



Informe Anual de Sustentabilidad 2017

Informe de Sustentabilidad 2017 de AT&T en México



G4-7

AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. es una Sociedad de Responsabilidad Limitada de Capital Variable que se rige por lo dispuesto en sus estatutos sociales, así como por lo establecido en la Ley General de Sociedades Mercantiles.

Torre Diana: Río Lerma 232, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México

Megacentro: Filiberto Gómez 40-42, Fraccionamiento Industrial Tlalnepantla, C.P. 54030 Tlalnepantla, Estado de México

Tecnoparque: Eje 5 Norte 990, Azcapotzalco, Santa Bárbara, C.P. 02230 Ciudad de México

Torre Zafiro: Periférico Sur 4124, Jardines del Pedregal, 01900 Ciudad de México, CDMX, México

Norte:

Torre Equus: Ricardo Margain Zozaya 444-S, Valle del Campestre, 66265 San Pedro García, N.L., México

Humberto Lobo: Av. Vasconcelos #601 Pte. Col. Del Valle San Pedro Garza García, N.L.

Noroeste:

Aguascalientes: Blvd. Salinas 11120, Aviación, 22014 Tijuana, B.C.

Plaza San José: Calle Luis González Espinoza 3252, 22014, Aviación, Defensores de Baja California, 22014 Tijuana, B.C.

MSO: Sor Juana Inés de la Cruz 20154, Parque Industrial Chilpancingo, Tijuana, B.C.

Sur Península:

Torre Ejecutiva JV 3: Blvd. Atlixcáyotl No. 5208 Piso 3, Reserva Territorial Atlixcáyotl, CP 72810, San Andrés Cholula, Puebla

Pacífico:

Tech Park: Periférico Sur, Manuel Gómez Morín 8316, Fraccionamiento Paisajes del Tesoro, San Pedro Tlaquepaque, CP. 45680

Además de nuestros puntos de venta que tienen presencia en todo el país, las marcas registradas en cursiva son marcas registradas de AT&T.

Segundo Informe Anual de Sustentabilidad 2017. Elaborado "de conformidad" con la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) G4 opción Esencial.

El presente Informe no fue revisado por un tercero independiente.

Contacto: mx.resocial@att.com.mx

Página oficial: www.att.com.mx/

Twitter: <https://www.att.com.mx/>

Facebook: <http://www.facebook.com/attmx>

YouTube: <http://www.youtube.com/c/attmx>

Instagram: <http://www.instagram.com/attmx>





Sumario

1

Nos Comprometemos

¿Quién es AT&T?	6
AT&T en el mundo	6
AT&T en México	6
Cifras relevantes 2017	8
Nuestra esencia	10
Sobre este informe	10
A la vanguardia en tecnología	12
Planes y servicios innovadores	12
Una solución vanguardista: Centro de Experiencia Empresarial (CXE)	13
Integridad y ética en los negocios	14

2

Somos Sustentables

Una gestión 360º	18
Fortaleciendo el vínculo con grupos de interés	19
Participación en asuntos públicos	21
Responsabilidad y transparencia	22

3

Conectamos

Nuestros productos: una propuesta diferencial y de calidad	25
Responsabilidad y ética de productos	26
Nuestro foco: Los clientes. En comunicación permanente y buscando su satisfacción	27

4

Colaboramos

Dinamismo y diversidad para crecer	29
Nuestra propuesta de valor	30
Incorporación del talento	34
Desarrollo y movilidad	36
En formación continua	37
Beneficios y flexibilidad	39

5

Integramos

Valor en cadena: nuestros proveedores	41
Líderes del cambio	42
Fundación AT&T México	42

6

Compartimos

AT&T en la comunidad	44
Educación	45
Salud y bienestar	46
Acelerando los negocios	50
Seguridad	52
Medio ambiente	54

7

Preservamos

Comprometidos con el futuro	56
Consumo responsable de recursos	57
Control de la emisión de gases de efecto invernadero	58

8

Anexo

Premios y reconocimientos	62
Índice de contenidos GRI G4	63





Mensaje de nuestro CEO

G4-1, G4-2, G4-13

En AT&T estamos comprometidos con acelerar la innovación y generar cambios positivos para los consumidores mexicanos. Sabemos que la conectividad está transformando la manera en que nos comunicamos, hacemos negocios y trabajamos juntos. Por eso, nuestra estrategia de responsabilidad social fue diseñada con base en 5 pilares: educación, seguridad, aceleración de negocios, medio ambiente y salud y bienestar.

En retrospectiva, 2017 fue un año muy importante para nosotros. Casi duplicamos el número de clientes con más de 15 millones, consolidándonos como la empresa de telefonía móvil con mayor crecimiento en México.

Con orgullo, anunciamos que nuestra red 4G LTE de última generación cerró el año cubriendo a casi 96 millones de personas. Además, completamos la instalación de una red LTE-M, diseñada para desplegar soluciones de Internet de las Cosas a gran escala. Este despliegue de tecnología, ha sido la base para nuestra visión de Ciudades Inteligentes que bene-

ficiará a las comunidades donde operamos. De esta forma, en 2017 concretamos proyectos como el despliegue de red 4G LTE y Wi-Fi en el Metro de la Ciudad de México, así como la próxima instalación de soluciones conectadas en Quintana Roo.

Somos testigos de cómo la conectividad y el acceso a la información son herramientas básicas para promover el crecimiento económico del país y ofrecer a las personas mayores oportunidades.

Continuamos empujando la reducción de la brecha digital y la preparación de las próximas generaciones. Por eso, el trabajo que hacemos con organizaciones como FUNED, Construyendo a México Crecemos y Leer Nos Incluye a Todos, está enfocado en impulsar la educación STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas), por sus siglas en inglés.

Además, seguimos colaborando con CONAGUA y Alerta AMBER, mediante el envío de SMS en situaciones de



emergencia. Me enorgullece compartir que 7 de cada 10 niños desaparecidos regresan a casa gracias a esta iniciativa desarrollada en colaboración con la PGR.

2017 también significó un reto, como seres humanos y como equipo, cuando dos sismos sacudieron al país. Guiados por nuestro objetivo de poner nuestra red al servicio de la comunidad, el equipo de AT&T en México trabajó para mantener conectada a la gente con sus seres queridos y aportar a los esfuerzos de rescate y reconstrucción.

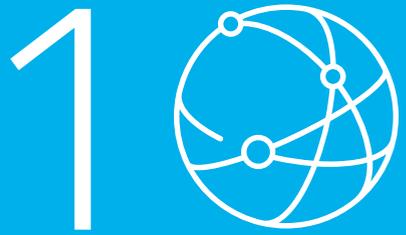
Los aprendizajes y resultados del año nos inspiran para pensar en nuevas formas de transformar vidas, mediante la conectividad.

Agradezco a nombre de todos los que formamos parte de AT&T en México, por permitirnos ser parte de su vida y ayudarnos a transformar al país. Este año, seguiremos trabajando para mantenernos como un Gran Lugar para Trabajar, superando nuestros propios récords a través de la excelencia.

Los invito a que, en las siguientes páginas, lean más sobre las iniciativas que implementamos durante 2017 bajo esta visión de innovación y transformación.

Atentamente,

Kelly King
CEO, AT&T en México



Nos
Comprometemos



¿Quién es AT&T?

G4-6, G4-8, G4-9, G4-13



AT&T en el mundo

En AT&T tenemos la visión de un mundo donde todo y todos trabajan juntos, de un mundo que funcione para nuestros clientes, por ello, nos esforzamos por hacer esta visión una realidad en la que la conectividad genere oportunidades y posibilidades para la

comunidad. Nuestra red móvil de alta velocidad es la más grande en Norteamérica y actualmente cubre a más de 400 millones de personas y empresas, además ayudamos a más de 3 millones de empresas de diversos tamaños, incluyendo casi a todas las Fortune 1,000, para que presten un mejor servicio con nuestras soluciones móviles e inteligentes de alta seguridad.

Al estar comprometidos con la innovación y el entorno en el que nos desenvolvemos, buscamos conformar un equipo con las mentes más brillantes de la industria, en México somos más de 18 mil profesionistas.

A nivel global, estamos comprometidos con medir y dar seguimiento al progreso que vamos construyendo. Este compromiso nace desde la dirección global y es transmitido e implementado localmente en cada lugar donde tenemos operaciones. Gracias a ello, somos capaces de tomar decisiones estratégicas, llevarlas a cabo y generar un impacto positivo.

