacionados a las metas esperadas por el área.
- **Objetivos Cómo**. Evaluación de competencias.
- **Plan de desarrollo**. Desarrollo de conocimientos, competencias y habilidades.



Información reportada en 2019	
Evaluación de desempeño a colaboradores por categoría	
Soporte (Ventas y Call Center)	54.86%
Analista	7.44%
Especialista	13.23%
Coordinador	14.90%
Gerente Jr	0.98%
Gerente	6.40%
Director	1.55%
Director Ejecutivo	0.04%
Vicepresidente Adjunto	0.45%
Vicepresidente	0.14%
Evaluación de desempeño a colaboradores por género	
Hombres	62.21%
Mujeres	37.79%

Lo mejor para nuestro talento

Nuestros programas e iniciativas hacen que, para muchos de nuestros colaboradores, trabajar en AT&T en México se convierta en una de las mejores historias de vida.

Contamos con una extensa gama de beneficios y prestaciones superiores a la ley para contribuir al bienestar de nuestros colaboradores.

Beneficios[5]

- **Seguro de Gastos Médicos Mayores y Seguro de Vida.**
- **Servicio médico.**
- **Servicio de nutrición y fisioterapia.**
- **Servicio de transportación corporativa.**
- **Salón comedor y alimentos a costo preferencial.**
- **Convenios para descuento y ventas corporativas.**
- **Apoyo de relocalización.**
- **Convenios con guarderías.**

Días y permisos

Procuramos que nuestros colaboradores disfruten de mayor tiempo de calidad en fechas importantes con sus familias, por ello brindamos permisos y días de descanso adicionales con base en nuestra Política de Días de Descanso y Permisos de Ausencia:

- Permisos de ausencia con goce de sueldo.
- Permisos de ausencia con goce de sueldo por maternidad y paternidad.
- Los padres y madres pueden optar por la modalidad de teletrabajo durante los primeros seis meses de edad del hijo (a).
- Hora de lactancia durante la jornada laboral hasta que el (la) hijo (a) cumpla un año y 2 reposos por día con una duración de media hora cada uno o una reducción de la jornada laboral de una hora diaria durante la lactancia.

130 MUJERES Y 151 HOMBRES
ejercieron su incapacidad por maternidad o permiso por paternidad.

Tu dinero

- **Apoyo a estudios.** Impulsamos a nuestros colaboradores a transformar sus habilidades a través de apoyos de hasta $30,000.00 M/N por año para solventar gastos de estudios. El apoyo económico puede ser utilizado para cubrir estudios de Licenciatura, Diplomados, Maestrías y Especialidades, ya sea presenciales o en línea.
- **Caja de ahorro.** Con el objetivo de fomentar el ahorro y brindar una alternativa más de financiamiento, nuestros colaboradores pueden formar parte de la caja de ahorro.
- **Apoyo para gastos funerarios.** Con este beneficio, nuestros colaboradores tienen la tranquilidad de que, en caso de fallecimiento de un familiar en primer grado, recibirán un apoyo de hasta $20,000.00 M/N para solventar los gastos por servicios funerarios.
- **Tu línea AT&T al 50% de descuento.** En AT&T en México, nuestros colaboradores cuentan con 5 líneas y 2 paquetes de internet con el 50% de descuento directo sobre el valor de su renta en todos los planes AT&T Consíguelo y Consíguelo Compártelo.

5. Los beneficios no son prestaciones de ley. Se puede acceder al paquete de beneficios vigentes a la fecha, mismos que son versátiles acorde a la marcha del negocio y que se deberán sujetar a los términos y condiciones que rigen cada uno de ellos para gozarlos.

Tu Salud

- **Retos de Vida en Balance.** Programas creados por especialistas que ayudan a cuidar la salud de nuestros colaboradores y a alcanzar sus metas sin importar donde estén (*online*) y de forma totalmente gratuita.
- **Reto Nutrición 5M.** El reto tiene una duración de 5 semanas en las cuales se trabajan 5 hábitos. Se envían materiales todos los viernes que incluyen: menús saludables, rutinas de ejercicio, asesoría nutricional, información relevante y los días lunes se realizan exámenes de composición corporal en la báscula InBody[6].
- **Reto Equilíbrate.** Programa de salud emocional enfocado en el autoconocimiento y equilibrio de vida, donde los participantes reciben información teórico-práctica, dinámicas y cápsulas sobre diversos temas como: relaciones de pareja, estrés, relajación, creatividad, ansiedad y depresión.
- **Reto Meditación 5-5.** A través de este programa, nuestros colaboradores tienen acceso a sesiones de meditación en vivo para meditar al menos 5 minutos diarios durante 5 semanas.
- **Clases de yoga.** Contamos con la colaboración de instructores de Sport Wellness Corporate para brindar la mejor calidad de clase. Este programa se lleva a cabo en Torre Diana, Tecnoparque y Megacentro. Tiene un costo mensual para nuestros colaboradores.
- **Citas personalizadas de nutrición.** Se otorgan consultas a cualquier colaborador que lo solicite. Se realiza una evaluación, se brindan dietas personalizadas y se da seguimiento a través de exámenes de composición corporal para conocer el progreso.
- **Pausas activas.** Consisten en realizar estiramientos y movilizaciones articulares en pequeños lapsos durante la jornada laboral para así mejorar la condición física general durante el trabajo.
- **Masajes relajantes.** Se aplican como método de relajación a todo aquel colaborador que lo requiera y se pueden obtener de dos formas: consultorio (previa cita) o escritorio (piso).
- **Reto AT&T FIT CAMP GDL.** Es un reto Wellness que consiste en clases de entrenamiento funcional y un seguimiento nutricional en el que se valoran medidas y resultados derivados del Inbody.
- **Orienta PAE.** El Programa de Asistencia a Empleados ofrece: apoyo a nuestros colaboradores y sus familias, orientación en 6 especialidades, servicio ilimitado vía telefónica y online, App Orienta y pláticas mensuales vía webinar.
- **Salud emocional.** Manejo de emociones (estrés, miedo, enojo, etc.), comunicación emocional (pareja/familia), manejo de información para hijos e higiene del sueño.

Además, celebramos y reconocemos a nuestros colaboradores en fechas importantes como: Día del Niño, Día del Adulto Mayor, Día de la Asistente, Día del Operador, Día de la Familia, Día de las Madres, Día de Muertos, entre otros.

Reconocimientos

Distinguimos las historias que nos han dejado un legado en nuestras vidas.

Reconocimiento por antigüedad.

1,319 COLABORADORES *reconocidos (desde 5 hasta 25 años en la empresa).*

Día de la Asistente: se han reconocido 47 asistentes durante cada año desde el 2016 hasta la fecha. Esto suma un total de 188 colaboradoras.