AT&T en México

En nuestra llegada a México en 2015 adquirimos 2 empresas para iniciar operaciones en el país, por lo

que 2016 representó un año de transición; pero 2017 ha sido un año de crecimiento acelerado, desarrollo e innovación, ya que nuestra avanzada red 4G LTE ya cubre 96 millones de personas. Los cuales cumplen con nuestro objetivo de cobertura y servicio al cliente. En promedio hemos abierto más de 2 tiendas al día desde la llegada de AT&T a México.

Durante 2017, obtuvimos más de 3.1 millones de nuevos suscriptores en el país, incluidos cerca de 1.3 millones en el cuarto trimestre del año.

Cerramos el año con 15.1 millones de clientes en México; un crecimiento de 26,1% en comparación con el año anterior. Nos mantenemos como el proveedor de telefonía móvil con mayor crecimiento en México.

Estamos comprometidos con brindar mejores opciones para nuestros clientes, a través de planes sencillos y transparentes con más datos; llamadas y mensajes ilimitados, y las redes sociales favoritas de nuestros usuarios incluidas. Estos beneficios aplican en México, Estados Unidos y Canadá, sin costo adicional. Así es como AT&T transforma las telecomunicaciones en México.

2017 fue un año de evolución para AT&T en México, que marcó un gran avance en términos de innovación. Lo que nos permitió ocupar el puesto #58 en el Índice de Innovación Global².

Inauguramos en México el Centro de Experiencia Empresarial (CXE) que fortalece nuestra oferta de soluciones de negocios e innovación, es un espacio único en donde las empresas chicas, medianas y grandes tendrán la oportunidad de conocer lo último en soluciones de Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés), Ciberseguridad y Red Definida por Software (SDN, por sus siglas en inglés).

Anunciamos la colaboración con el Metro de la Ciudad de México para conectar a más de 5.5 millones de usuarios diarios del Metro, entre otras iniciativas que tenemos en conjunto con autoridades gubernamentales que más adelante explicamos a detalle.

Con una fuerte creencia en la sustentabilidad, por segundo año consecutivo presentamos nuestro Informe de Sustentabilidad 2017, siguiendo una historia de compromiso con nuestros grupos de interés, empleados, sociedad y el medio ambiente.

² El Índice de Innovación Global proporciona indicadores detallados de los resultados de la innovación en 127 países y economías de todo el mundo.

Se analiza un amplio panorama de la innovación, que comprende el entorno normativo, la educación, la infraestructura y el grado de desarrollo empresarial mediante 81 indicadores.



● Cobertura comercial de AT&T en México 2017

Fuente: https://www.att.com.mx/servicios/att-cobertura.html?gclid=EAlalQobChMiz_HYhvrW2glVEI5pCh2xPAax-EAAYASAAEgLb2PD_BwE&gclid=aw.ds



Cifras relevantes 2017



96 millones

de personas con cobertura red 4G LTE



15.1 millones

de usuarios



Crecimiento en la base de suscriptores de 2017.



Obtención por 2º año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR).



13º lugar en la lista de los mejores lugares para trabajar (GPTW®).



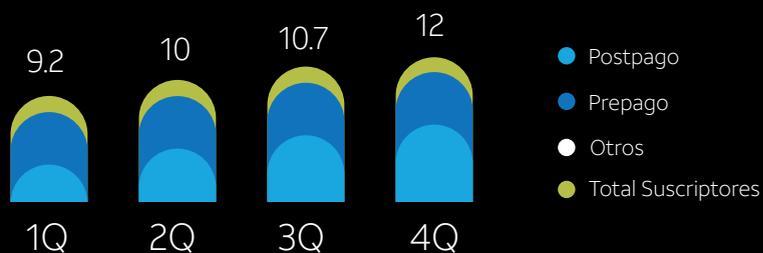


El total de suscriptores al cierre de 2017 **aumentó en un 26.1% en comparación con la cifra de 2016.**

Nuestros clientes netos **aumentaron en un 3.5% al cierre de 2017 en comparación con el cuarto trimestre de 2016.**

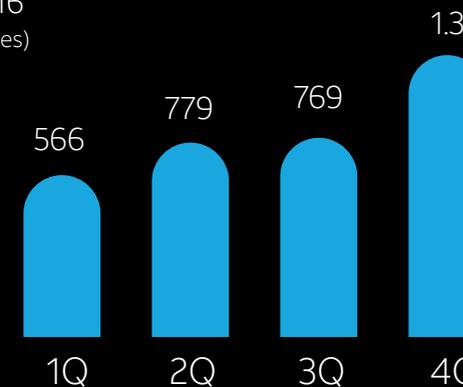
Total de suscriptores 2016

(Cifras expresadas en millones)



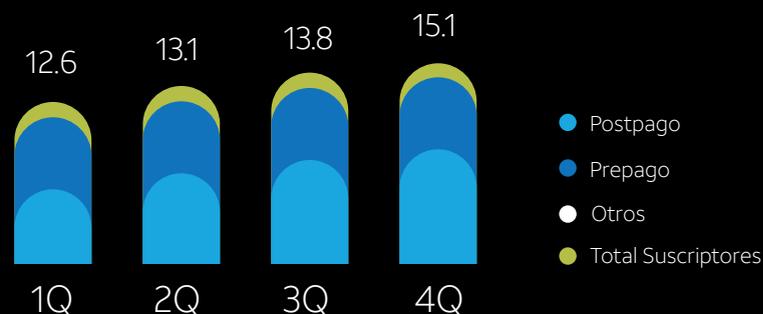
Clientes netos 2016

(Cifras expresadas en miles)



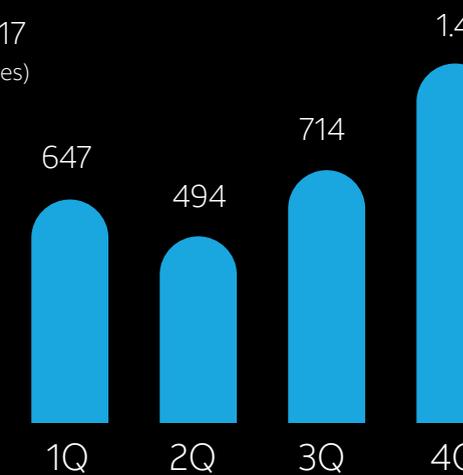
Total de suscriptores 2017

(Cifras expresadas en millones)



Clientes netos 2017

(Cifras expresadas en miles)





Nuestra esencia

G4-16, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23

Queremos transformar la manera en la que las personas se conectan. Por ello, ofrecemos servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes para personas y empresas, conectividad rápida, segura y móvil.

Esto es lo que nos motiva y se refleja en nuestra misión que es conectar a la gente con su mundo, en los lugares donde vive, trabaja y juega, y hacerlo mejor que nadie.

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

Sobre este Informe

Por segundo año consecutivo publicamos nuestro Informe Anual de Sustentabilidad bajo el marco de reporte del Global Reporting Initiative (GRI) G4 opción de conformidad Esencial.

El Informe se ha elaborado con base en los 10 principios de elaboración de informes GRI:

Principios de contenido de la memoria:

Contenido

- ▶ Participación de los grupos de interés
- ▶ Sostenibilidad
- ▶ Materialidad
- ▶ Exhaustividad

Calidad

- ▶ Equilibrio
- ▶ Comparabilidad
- ▶ Precisión
- ▶ Puntualidad
- ▶ Claridad
- ▶ Fiabilidad

Aplicación de los principios de calidad de la memoria:

Equilibrio

El Informe Anual de Sustentabilidad 2017 muestra aspectos positivos y áreas de oportunidad con el objetivo de presentar información real sobre el desarrollo de la empresa.

Comparabilidad

La información presentada, ha sido organizada y escrita de manera que podamos transmitir a nuestros

grupos de interés todo avance durante el periodo de elaboración del Informe.

Precisión

El Informe cuenta con distintas tablas, fotografías, ligas de acceso y un lenguaje claro con el propósito de comunicar con precisión nuestro desempeño.

Puntualidad

Nuestro Informe abarca el periodo comprendido del 1º de enero al 31 de diciembre de 2017.

Claridad

El Informe se encuentra disponible para todos los interesados en nuestra página de Internet, en él presentamos información sustentada y respaldada por ligas de acceso enlazados a nuestras páginas públicas y oficiales.

Fiabilidad

Uno de nuestros principios es la transparencia, rigiéndonos bajo este principio hemos compartido nuestra información, datos y cifras.

Para la elaboración de nuestro Informe 2017 hemos tomado como base el estudio de materialidad publicado en nuestro primer Informe Anual de Sustentabilidad (2016).

A continuación, describimos las actividades generales que seguimos:

1. Identificación de los aspectos materiales corporativos con base en las prioridades, impactos relevantes y participación de nuestros grupos de interés internos y externos. Conforme al estudio de 2016, estos son los principales grupos de interés identificados:

- ▶ Consumidores
- ▶ Empleados
- ▶ Sociedad civil
- ▶ Empresarios
- ▶ Inversionistas
- ▶ Gobierno
- ▶ Periodistas y líderes de opinión
- ▶ Proveedores

2. Revisión de los aspectos materiales regionales del grupo en Latinoamérica.

3. Establecimiento de aspectos locales prioritarios, definidos por el equipo de liderazgo multidisciplinario que participó en la coordinación de la elaboración del informe de AT&T en México en 2016.



4. Validación de los aspectos materiales resultantes de los tres ejercicios anteriores, en un *benchmark* sobre sustentabilidad para el sector de telecomunicaciones en México, y con las mejores prácticas a nivel mundial.

Con base en lo anterior, identificamos 8 aspectos materiales para la elaboración de este segundo informe:

- ▶ Estructura de gobierno
- ▶ Ética e integridad
- ▶ Calidad y satisfacción de clientes
- ▶ Inclusión tecnológica
- ▶ Programas de inversión social: educación
- ▶ Gestión del impacto ambiental y del negocio
- ▶ Diversidad, inclusión y empleabilidad
- ▶ Seguridad de la información

Adicionalmente reportamos: estrategia y análisis

- ▶ Perfil de la organización
- ▶ Participación de los grupos de interés
- ▶ Perfil de la memoria
- ▶ Indicadores básicos específicos

Alianzas estratégicas gubernamentales

En este año, al igual que el pasado, mantuvimos relación con distintos agentes gubernamentales que están vinculados con el sector de una u otra forma y hemos ampliado nuestras alianzas estratégicas para seguir con nuestro compromiso ambiental y social.

Administración Pública Federal

- ▶ Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
- ▶ Secretaría de Economía (SE)
- ▶ Secretaría de Educación Pública (SEP, a través de la Coordinación @prende)
- ▶ Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)
- ▶ Procuraduría General de la República (PGR)
- ▶ Oficina de la Estrategia Digital Nacional (a través de Código X, CANIETI y SEP)
- ▶ Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)
- ▶ Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)
- ▶ Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO)
- ▶ 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.

Gobiernos y agencias locales, principalmente:

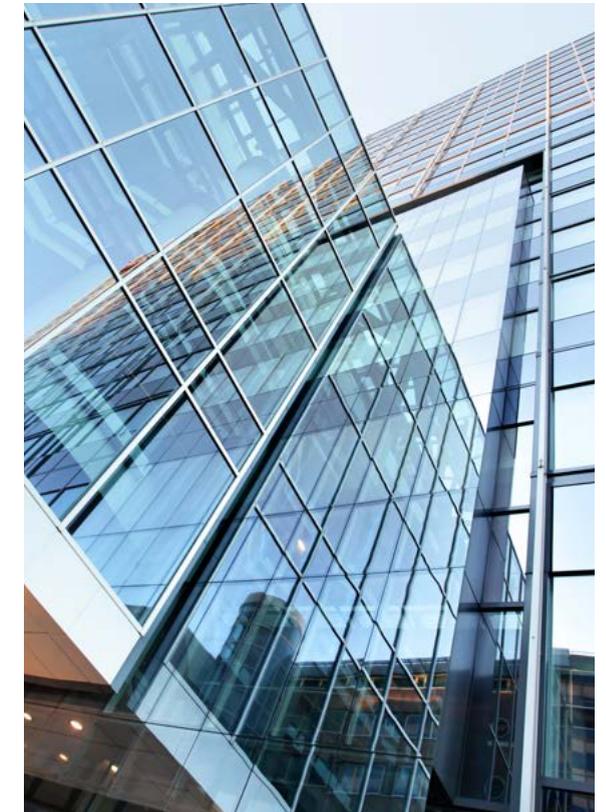
- ▶ Gobierno de la Ciudad de México
- ▶ Sistema de Transporte Colectivo (METRO)
- ▶ Alcaldía de San Miguel de Allende
- ▶ Gobierno del Estado de Puebla
- ▶ Gobierno del Estado de Quintana Roo

Gobiernos extranjeros, principalmente:

- ▶ Embajada de Estados Unidos de América en México.

Asociaciones industriales nacionales y extranjeras:

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





A la vanguardia en tecnología

G4-4

Planes y servicios innovadores

En AT&T en México estamos comprometidos con el servicio de calidad que les brindamos a nuestros clientes, es por ello que ofrecemos una gran variedad de planes y servicios para cada tipo de cliente y su estilo de vida, estos se pueden consultar en nuestra página de Internet: <https://www.att.com.mx/>

En 2017 ampliamos nuestro portafolio de planes brindándoles a los clientes nuevas opciones de entretenimiento, comunicación y vanguardia, tanto para personas como para empresas.

Personas

AT&T Conecta

Es el nuevo portafolio de entretenimiento de AT&T en México, lanzado en 2017. Esta oferta de servicios permitirá a los usuarios disfrutar de contenido enfocado en música, deportes y entretenimiento, con cargo directo a su factura.

Para conocer más sobre AT&T Conecta: <https://www.att.com.mx/conecta/>

AT&T Consíguelo

Con el objetivo de innovar con planes simples y transparentes, en 2017 hemos lanzado AT&T Consíguelo, una nueva oferta comercial diseñada para adaptarse a las necesidades del cliente. Los usuarios pueden elegir el smartphone de su preferencia y posteriormente escoger el plan que mejor se adapte a sus necesidades. Con esta oferta, el cliente no necesariamente tiene que tener historial crediticio y puede liquidar el celular en 24 pagos mensuales.

Para conocer más sobre AT&T Consíguelo: <https://www.att.com.mx/consiguelo/>

Empresas

AT&T Elite

Este programa está diseñado para fortalecer los lazos de lealtad entre el negocio de nuestros clientes y AT&T en México. Ofrecemos un servicio con características especiales dando un valor adicional. Queremos incrementar la satisfacción del servicio a través del otorgamiento de beneficios exclusivos, premiando la fidelidad de nuestros clientes corporativos, globales y de gobierno más importantes.

Para conocer más sobre AT&T Elite: <https://www.att.com.mx/negocios/elite/index.html>

► Internet de las Cosas (IoT, por sus siglas en inglés)

Respondemos a las necesidades de nuestros usuarios y empresas, que requieren soluciones de conectividad para optimizar sus procesos y reducir costos. El Internet de las Cosas también llamado IoT, consolida una nueva era de servicios de conectividad. Ahora, no sólo las personas estaremos conectadas sino también los medios de transporte, ciudades, electrodomésticos y cualquier objeto que requiera enviar y recibir información en tiempo real. Todo esto sucede sobre una red desarrollada especialmente para las soluciones IoT.

► **Plan de Datos IoT:** es un medio por el cual se conectan varios dispositivos (*tablets*, celulares, etc.), a una herramienta de administración para cubrir las necesidades del usuario en cuanto a transmisión y recepción de datos.

► **Plan de Datos IoT pool:** este plan permite compartir los datos incluidos (MB o GB) entre varias SIM's de una misma cuenta.

Para mayor información visite: <https://www.att.com.mx/negocios/iot/control-center/#datos-iot>

► Control Flotilla

Es una solución de Internet de las Cosas y es parte de los productos de la categoría de búsqueda y localización. Puede obtener datos de mantenimiento, seguridad, operación y logística casi en tiempo real para una toma de decisiones más informada con relación a la flotilla de una empresa.

Para mayor información visite: <https://www.att.com.mx/negocios/soluciones/control-flotilla-att/>





Una solución vanguardista: Centro de Experiencia Empresarial (CXE)

El 31 de mayo del 2017 inauguramos nuestro primer Centro de Experiencia Empresarial en México, en compañía del Subsecretario de Industria y Comercio de la Secretaría de Economía, José Rogelio Garza.