6. Análisis de composición corporal.

Conectamos a nuestras comunidades

En AT&T en México estamos comprometidos con que el poder de nuestra tecnología sea utilizado para fortalecer a las comunidades, de manera que impulsamos programas que ayudan a reducir la desigualdad y procuran el bienestar a través del acceso digital, la educación y el uso responsable de la tecnología, entre otros. Trabajamos de la mano con diversas instancias para lograr un mayor impacto.

Aula Móvil AT&T

Somos conscientes y trabajamos incansablemente en reducir el impacto que tiene la brecha digital, por ello emprendemos este programa de alfabetización que busca crear habilidades para que las personas puedan usar las herramientas digitales para su progreso, con el fin de fomentar ciudadanos más informados y activos.

En colaboración con la Fundación Construyendo y Creciendo, el Aula Móvil AT&T está enfocada en la alfabetización digital, buscando contribuir con la inclusión digital en el país.

El Aula Móvil AT&T cuenta con conectividad proporcionada por la red de AT&T en México, además de computadoras, tanto para el capacitador, como para los alumnos.

En 2019, el programa benefició a la comunidad de Iztapalapa, una región de la Ciudad de México donde hay más de 25 mil personas que no saben leer ni escribir. Para contribuir con la reducción de este rezago educativo, nuestra Aula Móvil ofreció cursos de computación inicial, básica e intermedia, así como habilidades digitales para mayores de 15 años, durante tres meses.

246 ESTUDIANTES
graduados.

Ahora que concluyó su ciclo en Iztapalapa, el Aula Móvil AT&T recorrerá cuatro alcaldías de la Ciudad de México (durante 3 meses en cada una).

Se estima que, al finalizar, se beneficiarán en total a más de 1,000 personas con cursos de computación.

Puede Esperar

Hace 4 años lanzamos en México nuestra campaña “Puede Esperar”, a través de la cual hacemos un llamado a los automovilistas, motociclistas y todos los conductores, a ser conscientes de la responsabilidad que tienen en sus manos y unirnos para lograr cambios positivos en nuestro mundo comprometiéndonos a enfocar nuestra vista en el camino y dejar los celulares para después.

El uso responsable de la tecnología nos concierne a todos. Al utilizar el celular mientras se conduce, se incrementa hasta en 400% el riesgo de sufrir y/o provocar un accidente vial. Además, los accidentes de tránsito representan la primera causa de muerte en jóvenes de entre 15 y 29 años y la segunda causa de orfandad.

HAZ LA PROMESA
de nunca enviar mensajes mientras manejas, tu compromiso puede salvar vidas.

+29 MIL PERSONAS
se han comprometido con la promesa “Puede esperar”.

Invitamos a nuestras audiencias a unirse por medio de nuestro **sitio web.**

Dislike al ciberbullying

En la última década, el *bullying* o acoso escolar ha tenido, por desgracia, un mayor auge. El ciberbullying se ha ido posicionando entre la población activa en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Para ayudar a prevenirlo creamos una alianza con la Fundación NEMI A.C., para desarrollar en conjunto el proyecto “Dislike al ciberbullying”, que tiene como objetivo principal crear conciencia sobre el uso responsable de la tecnología para favorecer una cultura de prevención del ciberacoso escolar.

Para este proyecto hemos desarrollado una serie de talleres y conferencias de sensibilización para alumnos y profesores de secundaria, que se complementan con una **página web** que contiene recursos útiles sobre este tema.

Hasta ahora, “Dislike al Ciberbullying” ha tenido actividades en Puebla, Toluca, Pachuca, Tijuana, Aguascalientes, Monterrey, Saltillo y Villahermosa, y vamos por más.

EN 3 AÑOS HEMOS IMPACTADO A:

264 escuelas.
2,482 maestros.
69,578 estudiantes.

Alerta Amber

Hacemos lo que esté en nuestras manos para cuidar a la niñez mexicana, es por ello que, a través del poder de nuestra red y en colaboración con la Procuraduría General de la República (PGR), 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.

Junto con la Alerta Amber, que nace de la necesidad por atender a las familias que buscan a un ser querido, nuestra meta es sumar ojos y oídos adicionales a la búsqueda por medio del envío de SMS a nuestros usuarios. De esta forma, el proceso es más rápido y eficiente para la recuperación de menores y adolescentes desaparecidos.

296 GESTIONES
totales.

211 MENORES
localizados.

71% DE LOCALIZACIONES
exitosas.

23,368,108 SMS
enviados.

Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA)

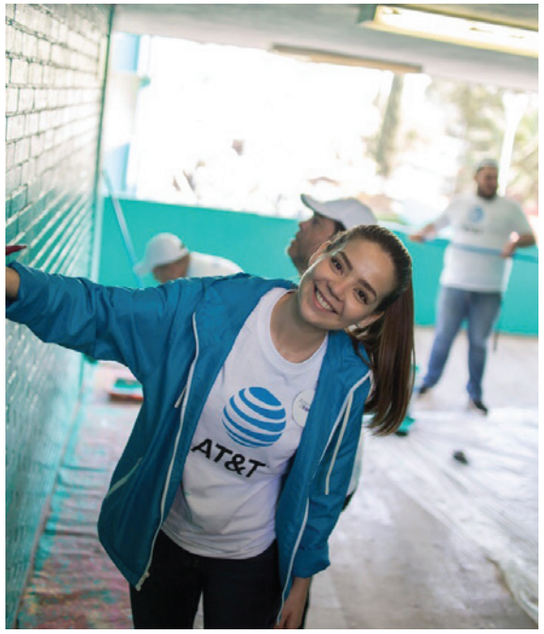
En convenio con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA), actuamos para reducir riesgos en la población y ayudar a la localización de personas desaparecidas por medio de alertas tempranas y envío de información a nuestros usuarios sobre la ocurrencia y evolución de ciclones, tormentas y huracanes en territorio mexicano.

HEMOS PARTICIPADO EN
50 proyectos con el envío de +11.5 millones de mensajes SMS.

Premio de Impacto Comunitario

Nuestro equipo está compuesto por colaboradores que son héroes cotidianos porque hacen todo para que sus comunidades prosperen; por eso, nos enorgullecemos de presentar la primera edición del Premio de Impacto Comunitario que forma parte de nuestra área de Responsabilidad Social y está enfocado en:

- Impulsar a quienes hacen la diferencia
- Reforzar de manera constante nuestros valores



> “Me emocionó muchísimo el poder mostrar parte de la actividad que realizo y, sobre todo, poder incentivar a otras personas a que también realicen actividades que mejoren su comunidad.”

Denise Bautista
Ganadora del primer Premio de Impacto Comunitario

Piedra, Papel, Tijera: Voluntariado corporativo

Influimos positivamente en la vida de miles de mexicanos gracias a cada uno de nuestros colaboradores, quienes son voluntarios en su comunidad y contribuyen a causas benéficas por medio de diversas ONGs, y a través de actividades como colectas para bancos de alimentos, ayuda a gente con discapacidad, reforestaciones y limpieza de playas, entre otras.

Piedra, Papel, Tijera, es un programa de voluntariado corporativo implementado en Latinoamérica desde hace 10 años por DIRECTV. Ha contribuido con más de 200 acciones en 12 países, gracias a más de 12 mil colaboradores que han sumado 100 mil horas de voluntariado.

En 2019 concentramos nuestros esfuerzos en alianza con Fondo Unido México, en la comunidad Jardines de San Juan, Ajusco, en la Ciudad de México.

REHABILITAMOS UNA CANCHA DE FUTBOL *para promover el deporte.*

PLASMAMOS EN UN *mural la muestra de solidaridad y trabajo en conjunto por rescatar este espacio público.*

+200 *beneficiados.*

632 *voluntarios.*

8,904 HORAS *de voluntariado.*

Agente de Cambio

Contamos con una red de empleados que promueve dentro de AT&T en México una cultura de responsabilidad social.

Marcamos la diferencia por medio de dos iniciativas principales:

- Voluntariados para generar un impacto positivo en la sociedad mexicana a través de trabajos comunitarios. En ellos, nuestros colaboradores brindan su tiempo y conocimiento a los principales grupos vulnerables de México.
- Colectas de artículos necesarios para beneficiar las principales necesidades que tengan nuestras asociaciones aliadas.

22,527 PERSONAS *beneficiadas a nivel nacional en 2019.*

194,108 PERSONAS *beneficiadas desde el inicio del programa.*

Para llevar a cabo este programa trabajamos de la mano con diferentes fundaciones y asociaciones civiles, entre ellas se encuentran:

- Alimento para Todos, I.A.P.
- AMANC
- Clínica Mexicana de Autismo
- Club de Niñas y Niños de México
- Ejército de Salvación
- SEDAC
- Ser Humano, A.C.
- Sembrando un Cambio

2,093 *voluntarios.*

56,662 HORAS *de voluntariado.*

5,889 ARTÍCULOS *colectados.*

Educando Juntos

Creemos que la educación es el principal motor de oportunidades y que podemos contribuir a impulsar el desarrollo de la educación en las comunidades de México. Por esta razón, diseñamos proyectos que apoyan a las zonas más vulnerables del país, y brindamos herramientas y actividades para promover el desarrollo educativo de aquellas personas que más lo necesitan.

Creamos una red de colaboradores que promueve una cultura de enseñanza y aprendizaje por medio de proyectos con diversas escuelas y universidades. A través de estas alianzas, tienen la oportunidad de intercambiar conocimientos, habilidades y experiencias entre diferentes generaciones de estudiantes.

> “Creemos que la educación es el principal motor de oportunidades, por eso creamos programas en donde los colaboradores y colaboradoras de AT&T en México comparten sus conocimientos, experiencias y habilidades con estudiantes de escuelas públicas y privadas de distintas comunidades del país.”

Ana Michelle Concepción
Vicepresidenta y Directora General de Venta Empresarial y Solución de Negocios de AT&T en México

Nuestras iniciativas de Educando Juntos:

- **Conoce AT&T:** Impulsa y promueve las carreras de ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas por medio de visitas a las instalaciones del AT&T Foundry, Centro de Operaciones (NOC por sus siglas en inglés), Command Center, MSO Mobile Switching Office y Centro de Experiencia Empresarial, ubicados en los corporativos de AT&T en México. Los estudiantes cursando los últimos semestres de sus carreras, tienen la posibilidad de conocer cómo operan las telecomunicaciones en México y postularse a alguna vacante que esté abierta en ese momento.
- **Seminario de Telecomunicaciones:** Conferencias impartidas por los líderes de AT&T en México a estudiantes, en donde presentan diversos temas de las tecnologías de las telecomunicaciones.
- **Inspirando tu Talento:** Líderes y colaboradores de AT&T en México comparten sus experiencias personales y profesionales con estudiantes de comunidades vulnerables de México, con el objetivo de empoderar y motivar a la juventud para que continúe con sus estudios.
- **Mentorías Internas:** Brindamos la oportunidad a los estudiantes de tener un mentor de AT&T en México durante todo un día, para compartir su experiencia, consejos y conocimiento.
- **Mentorías Externas:** Asesoramos, guiamos y apoyamos a los alumnos de nivel primaria, secundaria y bachillerato que viven en comunidades con las mayores tasas de deserción escolar. Este programa tiene una duración de 6 meses.

2 GENERACIONES DE MENTORES
han apoyado a 30 estudiantes del Club de Niños y Niñas.

- **Excelencia académica:** Reconocemos a los hijos de colaboradores que cuenten con un desempeño académico excelente.

Conectividad en el Metro de la CDMX

"Nos enorgullece seguir ampliando la conectividad en el Metro de la Ciudad de México y abrir más posibilidades de información, productividad, salud, educación y empleo para los 3.5 millones de usuarios que viajan diariamente en las 6 líneas hasta ahora conectadas."

Jerónimo Diez de Sollano
Chief Technology & Information Officer interino de AT&T en México

Nuestra red está presente donde la gente más lo necesita, incluyendo el transporte público más importante de la Ciudad de México.

En 2017, emprendimos este programa en colaboración con el Sistema de Transporte Colectivo (Metro) para ofrecer a los usuarios conectividad gratuita de Wi-Fi que nace de nuestra red 4G LTE.

Gracias a esta iniciativa, los usuarios pueden mantenerse conectados con lo que más quieren, ver películas, escuchar música, navegar por internet, informarse y comunicarse con sus seres queridos. Incluso, este beneficio se extiende a algunas zonas cercanas a las líneas del Metro.

NUESTRA RED ESTÁ *en 6 de las 12 líneas del Metro.*

En 2019, se habilitaron las líneas 1,2,3,7,8 y 9, donde circulan alrededor de 3.5 millones de usuarios diariamente.

MÁS DE 35 MILLONES *de conexiones registradas en 2019.*

Nuestra cadena de valor

En AT&T en México, nuestra cadena de valor es como una red interconectada. Nuestros proveedores son aliados con quienes compartimos objetivos en común y un enfoque hacia la ciudadanía y la sustentabilidad.

Contamos con una Política de Compra de Bienes y Servicios que describe los requerimientos y necesidades de cada tipo de producto. Además, aplicamos un cuestionario al 100% de nuestros proveedores donde se evalúan, no solo criterios ambientales, sino puntos críticos que requieran un seguimiento específico.