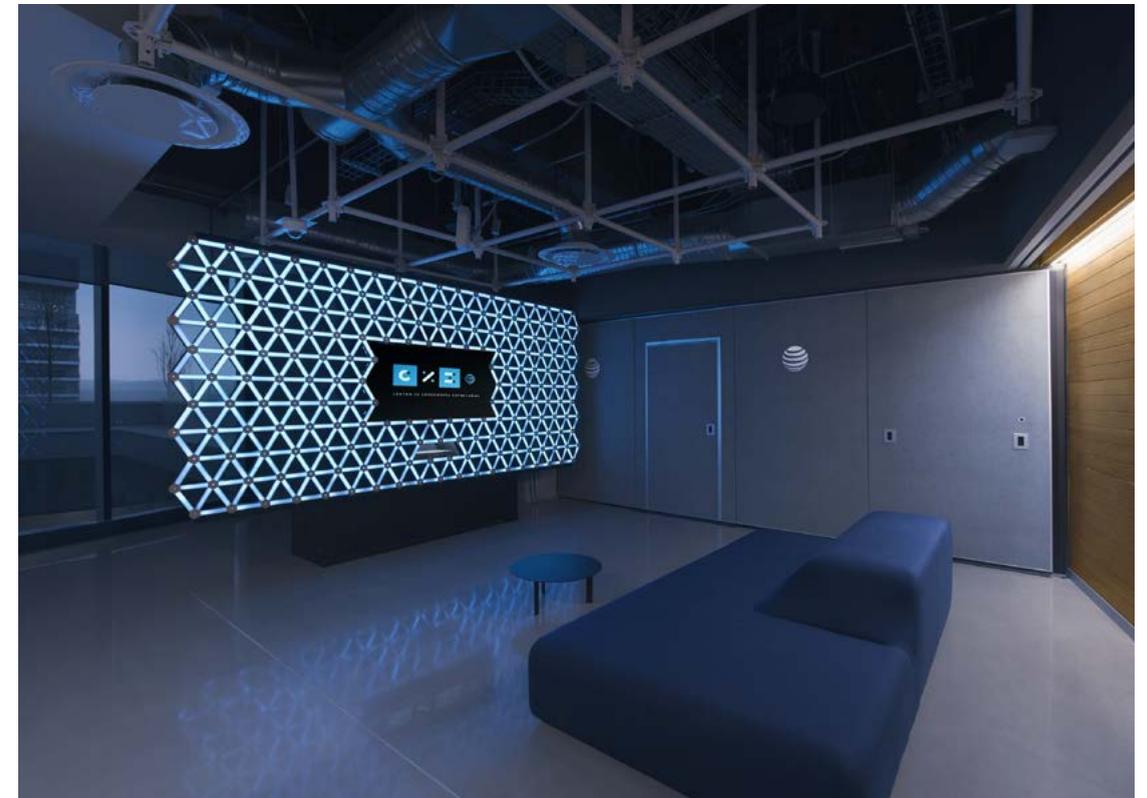
Es un espacio único donde las empresas tendrán la oportunidad de conocer lo último en soluciones de IoT, Ciberseguridad y Red Definida por Software (SDN, por sus siglas en inglés). Está ubicado en el piso 18 de nuestras oficinas corporativas, en el corazón de la Ciudad de México, y es el primer centro de innovación que construimos en América Latina, con una superficie de 800m².

El objetivo es promover la innovación que nos caracteriza a empresas pequeñas, medianas y grandes que buscan potencializar oportunidades de negocio en un país cada vez más conectado. El centro exhibe experiencias tecnológicas que permitirán a las em-

presas visualizar nuevas formas de servicio, conectar ciudades y mitigar riesgos. El centro también está pensado para universitarios, estudiantes y cualquier persona interesada en la vanguardia tecnológica.

Con una agenda dinámica y un entorno flexible, el CXE puede transformarse en un espacio de trabajo, pabellón de exposiciones, auditorio, sede para eventos y foro de discusión.

Para mayor información visite: <https://www.att.com.mx/negocios/cxe.html>





Integridad y ética en los negocios

G4-56, G4-SO3, G4-SO4

En AT&T en México consideramos primordial la integridad, honestidad y ética en todo lo que hacemos, es por ello que contamos con un Código de Ética Empresarial, el cual establece nuestro compromiso con clientes, accionistas y colaboradores. Dicho Código establece compromisos que buscan que AT&T en México sea siempre una empresa ética, honesta y confiable.

Alineados a esto, en 2017 comunicamos al 100% de los colaboradores de todas las áreas y niveles del negocio sobre políticas y procedimientos que llevamos a cabo en AT&T en México. Esto incluye a Gestores y Distribuidores Exclusivos. Siguiendo con este compromiso hemos capacitado al 99% de nuestros colaboradores en los siguientes cursos:

Programa de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés)

- ▶ Protección de datos
- ▶ Escritorio limpio
- ▶ Conflicto de interés
- ▶ Línea de sistema de protección y destrucción de datos (RIM)

Nuestro compromiso con la integridad y la ética dentro y fuera del negocio no termina aquí. En 2017 refrendamos e incrementamos nuestra fiel alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).





Salud y bienestar

En 2017 reafirmamos el compromiso de contribuir con la disminución de las muertes y lesiones por accidentes de tránsito a través de nuestra campaña “Puede Esperar: mantén los ojos en el camino, no en tu teléfono”, la cual tiene como misión generar una mayor conciencia sobre los peligros de utilizar dispositivos móviles mientras manejas. En 2017 se han registrado más de 8 mil promesas firmadas en nuestra página web.

Lanzamos un [sitio web](#) para México en el que invitamos a los mexicanos a firmar y compartir la promesa de no usar el celular al manejar.



Educación de calidad

Este año hemos continuado y aumentado nuestras iniciativas con organizaciones como: Construyendo a México Crecemos, I.A.P., Leer nos incluye a todos, I.A.P., y FUNED para asegurar la educación inclusiva, equitativa y de calidad, así como promover oportunidades de aprendizaje para todos y crecimiento en áreas como Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés).



Igualdad de género

Desde nuestra llegada a México hemos apoyado programas que promueven la equidad de género y el empoderamiento de niñas y mujeres. Este apoyo ha sido principalmente a través del programa Mujeres en Acción.



Trabajo decente y crecimiento económico

Las telecomunicaciones han revolucionado los estilos de vida y la conectividad tiene el potencial de favorecer la transición hacia una economía más eficiente. Ello ha transformando la comunicación, la educación, los servicios de salud, el consumo de energía, el acceso a la información, las actividades comerciales y la interacción con los gobiernos. La inversión de capital que realizamos en México nos convierte en un actor importante en el despliegue de conectividad móvil, IP y fibra óptica.



Industria, innovación e infraestructura

En AT&T en México tenemos el compromiso de lograr que todos estén comunicados, es por ello que en 2017 hemos desarrollado una alianza estratégica con el Gobierno de la Ciudad de México para llevar conectividad al Metro de la Ciudad y al mercado de Río Blanco, esto con la intención de lograr que más mexicanos y mexicanas estén conectados y poder así disminuir la brecha tecnológica, que promueva la inclusión y acelere la innovación.



Reducción de las desigualdades

Llevamos a cabo actividades de inclusión desde 2015. Contamos con un equipo diverso en cuanto a generación, etnia y orientación sexual; esto nos permite tener al mejor y más brillante talento para desarrollar productos y soluciones innovadoras. Este 2017 hemos sido reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar por equidad LGBT.



Ciudades y comunidades sostenibles

Enfocamos nuestros recursos y experiencia en IoT para impulsar la calidad de vida de los ciudadanos y crear nuevas oportunidades económicas con el desarrollo de las ciudades inteligentes, aprovechando recursos y tecnología. Desarrollamos acuerdos con las entidades gubernamentales de Quintana Roo para instalar nodos inteligentes en distintas luminarias.



Producción y consumo responsable

Fomentamos una cultura de uso eficiente de recursos, es por esto que llevamos a cabo una campaña en conjunto con ANATEL de reciclaje de celulares y accesorios. Trabajamos con proveedores que cuentan con la certificación internacional R2, que se encargan de recolectar y destruir los residuos.



Acción por el clima

Tenemos el compromiso de operar de una manera sostenible y ambientalmente amigable, así como de ayudar a nuestros consumidores a tomar decisiones responsables. Buscamos reducir la huella de carbono de nuestras operaciones, al promover la eficiencia de la red y ofrecer soluciones sustentables a nuestros clientes.



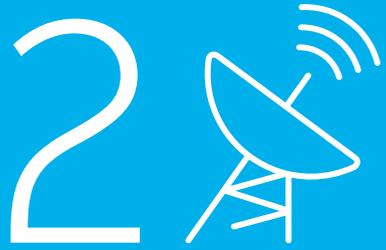
Paz, justicia e instituciones sólidas

En nuestro ADN está promover sociedades justas y transparentes, por ello nos alineamos a leyes que promueven la anticorrupción y conductas éticas con todos nuestros grupos de interés en todo momento.



Alianzas para lograr los objetivos

Hemos establecido y mantenido alianzas que contribuyen al logro de objetivos comunes, tanto en el sector de las telecomunicaciones, como en las comunidades donde operamos. Entre nuestros principales aliados se encuentran GSMA Latinoamérica, ANATEL, IFT, PROFECO, PGR, CONAGUA, Construyendo a México Crecemos I.A.P, Laboratoria, FUNED, Leer nos incluye a TODOS I.A.P, iLab. Sobre estas alianzas hablaremos más adelante en este informe.