439 PROVEEDORES *forman parte de nuestra cadena de valor.*

Criterios Evaluados	Proveedores Evaluados	Porcentaje de proveedores que cuentan con el criterio evaluado
Medio Ambiente	439	73%
Diversidad de Género		61%
Equidad de Género		63%

Transparencia en el proceso de elección de proveedores

Contamos con plataformas tecnológicas que nos permiten optimizar eficazmente la gestión de nuestros proveedores, para la trasparencia de nuestros procesos. Estas plataformas incluyen desde la evaluación y elección del proveedor, determinación y claridad de los contratos, sistema de pago puntal y fomentar una relación comercial favorable e íntegra.

Nuestro planeta

El futuro depende del bienestar de nuestro planeta, por eso tenemos el deber de promover una cultura que procure el cuidado del medio ambiente. A través de distintas iniciativas, contribuimos a hacer frente a algunos de los desafíos más apremiantes de nuestro planeta.

En AT&T en México cuidamos que cada actividad de la organización sea responsable, con el fin de prevenir cualquier operación que ponga en riesgo nuestra sustentabilidad. Promovemos el ahorro de agua y energía, la reducción de uso de papel, la utilización de productos de limpieza biodegradables y gestión adecuada de los residuos.

AT&T Verde

¡Trabajando juntos, marcamos la diferencia! Contamos con una red de colaboradores de más de 1,000 personas interesadas en participar y promover mejores prácticas para reducir nuestra huella de carbono.

A través de este programa promovemos una cultura de solidaridad y de acción voluntaria. Durante 2019, los programas que tuvieron mayor éxito fueron los retos verdes, el reporte oficial de impresiones a nivel corporativo, la reforestación y los voluntariados verdes.

Retos verdes: logramos que 5 vicepresidencias cambiaran el consumo de agua embotellada por un termo AT&T Verde. Asimismo, trabajamos en conjunto con el área de beneficios para asegurarnos de que nuestro proveedor de comidas no promoviera el consumo de plástico.

La reforestación más grande del 2019 se llevó a cabo en el Ajusco para la restauración y conservación de nuestros bosques.

+200 PERSONAS
reforestaron.

+1,200 ÁRBOLES
plantados.

De igual forma, llevamos a cabo diferentes voluntariados verdes como limpieza de playas, reforestaciones y recuperación de espacios.

Para lograrlo, nos hemos aliado con diferentes organizaciones, incluyendo el Bosque de Aragón, Bosque de Chapultepec, Casa Hogar Santa Edwiges y con EAM México.

Resultados en 2019:

+700 VOLUNTARIOS *activos.*

2 BOSQUES Y SELVAS *reforestadas.*

8 PLAYAS Y PARQUES *limpios (10 km en total).*

Plan verde

Creemos que juntos podemos hacer frente a los problemas actuales para construir un mejor futuro, por eso participamos de manera conjunta con GSMA Latinoamérica y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL) en la campaña de recolección de celulares y accesorios “Nos Importa”.

Este programa busca promover los valores de seguridad, sustentabilidad y responsabilidad en el uso de la tecnología. Se trata de una iniciativa permanente presente en 264 puntos de venta que también funcionan como centros de recolección de celulares viejos.

+2.4 TONELADAS *de celulares y accesorios recolectados.*

Política Paperless

Promovemos la utilización de menos papel y más tecnología mediante la adopción de buenas prácticas en el consumo de papel dentro de la compañía.

Desde 2017, contamos con una Política Paperless que nos ha permitido crear estrategias y medir resultados para disminuir el consumo de papel de manera interna.

A partir de 2019, comenzamos el programa de monitoreo y reporte de impresiones, con esto identificamos las impresiones justificadas y no justificadas. Las impresiones no justificadas tienen sanciones establecidas en nuestra política.

Certificación LEED

Como parte de nuestra contribución para crear un mundo mejor y más sostenible para el medio ambiente, buscamos que las instalaciones donde operamos cumplan con requisitos de Eficiencia Energética y Diseño Sostenible.

Tres edificios donde operamos están certificados como LEED:

- **Torre Diana**
- **Centrum Park**
- **Techpark**

Huella de carbono

El cambio climático es uno de los desafíos más apremiantes del mundo. En AT&T en México trabajamos de manera continua para evaluar los riesgos del cambio climático y ayudar a mitigar los impactos.

Durante 2019 continuamos la medición de huella de carbono en nuestras operaciones para conocer nuestro impacto y crear estrategias para ser más eficientes.

Nuestras emisiones son medidas en los dos tipos de alcances y se calculan a través de los consumos de combustibles y energía eléctrica. Para el cálculo de las emisiones provenientes del consumo de energía eléctrica, utilizamos el factor de emisión correspondiente por año, publicado por la Comisión Reguladora de Energía (CRE).

Con relación a las emisiones de combustibles, nos ajustamos a los poderes caloríficos emitidos por la Comisión Nacional para el Uso Eficiente de la Energía (CONUEE).

Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance 1).

Emisiones directas de gases de efecto invernadero, en peso [TMCO$_2$ equivalente]	2017	2018	2019
Consumo de combustibles y refrigerantes (Alcance 1)	9,262	9,979	10,530

Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (alcance 2).

Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso [TMCO$_2$ equivalente]	2017	2018	2019
Energía eléctrica (Alcance 2)	189,000	175,384	182,371

Consumo energético.

Consumo de energía interno (GJ)	2017	2018	2019
A) Consumo de combustible renovable	-	-	-
B) Consumo de combustible no renovable:	1,613,170	1,513,872	1,573,537
Energía eléctrica (GJ)	1,475,495	1,369,196	1,423,742
Gasolina (GJ)	127,322	100,708	77,710
Diésel (GJ)	10,354	43,968	72,085
Consumo energético total dentro de la organización: A+B	1,613,170	1,513,872	1,573,537

Intensidad energética

	2017	2018	2019
Colaboradores	22,182	20,740	18,881
Indicador (GJ/colaborador)	72.72	72.99	83.34

Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero.

	Consumo (2017)	Consumo (2018)	Consumo actual (2019)
Indicador (tCO$_2$e/Colaborador)	8.94	8.94	10.22

Bolsas ecológicas

Como parte de nuestro compromiso con el medio ambiente, nos sumamos a la iniciativa “Adiós a las bolsas de plástico en nuestras tiendas”, en 15 ciudades.

Para seguir brindando una experiencia completa a nuestros clientes lanzamos un proyecto de venta de bolsas con un material más ecológico y que se puede reutilizar.

GOBIERNO **CORPORATIVO**

En AT&T en México contamos con una robusta estructura de gobernanza que se fundamenta en el vínculo estrecho entre el desarrollo, la institucionalidad y la ética.

Creemos que, al cumplir con los más altos estándares de integridad, transparencia y honestidad, reafirmamos el compromiso con nuestros clientes, nuestros accionistas y entre nosotros.

Gobierno global

Proceso de nominación de la Junta Directiva

Para la selección de nuestro director, el directorio y nuestros comités, consideramos diversos factores para garantizar una amplia gama de habilidades, experiencia, conocimiento de la industria, diversidad y datos relevantes para nuestro negocio.

Consejo de Administración y Responsabilidades

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

La información completa se encuentra en nuestra página global oficial.

Líderes en México

Al igual que nuestro gobierno global, nuestros líderes en México se rigen por nuestra filosofía, principios y valores que ponemos en acción a través de políticas y procedimientos para cumplir con nuestra misión.

Equipo de liderazgo en México 2019

Laurent Therivel[7]
Chief Executive Officer

John Connelly
Chief Financial Officer

Mónica Aspe[7]
External Affairs & Corporate Communications VP

Jesús Cansino
Customer Experience VP

Claudia Castro
Supply Chain & Logistics VP

Adrian Quintanilla
Human Resources VP

Luis Silva
Chief Revenue Office

Janna Ducich
Chief Marketing Officer

Carlos Sánchez
Chief Information and Technology Officer

José Menchaca
Strategy, Analytics & Development

Adriana Welton
General Counsel

Ética y cumplimiento

En AT&T hacemos lo correcto. Nos distinguimos por operar con integridad, transparencia y honestidad en todo lo que hacemos; por ello, además de nuestro Código de Conducta, hemos desarrollado políticas y procedimientos que cubren una amplia gama de temas relacionados con la ética y el cumplimiento. Todos nuestros colaboradores deben cumplir con el proceso de aceptación de políticas y cursos mandatorios anuales.

Todos nuestros colaboradores reciben capacitación en los siguientes temas:

- Protección de datos y aviso de privacidad.
- Cultura y valores éticos (Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero, FCPA, por sus siglas en inglés).
- Antisoborno y anticorrupción (FCPA, 2019).
- Política de diversidad de inclusión.
- Sensibilización para la inclusión laboral.
- Comunidad LGBT.

TODOS NUESTROS COLABORADORES *recibieron formación sobre políticas y procedimientos de derechos humanos.*

19,072 COLABORADORES *completaron el Curso Anticorrupción.*

1,339 COLABORADORES *completaron el Curso Ventas a Gobierno.*

A través de nuestros diferentes canales de comunicación, escuchamos a nuestros grupos de interés para mantener una óptima gestión de las actividades emprendidas y ofrecer información constante y actualizada sobre nuestra organización.

7. Mónica Aspe fue nombrada CEO Interina de AT&T en México a partir del 1 de abril de 2020. Mónica Aspe sustituyó a Laurent Therivel, quien fue CEO vigente durante 2019.

Portal externo

Contamos con una sección de Ética y Cumplimiento en nuestro sitio web oficial, donde describimos nuestras expectativas sobre cómo hacer negocios, operar e interactuar con nuestros grupos de interés.

Adicionalmente incluimos información de:

- Código de Conducta Empresarial
- Valores
- Conflicto de Interés
- Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero
- Hospitalidad y Regalos
- Contribuciones, Patrocinios y Membresías

AT&T Háblalo

En AT&T en México tenemos el firme compromiso de hacer siempre lo correcto; desde la forma en la que hacemos negocios, hasta cómo convivimos cada día con toda nuestra comunidad.

Una de las principales responsabilidades que tenemos como líderes y compañeros es fomentar un ambiente de trabajo en donde siempre hacemos lo correcto.

Para lograr este objetivo contamos con AT&T Háblalo, nuestra línea ética que sirve para reportar de manera segura y confidencial conductas contrarias al Código de Conducta Empresarial de AT&T y políticas empresariales; de esta manera nos aseguramos que en nuestra comunidad prevalezca el respeto, la honestidad y garantía de hacer siempre lo correcto.

Contamos con un proveedor externo encargado de recibir, registrar y confirmar los reportes por parte de nuestros colaboradores, lo que permite la transparencia del programa. Cuidamos con mucho esmero la confidencialidad y evitamos cualquier tipo de represalia. Este programa va dirigido a todos nuestros colaboradores y proveedores; en 2019 recibimos 1,620 casos.

Buzón interno para atender quejas

La voz de nuestros colaboradores es esencial para fortalecer la cultura ética en nuestra operación, por tal motivo contamos con una cuenta de correo electrónico a través de la cual atendemos dudas e inquietudes sobre temas de cumplimiento.

Esta herramienta es una vía de comunicación entre el área de Compliance y los colaboradores de AT&T en México.

mx.complianceatt@mx.att.com

Campaña Cero Tolerancia

Trabajar en AT&T es estar preparado para el cambio, enfrentar nuevos retos y estar en constante movimiento. Así es nuestra operación y compañía en general. Tenemos objetivos inmediatos que cumplir, como mantener una base de clientes sólida y, para lograrlo, debemos trabajar con honestidad y haciendo en todo momento lo correcto.

Tanto líderes como colaboradores de AT&T en México, regimos todas nuestras decisiones y acciones por los niveles más altos de integridad. Trabajar bajo el esquema de Cero Tolerancia, es trabajar bajo una visión de ética que promueve buenas prácticas y que vive día a día nuestros valores.

Premio "Ética en Acción"

Hacer lo correcto debe ser parte del ADN de nuestros colaboradores, lo cual significa ser éticos e íntegros dentro y fuera de nuestra compañía. Por ello reconocemos y recompensamos las acciones que impulsan los valores de AT&T con un solo objetivo: hacer siempre lo correcto.

Los colaboradores que viven los valores y lo demuestran con alguna acción ética, pueden ser acreedores al Premio "Ética en Acción", con el que además de ser reconocidos por toda la compañía, reciben un premio monetario y un certificado firmado por el Responsable de Cumplimiento Corporativo de manos de nuestra CEO. La condecoración es publicada en la galería de ganadores "Ética en Acción".

Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

Nuestra labor ética no conoce fronteras. Elaboramos políticas, procedimientos, controles y programas de capacitación requeridos para estar en cumplimiento de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés).

Este programa está dirigido a todos los empleados y proveedores que interactúan ante entidades de gobierno a nombre de AT&T.

AT&T FUE RECONOCIDA *como una de las empresas más éticas a nivel global en 2019 por Ethisphere.*

1,339 PARTICIPANTES *en el curso de Ventas a Gobierno en Universidad AT&T.*

448 PERSONAS CAPACITADAS *en FCPA en formato Train the Trainers.*

19,072 PERSONAS *tomaron el curso de capacitación de FCPA en Universidad AT&T.*

Protección de datos personales

Así como nuestros clientes cuentan con nosotros para disfrutar de las mejores experiencias de entretenimiento y comunicación del mundo, también cuentan con nosotros para proteger su información y respetar su privacidad.