Somos
Sustentables



Una gestión de 360°

Tenemos un enfoque sustentable, siempre preocupados por nuestros grupos de interés, el medio ambiente y nuestras operaciones.

En AT&T en México trabajamos a diario para construir una empresa que perdure en el tiempo, mejorando e innovando nuestros procesos para ofrecer los mejores productos, planes y servicios, pero sobre todo para lograr un gran impacto en la sociedad y el medio ambiente. Por esto llevamos a cabo diversas iniciativas, enfocados a generar valor dentro y fuera de nuestra empresa. Fomentamos el aprendizaje y la educación, promovemos logros académicos, económicos y aquellos que abordan necesidades comunitarias.

Para el año 2025, algunos expertos pronostican que habrá más de 1 billón de dispositivos conectados. Las oportunidades serán infinitas y queremos capitalizarlas.



Tenemos un enfoque sustentable, siempre preocupados por nuestros grupos de interés, el medio ambiente y nuestras operaciones.



Fortaleciendo el vínculo con grupos de interés

G4-15, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27



Para AT&T en México una de las principales motivaciones es el relacionamiento con nuestros grupos de interés, ellos forman parte fundamental de la estrategia de negocio y de nuestra estrategia de sustentabilidad. Buscamos mantener una comunicación clara y continua, logrando así lazos que perduren para alinear estrategias y crear sinergias en la difusión y contribución de proyectos.

Con base en el estudio de materialidad que realizamos para nuestro Informe Anual de Sustentabilidad 2016, los principales grupos de interés identificados para AT&T en México son:

- Consumidores
- Empleados
- Sociedad civil
- Empresarios
- Inversionistas

- Gobierno
- Periodistas y líderes de opinión
- Proveedores

A continuación, detallamos las iniciativas y la forma en la que nos comunicamos con ellos.

- ▶ **Consumidores:** Son el principal grupo de interés y quienes reciben servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes, para una conectividad rápida y segura. Los canales de comunicación con nuestros consumidores son el sitio web, los puntos de venta, el *call center* y las redes sociales.
- ▶ **Empleados:** En AT&T en México el compromiso más importante es con nuestros colaboradores, que son el recurso más valioso y la pieza clave para cumplir con el objetivo de convertirnos en la empresa número 1 de telecomunicaciones en México. Para nosotros es esencial contar con una cultura de trabajo diversa e incluyente. Tenemos más de 18,000 de las mentes más brillantes del sector, quienes enfocan su talento y experiencia en desarrollar productos y soluciones innovadoras que satisfagan las necesidades de los clientes. El diálogo con ellos se fomenta a través de herramientas como la Intranet comunicados internos y diferentes encuestas a quienes forman parte de AT&T en México.

▶ **Sociedad civil:** Vamos más allá de ser una empresa de telecomunicaciones, tenemos el compromiso de compartir nuestros valores con la comunidad. Por ello, ponemos la red al servicio de la gente para generar un impacto positivo. Además de participar activamente en iniciativas, mantenemos el contacto con la sociedad civil a través del sitio web, los puntos de venta y los medios de comunicación.

▶ **Empresarios:** En AT&T en México entendemos las necesidades particulares de las empresas en el país y buscamos acelerar el desarrollo de los negocios. Por tal motivo, brindamos un extenso portafolio de soluciones integradas a la medida de telecomunicaciones y productividad, dirigidas a pequeñas, medianas y grandes empresas, que les ayudarán a adaptar su operación diaria a las exigencias de un entorno más conectado. Existe una constante comunicación con ellos a través del sitio web, correo electrónico, teléfono y medios de comunicación.

▶ **Inversionistas:** Ellos son quienes, confiando en la compañía, aportan capital e invierten en el negocio. Por ello, tenemos la responsabilidad de dar resultados positivos que se traduzcan en beneficio para ellos. La rendición de cuentas es constante a través de los medios de comunicación, teléfono, correo electrónico y las reuniones internas de resultados.



Buscamos mantener una comunicación clara y continua, logrando así lazos que perduren para alinear estrategias y crear sinergias en la difusión y contribución de proyectos.

► **Gobierno:** operamos bajo las leyes y normas de los lugares donde hacemos negocios y tenemos operaciones. Es importante tener una relación positiva y de colaboración con las instancias gubernamentales, con las que además podemos colaborar en proyectos de responsabilidad social.

Actualmente lo hacemos con CONAGUA, mediante el envío de alertas durante fenómenos hidrometeorológicos y con la PGR, colaborando con el programa Alerta Amber.

En 2017 dimos seguimiento al acuerdo con PROFECO para elevar el nivel de servicio a clientes y ofrecer nuevos canales de comunicación para la solución de quejas. Además de la participación directa en diferentes iniciativas, contamos con varios canales de contacto como son las reuniones con funcionarios, el sitio web, correo electrónico, teléfono y medios de comunicación.

Otro de nuestros proyectos en 2017 fue la firma de un convenio entre el Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México (Metro) y AT&T en México, con el objetivo de desplegar una veloz red móvil 4G LTE en las 12 líneas y Wi-Fi en 11 de ellas, para beneficiar a más de 5.5 millones de usuarios que a diario utilizan este sistema de transporte público.

► **Periodistas y líderes de opinión:** Son el canal que permite dar a conocer al público externo los lanzamientos comerciales, las iniciativas de responsabilidad social y en general las noticias de la compañía. Este relacionamiento se acompaña por la comunicación que generamos a través de la sección de noticias en el sitio web de AT&T en México, correo electrónico, teléfono, conferencias de prensa y eventos.

► **Proveedores:** Nuestros proveedores son nuestros aliados; parte fundamental de nuestras operaciones en México, y un gran apoyo para cumplir con las metas planteadas. Mantenemos una buena relación con los principales fabricantes de dispositivos móviles para estar a la vanguardia en el mercado y generar oportunidades conjuntas. La comunicación se refuerza a través del correo electrónico y del teléfono.

Llevamos a cabo una evaluación de nuestros proveedores que nos permite entender el tamaño de la empresa, experiencia en el mercado, juicios o demandas, normas de protección civil, capacitación de empleados, ventas, plan de contingencias, criterios ambientales y sociales, entre otros datos de relevancia.

► **Vicepresidencia Adjunta de Asuntos Externos:** Dada la importancia del relacionamiento con nuestros grupos de interés contamos con una Vicepresidencia Adjunta de Asuntos Externos, la cual es responsable de la vinculación con Relaciones Externas, Asuntos Públicos y los esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial de AT&T en México. Dicha área lidera las relaciones de políticas públicas, ayudando a crear lazos importantes con la industria y el gobierno. Asimismo, colabora en la coordinación de estrategias regulatorias de alto impacto y mantiene el diálogo con las autoridades para lograr decisiones favorables para los usuarios y las necesidades sociales de nuestro país. Además, procura el cumplimiento de la regulación y la construcción de una mejor experiencia para todos.



Participación en asuntos públicos

Estamos convencidos del potencial que tiene México y su gente, es por esto que en 2017 ampliamos nuestras alianzas estratégicas con distintas entidades gubernamentales en el país.

► **Sistema de Transporte Colectivo (Metro) de la Ciudad de México:** En línea con nuestro plan de impacto social, buscamos ofrecer soluciones de conectividad y desarrollo y qué mejor manera que mediante el sistema de transporte colectivo más importante de Latinoamérica y el cuarto a nivel mundial por número de pasajeros.

Por lo anterior, en 2017 firmamos un permiso con el Metro de la Ciudad de México con el objetivo de desplegar red móvil 4G LTE en las 12 líneas y Wi-Fi en 11 de ellas de manera gratuita, ya que estamos convencidos que una ciudad conectada resultará en beneficios para la productividad, la comunicación, el turismo y el desarrollo en general. Este proyecto tendrá una duración aproximada de 3 años y actualmente trabajan en él 1,000 de nuestros especialistas.

La primera fase contempla las líneas 7, 3 y 1, que han sido elegidas por ser las de mayor afluencia con cerca de 700 mil pasajeros diarios en cada una de ellas. A finales de 2017 durante una ceremonia realizada en la estación Aquiles Serdán, dimos a conocer que la línea 7 del Metro es la primera que ya cuenta con Wi-Fi gratuito y conectividad móvil de alta velocidad 4G LTE. Esta línea comprende 14 estaciones, con un promedio de más de 350 mil usuarios diarios que se trasladan por esta ruta y cada año permite a más de 84 millones de personas llegar a su destino.