Contamos con políticas y procedimientos que cuidan los datos de nuestros clientes y colaboradores, incluyendo nuestro Aviso de Privacidad Integral que está disponible en nuestra página oficial.

Además, brindamos orientación a los empleados sobre qué son los datos personales, la manera como los protegemos, los lineamientos para la gestión del inventario de datos personales, las funciones de la Oficina de Protección de Datos y las sanciones por incumplimiento de nuestra política.

PREMIOS Y **RECONOCIMIENTOS**

Los premios y distinciones que obtuvimos en 2019 son fruto de las acciones que día a día emprende cada uno de nuestros colaboradores con el objetivo de cumplir con la misión de resguardar nuestros valores fundamentales.

Agradecemos a toda la comunidad que forma parte de AT&T en México por su trabajo y compromiso para inspirar el progreso de las personas a través de nuestros productos y servicios.

Empresa Socialmente Responsable

Por tercer año consecutivo[8] obtuvimos el distintivo "Empresa Socialmente Responsable" otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial.

Effie Awards

Como resultado de dos estrategias de comunicación y mercadotecnia únicas que nos ayudaron a conectar aún mejor con nuestros clientes, obtuvimos (junto a Teran/TBWA) dos galardones en los premios Effie Awards México con las campañas:

- "Navidad Paper Phone", Premio Oro.
- "Internet en Casa", Premio Bronce.

Great Place To Work (GPTW)

- 8° lugar en el ranking Mejores Lugares para trabajar GPTW.
- 3° lugar en el ranking de Mejores Empresas para trabajar para los Millennials.
- 7° lugar en el ranking de Mejores Empresas para trabajar por sus políticas de Diversidad e Inclusión.

Las 50 empresas con los mejores empleos

Nos posicionamos en el primer lugar del ranking "Las 50 empresas con los mejores empleos", de la revista Mejores Empleos.

Empresa Incluyente

Desde 2016 hemos obtenido 12 distintivos "Empresa Incluyente" que otorga la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

PAR

Obtuvimos el distintivo PAR Aequales por dos años consecutivos. Este reconocimiento destaca la equidad de género y la diversidad en las empresas.

Ethisphere

AT&T fue reconocida como una de las empresas más éticas a nivel global por Ethisphere.

HRC Equidad MX

Fuimos reconocidos por la Fundación de la Campaña de Derechos Humanos (HRC, por sus siglas en inglés) por nuestras buenas prácticas en materia de inclusión LGBT+ en nuestros centros laborales.

8. 15 años en total considerando las certificaciones previas a la adquisición de las compañías.

ACERCA DE
ESTE INFORME

Este informe es un ejercicio de transparencia para dar a conocer nuestros principales resultados y logros obtenidos en el periodo que comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 en México.

"Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI", y fue realizado en cumplimiento con los principios para la elaboración de informes relativos al contenido y a la calidad del mismo.

Este reporte anual da seguimiento a lo reportado en el informe anterior, publicado el 30 de mayo de 2018. La actualización del estudio de materialidad no implicó un cambio significativo en la forma de reportar ni se presentaron cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas. El estudio de materialidad se detalla más adelante.

No se realizó verificación por parte de un tercero independiente, sin embargo, toda la recopilación de la información se hizo con base en procesos transparentes.

Para conocer más de nuestra historia o profundizar en temas relacionados a la sustentabilidad puede contactarnos:

Correo electrónico: mx.resocial@att.com.mx
Página web: https://www.att.com.mx

MATERIALIDAD

Para conocer los temas que más importan a nuestra organización y a nuestros grupos de interés, y dar a conocer los avances que tenemos en ellos, en 2020 realizamos un estudio de materialidad en el que identificamos dichos aspectos desde la perspectiva ética, social, económica y ambiental.

Nos apegamos al principio de Materialidad de los Estándares GRI y realizamos el siguiente proceso para determinar los temas materiales:

Identificar
los temas a ser comunicados.

Priorizar
asuntos relevantes identificados en el proceso para determinar los temas materiales.

Revisar
los aspectos calificados como materiales para el Informe de Sustentabilidad.

Validar
con el equipo de sustentabilidad los resultados de las etapas del proceso.

En AT&T aplicamos los siguientes Principios para la elaboración de informes:

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
- Fiabilidad
- Puntualidad

Especificaciones del estudio

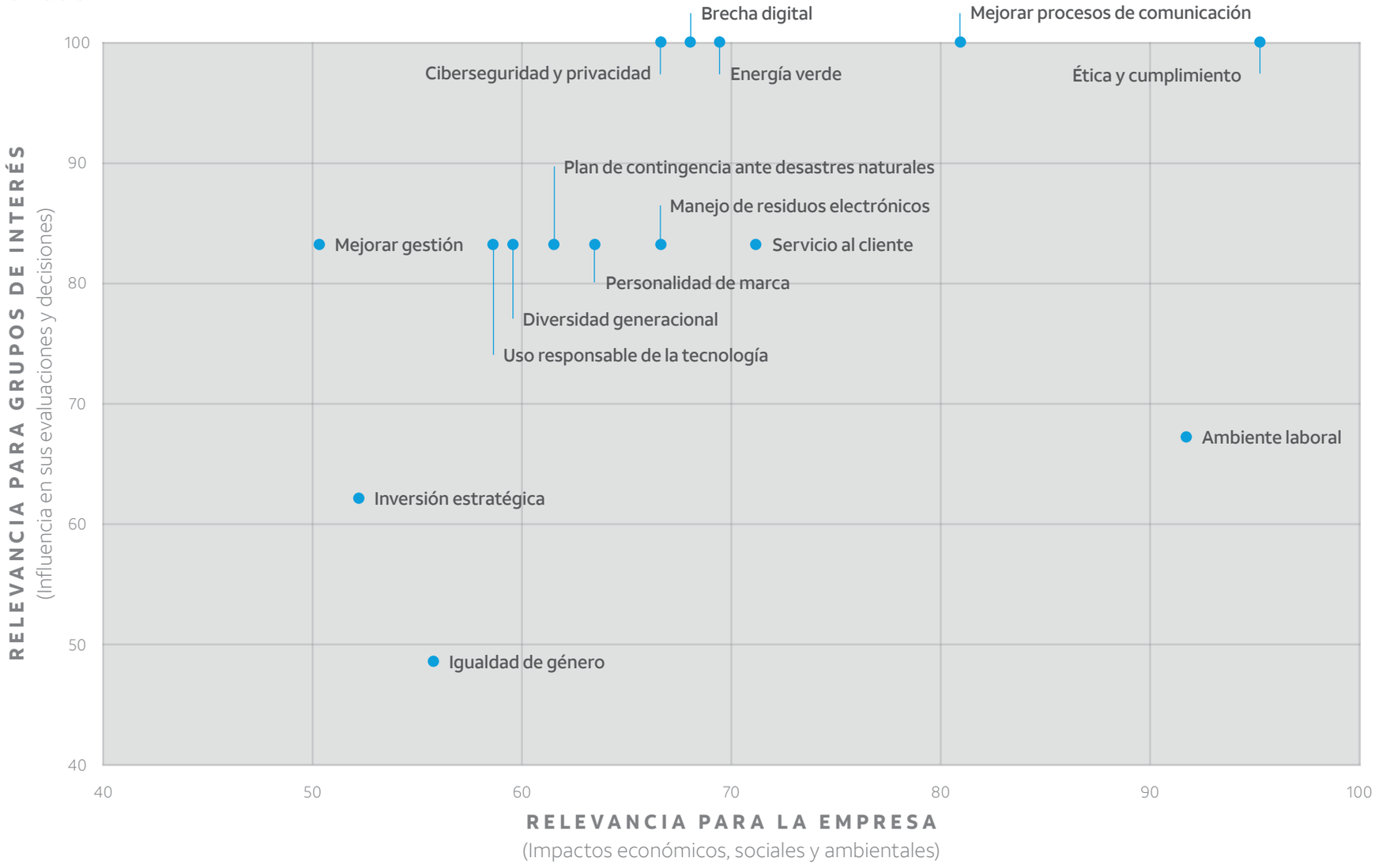
Se realizaron 15 entrevistas a directivos y gerencia media de 12 áreas AT&T México.