► **Mercado Río Blanco:** Siguiendo con nuestra visión de convertir a la Ciudad de México en una de las grandes urbes conectadas del mundo, hemos firmado un acuerdo de colaboración con la Secretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de México (SEDECO), para realizar una prueba piloto de soluciones de IoT al mercado Río Blanco, ubicado en la delegación Gustavo A. Madero, la 2ª delegación más poblada de la ciudad.

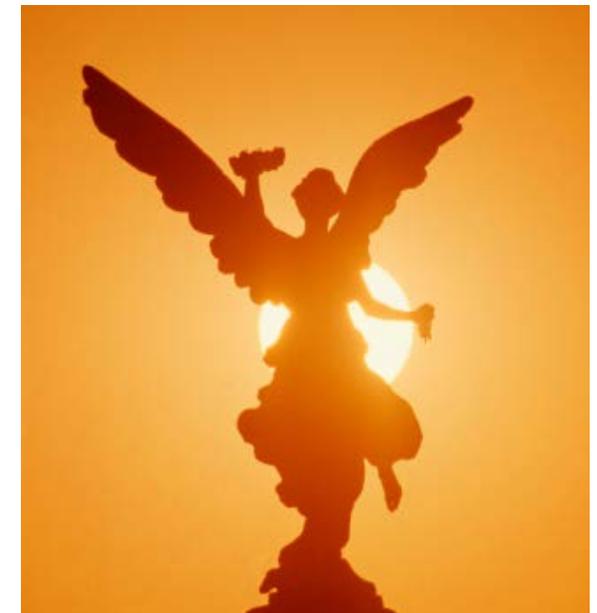
Durante este periodo se equipará al mercado con conectividad Wi-Fi, la cual facilitará transacciones,

incrementará las posibilidades de negocio y mejorará la experiencia para clientes y comerciantes. Además, se instalará un sistema de video vigilancia y video analítica, con capacidad de realizar análisis de movimiento, patrones de velocidad y detectar anomalías, entre otras cosas.

El objetivo de la prueba es que los 450 locales del mercado puedan mejorar su negocio a través de más y mejores transacciones y gocen de un lugar más seguro.

► **Municipios del Estado de Quintana Roo:** A través de la plataforma de promoción de inversiones Pro Quintana Roo, anunciamos un acuerdo de colaboración con el Instituto para el Desarrollo y Financiamiento del Estado (IDEFIN), cuya finalidad será brindar infraestructura tecnológica a las principales ciudades del estado de Quintana Roo para transformarlas en Ciudades Inteligentes (también conocidas como *Smart Cities*), bajo la tendencia tecnológica IoT. Con esta iniciativa, se buscará mejorar la calidad de vida de la población quintanarroense y los turistas que visitan el destino.

Con la firma de este acuerdo, se hará historia en la entidad al convertirse en el primer destino de sol y mar en México que se une al plan de Ciudades Inteligentes.





Responsabilidad y transparencia

G4-56, G4-SO3, G4-SO4

En AT&T en México sabemos que es indispensable la cimentación de una cultura ética con el fin de prevenir la corrupción y malas prácticas.

En la construcción de la cultura de ética corporativa es necesario contar con criterios objetivos que orienten el actuar de los empleados hacia la honestidad, la transparencia, la integridad y la rendición de cuentas, y que esto logre sensibilizarlos sobre la importancia del apego a la legalidad y al papel ejemplar que deben desempeñar dentro de la empresa.

AT&T en México cuenta con un comité encargado de ética corporativa, el cual difunde e incentiva la adopción de los valores y principios que se establecen en el Código de Conducta Empresarial de AT&T en México, el cual tiene distintos compromisos y objetivos a los cuales los colaboradores se comprometen.

► Principales objetivos del Comité de Ética:

→ Orientar a los empleados de la empresa en asuntos relacionados con el cumplimiento del Código de Conducta Empresarial y todas las políticas corporativas de la empresa.

→ Mediar y vigilar la resolución de situaciones excepcionales que han sido reportadas en nuestro canal de denuncias, AT&T Háblalo.

→ Llevar a cabo acciones permanentes para identificar y delimitar las conductas que, en situaciones específicas derivadas de las denuncias y de su investigación, deberán observar los empleados de la empresa en el desempeño de sus labores, cargos o funciones.

→ Lograr que los empleados de la empresa fortalezcan su conocimiento, entiendan y vivan los valores y principios del Código de Conducta Empresarial y las demás políticas corporativas de la empresa.

En soporte al cumplimiento de nuestros objetivos, promovemos con los colaboradores y clientes el uso de las distintas herramientas.

Una de ellas es AT&T Háblalo, la línea de denuncia ética que sirve para reportar de manera segura y confidencial, conductas contrarias al Código de Conducta Empresarial, Ley de Prácticas Corruptas

en el Extranjero (FCPA por sus siglas en inglés), o de cualquier otra política o procedimiento de la empresa.

Para brindar atención objetiva y transparencia en el proceso la línea de denuncia es gestionada por un proveedor externo.

Todas las denuncias son analizadas y asignadas a un Consultor de Ética, el cual está encargado de darle seguimiento a cada caso.

En seguimiento al proceso, todo tipo de denuncia ingresa a una plataforma automatizada, misma que garantiza la seguridad y confidencialidad de la información registrada. Esta es una herramienta interna a la que sólo tienen acceso los empleados del área dedicada a dar atención a las denuncias, el sistema facilita el registro y seguimiento a las mismas, optimizando los tiempos de atención en beneficio de los usuarios de este medio.

Al término de la investigación los dictámenes o resoluciones tienen el objetivo de reforzar en los colaboradores el cumplimiento del Código de Conducta Em-

presarial y/o las Políticas y Procedimientos, así como la Cultura de Desarrollo Humano de AT&T en México.

Cabe destacar que cada usuario tiene la libertad de elegir el medio de contacto que considere el más adecuado para hacer la denuncia. Los medios funcionan las 24 horas, los 365 días del año.

Línea de denuncia:
01 800 212 5575

Correo electrónico:
atthablalo@tipsanonimos.com

Página Web:
www.tipsanonimos.com/
ATthablalo

Apartado postal:
CON-080 en la Ciudad
de México

Fax:
(55) 5255 1322



En todo momento difundimos y promovemos estos medios de denuncia a través de herramientas como:

- Portal para empleados
- Comunicados en áreas comunes
- Puntos de venta
- Tarjeta informativa

En 2017 creamos el micrositio de cumplimiento interno, el cual concentra información relevante en temas de cumplimiento como el proceso de análisis y resolución de conflictos de interés, lineamientos de accesibilidad, entre otros.

Adicionalmente, contamos con iniciativas que permiten formar el cumplimiento ético de los miembros de los órganos de gobierno, empleados y nuestros socios empresariales.

► **Guía de integridad:**

Incluye ejemplos éticos y prácticas de negocio.

► **Política de prácticas no aceptables en canales de venta:**

Establece los lineamientos para determinar y sancionar aquellas prácticas consideradas como no permitidas durante el proceso de venta o posventa, y aplica para todos los canales de venta o atención a clientes.

► **Live Training “Nuestro compromiso”:**

Curso impartido a grupos de trabajo estratégicos, focalizados y de alto riesgo, así como ejecutivos de la empresa, para comunicar la importancia del cumplimiento de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de Estados Unidos y la Política de Cumplimiento Antisoborno de AT&T.

► **Comunicado de transacciones comerciales ante entidades gubernamentales:**

Tiene como objetivo fortalecer los estándares de cumplimiento de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de Estados Unidos y la Política de Cumplimiento Antisoborno de AT&T, regulaciones y tratados internacionales antisoborno donde AT&T

lleva a cabo transacciones comerciales ante entidades gubernamentales.

► **Hago lo correcto - Seguridad e integridad:**

Comunicado que incluye la emisión de los documentos de ASPR (*AT&T Security Policy and Requirements*), donde se encuentran fundamentos de seguridad que se deben cumplir por todos los empleados de AT&T.

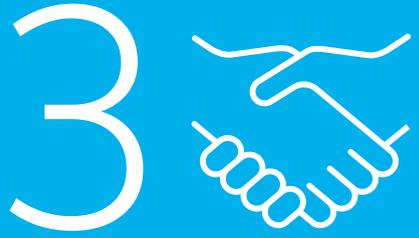
► **Boletín Insider – Cumplimiento y ética empresarial:**

Boletín donde se encuentran podcasts del área, para enfatizar la importancia del cumplimiento y de la ética.

► **Proceso de revisión FCPA Due Diligence:**

La revisión se lleva a cabo entre los gestores que realizan trámites ante entidades de gobierno a nombre de AT&T en México.