Se identificaron **15 temas** materiales clasificados de acuerdo a su principal asunto (económico, ambiental, social y ético).

Principales grupos de interés identificados:

- Accionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Comunidad
- Proveedores
- Autoridades

Matriz de materialidad



Enfoque de gestión de los temas materiales

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN	COBERTURA
Ambiente laboral	401-2, 404-1, 404-2, 404-3.	Es fundamental para nosotros mantener un ambiente laboral armonioso que permita el desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores, lo cual se ve reflejado en el progreso de nuestra organización. A través de diversos programas fomentamos una cultura de crecimiento, respeto y motivación que nos ha permitido posicionarnos en rankings de alta importancia como Great Place To Work.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Proveedores
Ética y cumplimiento	205-2, 308-1, 412-2, 414-1.	El compromiso más importante que tenemos con nuestros grupos de interés es cumplir con los más altos estándares de honestidad, integridad y respeto. Construimos relaciones de confianza con base en el cumplimiento estricto de nuestras políticas y procedimientos.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Igualdad de género	202-1, 401-3, 405-1.	Consideramos que la participación equitativa de hombres y mujeres es la gran fortaleza de nuestra organización. Contamos con iniciativas y procedimientos que impulsan el empoderamiento y liderazgo de las mujeres a través de medidas concretas de formación empresarial, que fomenten la igualdad de género, la defensa de los derechos humanos y la no discriminación.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Proveedores
Manejo de residuos electrónicos	306-2.	El impacto ambiental es uno de nuestros principales ejes de sustentabilidad, por ello colaboramos con iniciativas de recolección de celulares y accesorios, en conjunto con otras organizaciones, para la óptima gestión de residuos electrónicos.	Accionistas, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Mejorar gestión	103-1, 103-2, 103-3.	La construcción de una cultura empresarial que nos permita avanzar en conjunto hacia un mismo objetivo ha sido uno de nuestros principales motores de crecimiento. A través de nuestro gobierno corporativo, políticas y procedimientos fortalecemos nuestra gestión organizacional.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Proveedores, Autoridades
Mejorar procesos de comunicación	103-1, 103-2, 103-3.	El fortalecimiento y la fluidez de los procedimientos y canales de comunicación, tanto dentro de nuestra organización como con nuestros diferentes grupos de interés, son fundamentales para mantener la óptima gestión de nuestras actividades. Mediante diferentes canales de comunicación escuchamos a nuestros grupos de interés y ofrecemos información constante y actualizada sobre nuestra organización.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Personalidad de la marca	103-1, 103-2, 103-3.	La calidad de nuestros servicios y valores nos diferencian en el mercado como la empresa moderna que trabaja para conectar a las personas con lo que más les importa. Cuidamos que todas nuestras actividades estén alineadas a nuestra filosofía y expectativas de crecimiento, para ello cuidamos que cada servicio, campaña de comunicación y actividades de toda índole cumplan con requisitos específicos.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	ENFOQUE DE GESTIÓN	COBERTURA
Plan de contingencia ante desastres naturales	103-1, 103-2, 103-3.	Nuestro principal objetivo es procurar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y clientes, por ello, contamos con un Plan de Continuidad que nos permite dar respuesta de manera eficiente y oportuna a eventos no planeados, como son huracanes, manifestaciones, pandemias, entre otros eventos.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores
Diversidad generacional	103-1, 103-2, 103-3.	La fortaleza de nuestro equipo se encuentra en su diversidad, es por esto que impulsamos la inclusión laboral a través de distintos programas de diversidad generacional.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores
Servicio al cliente	103-1, 103-2, 103-3	Nuestro objetivo es transformar la forma en que se conectan nuestros clientes y mejorar su experiencia. Por ello, estamos allí cuando nuestros clientes más nos necesitan y nos mantenemos conectados con ellos a través de distintas herramientas de comunicación.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Uso responsable de la tecnología	103-1, 103-2, 103-3.	Es nuestra prioridad informar a la gente sobre el uso responsable de la tecnología para evitar que pueda causar algún daño en su integridad física o moral.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Inversión estratégica	103-1, 103-2, 103-3.	Cuidamos que nuestras actividades de inversión estén alineadas a nuestra estrategia de negocio con el fin de generar valor para todos los grupos de interés.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Autoridades
Ciberseguridad y privacidad	418-1	Operamos con integridad, transparencia y honestidad en todo lo que hacemos, por esta razón la ciberseguridad y la privacidad de datos es fundamental para nosotros. Contamos con políticas y procedimientos para cuidar los datos de nuestros clientes y colaboradores.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Energía verde	302-1, 302-3, 305-1, 305-2, 305-4.	Promovemos una cultura que busca minimizar la crisis del cambio climático a través de diversas iniciativas, entre ellas el uso de energías verdes. En AT&T buscamos que las instalaciones donde operamos cumplan con requisitos de Eficiencia Energética y Diseño Sostenible.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades
Inclusión digital	M7	El valor de nuestras acciones recae en la posibilidad de brindar conectividad a la gente, y con ello inspirar el progreso humano. Nuestras metas están alineadas con el crecimiento de nuestra red para servir a más personas. Además, contamos con iniciativas para brindar conectividad a personas que no son propiamente nuestros clientes.	Accionistas, Colaboradores, Clientes, Comunidad, Proveedores, Autoridades