En la construcción de la cultura de ética corporativa es necesario contar con criterios objetivos que orienten el actuar de los empleados hacia la honestidad, la transparencia, la integridad y la rendición de cuentas.



Conectamos



Nuestros productos: una propuesta diferencial y de calidad

G4-4

Equipos

▶ Equipos AT&T:

Manejamos más de 10 marcas de celulares para brindarles una gran diversidad de productos a nuestros clientes, que pueden obtener a través de diferentes planes como AT&T Prepago o AT&T Consíguelo y/o con múltiples modalidades de pago.

Planes diseñados para personas:

▶ Equipo incluido

- AT&T con Todo
- AT&T Ya!
- AT&T Consíguelo

▶ Equipo propio

- AT&T con Todo damos más
- AT&T Cámbialo

▶ Prepago

- AT&T Más
- Recarga Plus AT&T

- AT&T por Segundo
- Recarga Tiempo Aire
- SIM con Recarga incluida

▶ Internet

- AT&T Internet con Todo

Planes para negocios:

▶ Pequeñas empresas

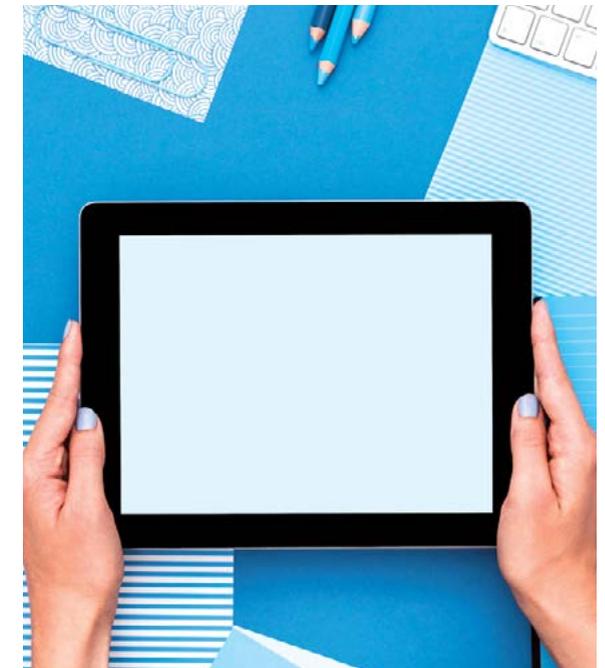
- AT&T con Todo Negocios
- Base Voz
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo incluido)
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo propio)

▶ Medianas empresas

- AT&T con Todo Negocios
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo incluido)
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo propio)

▶ Grandes empresas

- AT&T con Todo Negocios
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo incluido)
- AT&T Internet con Todo Negocios (equipo propio)





Responsabilidad y ética de productos

G4-PR8



La protección de los datos de nuestros clientes y colaboradores es fundamental para AT&T en México, por ello es que contamos con distintos métodos de protección a nivel global, como nuestro sistema RIM el cual establece procesos para la administración y la protección de información; esta procura el cumplimiento de los requerimientos legales y regulatorios, las necesidades del negocio y la prevención, así como la reducción de riesgos.

El sistema proporciona instrucciones sistemáticas sobre la información que debe retener, el periodo de retención y cuándo destruirla. Esto se lleva a cabo dentro de todas las áreas operacionales del negocio.

La protección de los datos de nuestros clientes y colaboradores es fundamental para AT&T en México, por ello es que contamos con distintos métodos de protección a nivel global.



Nuestro foco: Los clientes. En comunicación permanente y buscando su satisfacción

Nuestros clientes son lo más importante en todo lo que hacemos, por eso tenemos como objetivo elevar su experiencia brindándoles herramientas de atención al cliente y programas para reconocer su lealtad.

► **Mi AT&T**

Es una plataforma diseñada para la autogestión de los clientes; en esta se puede consultar el estatus de su número AT&T, comprar datos, revisar y solicitar su factura, entre otros beneficios.

También está disponible para cualquier plataforma iOS y Android.

► **Monedas AT&T**

En AT&T Más, se pueden obtener monedas que equivalen a \$1 peso mexicano, las cuales se duplican después del mes 10 de antigüedad.

Estas monedas se pueden canjear por:

→ Contenido en la Play Store y/o pago de suscripciones con AT&T Conecta como YouTubeRed, Google Play, HBO GO, NBA y/o Netflix.

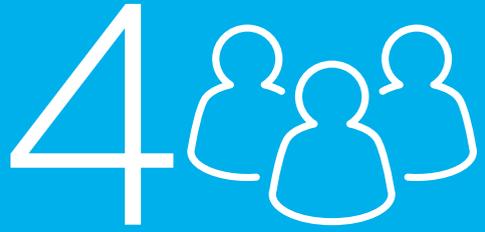
→ Minutos, mensajes o navegar por Internet con una tarifa de \$0.20.

► **Foro AT&T Mx**

Es una plataforma de opinión para que nuestros clientes puedan expresar dudas y opiniones sobre temas de interés de los planes, servicios y productos que ofrecemos.

<https://www.att.com.mx/legales/foro-mx.html>





Colaboramos

Dinamismo y diversidad para crecer

G4-HR2, G4-LA11



La diversidad e inclusión están en nuestra cultura de trabajo y en todo lo que desarrollamos. En AT&T en México contamos con equipos integrados por personas con discapacidad, de la tercera edad, de la comunidad LGBT, mujeres, jóvenes y mucha más diversidad de talento que día con día trabaja por desarrollar productos y soluciones innovadoras que se adapten a las necesidades de nuestros clientes.

Esta conciencia y empatía la fortalecemos a través del desarrollo de políticas y talleres que tienen como objetivo fomentar un ambiente armonioso entre todos y cada uno de los empleados que trabajan actualmente en AT&T en México. Durante 2017, hubo más de 52 mil participaciones de nuestros empleados en cursos relacionados con la inclusión y la diversidad laboral.

En línea con nuestro compromiso, en el mes de junio celebramos el “Mes de la diversidad y la inclusión” a nivel nacional, en donde los colaboradores participaron en distintas actividades para promover esta iniciativa.

Nuestra propuesta de valor



En AT&T en México nuestro compromiso más grande es con nuestra gente, ya que su desarrollo es crucial para el éxito de la empresa. Es por esto que siempre estamos en búsqueda de atraer e inspirar a personas talentosas y diversas.

Gracias a esta visión hemos sido reconocidos por el Great Place to Work® Institute (GPTW) México por segundo año consecutivo en la categoría de mejores empresas para trabajar en México, ubicándonos en la posición número 13, subiendo 6 lugares en comparación con el reconocimiento anterior. Asimismo, fuimos reconocidos en la categoría de mejor lugar para trabajar para la generación *Millennial* colocándonos en 2º puesto a nivel nacional. Esta generación de jóvenes ocupa el 70% de nuestra fuerza laboral, es una gran fuente de ideas e inspiración para mantenernos a la vanguardia.

Otro de nuestros reconocimientos en 2017 fue como uno de los mejores lugares para trabajar por equidad LGBT, el cual es otorgado por *Human Rights Campaign Foundation*.

Promover la inclusión y el desarrollo de nuestros colaboradores es lo que nos motiva, esto impulsa nuestra innovación y uno de los pilares fundamentales de nuestra compañía. Para fortalecer dicho desarrollo llevamos a cabo prácticas culturales que incluyen actividades de respeto, imparcialidad, credibilidad y compañerismo.