ÍNDICE GRI

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
		102: Contenidos Generales 2016	
		1. Perfil de la organización	
102-1	Nombre de la organización	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas: 11-13	
102-3	Ubicación de la sede	Río Lerma 232, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México.	
102-4	Ubicación de las operaciones	La información de este informe hace referencia a México como región.	
102-5	Propiedad y forma jurídica	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V	
102-6	Mercados servidos	Página: 6	
102-7	Tamaño de la organización	Páginas: 7, 33	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Página: 33 Jornada laboral: Hombres-medio tiempo: 2.2%. Hombres-tiempo completo: 97.8%. Mujeres-medio tiempo: 3.8%. Mujeres-tiempo completo: 96.2%. Desglose de personal por interno y externo: Hombres-interno: 9,984. Hombres-externo: 1,651. Mujeres-interno: 6,101. Mujeres-externo: 1,145.	
102-9	Cadena de suministro	Páginas: 45-46	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No se presentaron cambios significativos en las operaciones ni en la cadena de suministro.	
102-11	Principio o enfoque de precaución	Página: 46	
102-12	Iniciativas externas	Página: 21	
102-13	Afiliación a asociaciones	Páginas: 19-20	
	2. Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Página: 4	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	Página: 4	
	3. Ética e Integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas: 14-17	
	4. Gobernanza		
102-18	Estructura de gobernanza	Páginas: 50-51	
	5. Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	Páginas: 17-18	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., no cuenta con empleados sindicalizados.	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	Página: 58	
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	Página: 17	
102-44	Temas y precoupaciones clave mencionados	Página: 58	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
6. Prácticas para la elaboración de informes			
102-45	"Entidades incluidas en los estados financieros consolidados"	"GRUPO TELECOM HOLDINGS (IUSACELL): AT&T CONECTA DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. AT&T INGENIERÍA Y SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V. AT&T ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V. AT&T VENTAS Y SERVICIOS, S. DE R.L. DE C.V. AT&T COMERCIALIZACIÓN MÓVIL, S. DE R.L. DE C.V. AT&T NORTE, S. DE R.L. DE C.V. AT&T DESARROLLO EN COMUNICACIONES DE MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V. INFOTELECOM, S.A. DE C.V. AT&T NEW GI, S. DE R.L. DE C.V. AT&T TELECOM HOLDINGS, S. DE R.L. DE C.V. AT&T INTERNATIONAL MEXICO MOBILITY, S.A. DE R.L. DE C.V. (ANTES ORILIZO HOLDING, S.A.R.L) GRUPO AT&T CELULLAR, S. DE R.L. DE C.V. GRUPO NEXTEL: AT&T COMUNICACIONES DIGITALES, S. DE R.L. DE C.V."	
102-46	Definición de los contenidos de los Informes y las coberturas del tema	Páginas: 58	
102-47	Lista de temas materiales	Páginas: 60-61	
102-48	Reexpresión de la información	No se hizo una reexpresión de información en este informe, respecto al informe de 2018.	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	La actualización del estudio de materialidad no implicó un cambio significativo en la forma de reportar ni se presentaron cambios significativos con respecto a los periodos objeto del informe anteriores en la lista de temas materiales y coberturas de los temas.	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
102-50	Periodo objeto del informe	Página: 57	
102-51	Fecha del último informe	30 de mayo 2018.	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual.	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Página: 57	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Página: 57	
102-55	Índice de contenidos GRI	Páginas: 62-71	
102-56	Verificación externa	No se realizó verificación por parte de un tercero.	
	TEMAS MATERIALES		
	Ambiente laboral		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 39-40	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 39-40	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Páginas: 39-40	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página: 35	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Páginas: 35-37	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Página: 38	
	Ética y cumplimiento		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 51-53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 51-53	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Página: 51	
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	Página: 45	
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Página: 51	
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	Página: 45	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
Igualdad de género			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 22-23	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 22-23	
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Página: 34	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-3	Permiso parental	Página: 39	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas: 33, 51	
Manejo de residuos electrónicos			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página: 47	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página: 47	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación		No se reportó información debido a cambios en la metodología.

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
Mejorar gestión			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 49-53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 49-53	
Mejorar procesos de comunicación			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 17, 32, 38, 52-53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 17, 32, 38, 52-53	
Personalidad de la marca			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 60	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 6, 8, 14-17	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 6, 8, 14-17	
Plan de contingencia ante desastres naturales			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página: 32	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página: 32	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
Diversidad generacional			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página: 27	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página: 27	
Servicio al cliente			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 31-32	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 31-32	
Uso responsable de la tecnología			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página: 41	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página: 41	
Inversión estratégica			
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 8-14	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 8-14	
	Ciberseguridad y privacidad		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y suscomponentes	Páginas: 51, 53	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 51, 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	En 2019, mediante solicitudes de derechos arco recibimos 13 quejas por contrataciones no reconocidas o cargos no reconocidos a tarjetas de crédito.	
	Energía verde		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Página: 47	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Página: 47	
GRI 302: ENERGÍA 2016			
302-1	Consumo energético dentro de la organización	Página: 48	
302-3	Intensidad energética	Página: 48	
GRI 305: EMISIONES 2016			
305-1	Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance 1).	Página: 48	

Estándar GRI	Contenido	Página/Respuesta Directa	Omisión
305-2	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	Página: 48	
305-4	Intensidad de las emisiones de gases efecto invernadero.	Página: 48	
	Inclusión digital		
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	Página: 61	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas: 41, 45	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Páginas: 41, 45	
	G4 SECTOR DISCLOSURES		
M7	Acciones tomadas para empoderar a las audiencias a través del desarrollo de habilidades de alfabetización de medios y resultados obtenidos	Página: 41	

MENSAJE DE CIERRE Y DATOS DE CONTACTO

Nuestro Informe de Sustentabilidad 2019 representa un episodio de nuestra gran historia de compromiso y logros en materia social, ambiental y ética.

Sabemos que nos enfrentamos a un mundo lleno de cambios y nuevos retos, sin embargo, nuestra misión de impulsar el progreso humano a través del poder de la comunicación y el entretenimiento, permite transformar realidades y crear nuevas historias de éxito en nuestras comunidades y en el mundo.

Continuaremos inspirando a la gente a través de la conectividad.

La historia continúa...

Web
www.att.com.mx

Twitter
https://twitter.com/attmx

Facebook
https://www.facebook.com/attmx

YouTube
https://www.youtube.com/c/attmx

Instagram
https://www.instagram.com/attmx/

Correo
mx.resocial@att.com.mx