Dimensión	Práctica cultural	Objetivo
 <p>Respeto</p> <p>Importancia que los líderes dan a sus colaboradores respecto a su desarrollo profesional, colaboración con ellos y valoración como individuos con una vida fuera del trabajo.</p>	<p>Lecciones aprendidas</p> 	<p>Aprender juntos sobre nuestro trabajo para realizar mejoras. Reducir la curva de aprendizaje para nuestros equipos de trabajo. Impulsar el conocimiento y mayor desarrollo de los colaboradores.</p>
	<p>Mejores prácticas</p> 	<p>Fomentar el desarrollo de los colaboradores compartiendo el conocimiento de las mejores prácticas que se realizan en la empresa, así como el conocimiento técnico de los especialistas de las diferentes áreas del grupo.</p>
	<p>Sesión <i>one on one</i> de desarrollo</p> 	<p>Propiciar el acercamiento del líder con sus colaboradores con el fin de que, en conjunto elaboren un plan de desarrollo que fomente la autoformación de los colaboradores, enfocándose en sus habilidades y tomando como base las herramientas brindadas por la empresa.</p>
	<p>Conoce a (Vicepresidencia)</p> 	<p>Transmitir el conocimiento sobre las diferentes Direcciones de la Vicepresidencia, para que los colaboradores conozcan sus objetivos, proyectos y actividades, y así identifiquen si alguna está en su plan de desarrollo dentro de la compañía.</p>
	<p>Calendario de eventos especiales</p> 	<p>Fomentar el equilibrio de vida laboral y personal, identificando las fechas especiales de cada colaborador con el fin de que el líder brinde apoyo con flexibilidad de horarios.</p>
	<p>Feedback – DIRECT</p> 	<p>Propiciar un acercamiento formal entre líderes y colaboradores, con el fin de fortalecer la confianza mediante comunicación abierta y honesta, creando un espacio en el cual se puedan reconocer logros, fortalecer conductas deseadas e identificar áreas de oportunidad para realizar ajustes.</p>
	<p>Sesión <i>one on one</i> de cercanía</p> 	<p>Fomentar la confianza entre líderes y colaboradores a través de sesiones en las que se propicie el conocimiento, interacción y cercanía en una relación de persona a persona.</p>
	<p>Menú de desarrollo</p> 	<p>Brindar a los líderes y colaboradores una guía de cómo fomentar el crecimiento y seguir un plan de carrera en AT&T en México, a través de las diversas herramientas que proporciona la organización.</p>

Dimensión	Práctica cultural	Objetivo
 <p>Imparcialidad</p> <p>Evalúa la ausencia de discriminación, fomento de justicia y reglas claras. Trato igualitario y promociones basadas en méritos y contribuciones. Igualdad de oportunidades de trabajo.</p>	<p>Reconocimientos</p> 	<p>Fomentar que los líderes reconozcan y agradezcan el trabajo extra y las actividades que excedan las expectativas.</p>
	<p>Reunión de alineación</p> 	<p>Comunicar a los colaboradores los objetivos, proyectos, prioridades, planes estratégicos y avance de metas / indicadores, así como logros, resultados y reconocimientos con la finalidad de asegurar la alineación de todos los integrantes del equipo.</p>
 <p>Credibilidad</p> <p>Evalúa la ausencia de discriminación, fomento de justicia y reglas claras. Trato igualitario y promociones basadas en méritos y contribuciones. Igualdad de oportunidades de trabajo.</p>	<p>Foros de comunicación</p> 	<p>Fomentar la integración y comunicación de los equipos, a través de diversos espacios y mecanismos, donde se transmitan a todos los colaboradores de cada Vicepresidencia los objetivos, planes estratégicos, proyectos, prioridades, avance de metas / indicadores, logros y reconocimientos, con la finalidad de alinear los objetivos del equipo y asegurar su cumplimiento.</p>
	<p>Modelo de líder extraordinario</p> 	<p>Sensibilizar a los líderes de AT&T en México acerca de su comportamiento, comparado con el Modelo de Líder Extraordinario, a través de una autoevaluación y con la finalidad de promover un liderazgo alineado a la cultura organizacional interna de AT&T.</p>
	<p>Reunión de involucramiento</p> 	<p>Promover que los colaboradores se involucren en el logro de los objetivos y/o proyectos de su área y Vicepresidencia a través de brindar ideas y alternativas de mejora.</p>
	<p>Skip level</p> 	<p>Promover la escucha y participación entre los colaboradores y sus líderes para generar en el personal un sentido de aprecio y valoración por parte de la empresa.</p>
	<p>Cumpleaños</p> 	<p>Propiciar la integración de los equipos, la percepción de pertenencia y la valoración de los colaboradores como individuos fomentando el festejo de cumpleaños.</p>

Dimensión **Práctica cultural** **Objetivo**



Compañerismo

Se refiere a la forma en que se relacionan los colaboradores en el área de trabajo. Nivel de aceptación, entendimiento, apreciación y satisfacción que mantienen dentro de su equipo y el sentido de comunidad.

Integración



Propiciar la integración de los equipos, así como la percepción de pertenencia de los colaboradores, a través de diversas actividades que fomenten la integración y participación de todos los integrantes y el líder.

Adicional a nuestras prácticas culturales, durante 2017 reconocimos a nuestros colaboradores por distintos logros a través de diversas iniciativas.

Reconocimientos por antigüedad

Agradecemos a 1,332 colaboradores por 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de labor continua y de compromiso que han brindado a la empresa.

Reconocimientos por promociones

Reconocimiento a 254 colaboradores por desarrollarse y lograr convertirse en gerentes o directores.

Nuestra promesa

Queremos ofrecer una excelente experiencia a nuestros clientes en México. A través de esta campaña interna, motivamos a todos los empleados a ofrecer el más alto nivel de experiencia y servicio al cliente. En 2017, reconocimos a 192 colaboradores a nivel nacional por su destacada labor.



Incorporación del talento

G4-10



Muchas de las mentes más brillantes de la industria son parte de nuestro equipo, el cual está conformado por más de 18 mil profesionistas en México.

En 2017 mejoramos de forma importante la distribución de nuestro equipo en términos de género.

Hoy, las mujeres ocupan el 35% de las posiciones de liderazgo en las operaciones de la compañía en México, un crecimiento importante comparado con el 10% existente cuando la compañía comenzó a operar en nuestro país a principios de 2015.

La población femenina representa el 38% de los puestos de la organización.

Seguimos y seguiremos trabajando para incrementar el porcentaje de mujeres.

Plantilla por jornada de trabajo y género

AÑO 2016



AÑO 2017



Estamos presentes en distintos lugares de México con la intención de llegar a todos nuestros clientes y brindarles un mejor servicio.

Plantilla por región y género (sólo incluye colaboradores de tiempo completo)			
Estado	Hombres	Mujeres	Total general
Aguascalientes	81	82	163
Baja California	347	208	555
Baja California Sur	52	58	110
Campeche	73	53	126
Chiapas	163	92	255
Chihuahua	246	119	365
Ciudad de México	6,620	3,901	10,521
Coahuila	291	194	485
Colima	63	50	113
Durango	61	52	113
Estado de México	344	179	523
Guanajuato	496	331	827
Guerrero	134	112	246
Hidalgo	151	91	242
Jalisco	890	587	1,477
Michoacán	187	149	336
Morelos	172	100	272

Estado	Hombres	Mujeres	Total general
Nayarit	43	33	76
Nuevo León	646	294	940
Oaxaca	77	92	169
Puebla	419	267	686
Querétaro	182	114	296
Quintana Roo	170	107	277
San Luis Potosí	120	118	238
Sinaloa	171	155	326
Sonora	148	124	272
Tabasco	189	103	292
Tamaulipas	267	173	440
Tlaxcala	40	38	78
Veracruz	533	382	915
Yucatán	221	107	328
Zacatecas	40	35	75
Total general	13,637	8,500	22,137

Desarrollo y movilidad

G4-EC6

En AT&T promovemos el desarrollo integral de cada empleado, desde los programas de becarios, promociones y la movilidad internacional. Gracias a ello, hoy contamos con un equipo directivo multinacional de países como Estados Unidos de América (USA), España y Venezuela.

Global Grading



En formación continua

G4-LA9, G4-LA10

Como parte de los apoyos a los colaboradores, en AT&T en México siempre buscamos su desarrollo y crecimiento, brindándoles herramientas como talleres y cursos para lograr sus metas. Gracias a ello, en 2017, se impartieron más de 1 millón de horas de capacitación a nuestros colaboradores.

Nivel jerárquico	Horas totales
Director	344
Gerente	35,600
Subgerente	49,784
Coordinador	18,368
Ejecutivo	1,174,184
Consultor	148,456
Analista	7,000
Servicio técnico	53,616
Total	1,487,352

Porcentaje de horas promedio de capacitación	
Hombres	63%
Mujeres	37%

Cabe destacar que los porcentajes están basados en relación a la cantidad de mujeres y hombres que laboran en AT&T en México.

Programas de gestión de habilidades y de formación (capacitación externa)

Con el objetivo de actualizar, especializar y fortalecer las habilidades de los colaboradores, se realizan capacitaciones impartidas por externos, como centros, despachos, consultores e instituciones especializadas. En 2017, más de 91 mil horas fueron impartidas a través de este programa.

Horas promedio de capacitación	
Hombres	72,922
Mujeres	18,224
Total	91,146



Capacitación Call Center

Buscando que los ejecutivos proporcionen una atención de calidad a nuestros clientes, durante 2017 se ofrecieron más de 74 mil horas de capacitación para fortalecer conocimientos técnicos, teóricos y metodológicos en nuestro *Call Center*.

Horas promedio de capacitación Call Center		
Ejecutivos	Hombres	45,858
	Mujeres	28,830
	Total	74,688

Adicionalmente, contamos con iniciativas de apoyo a colaboradores para que continúen y concluyan sus estudios.

► Apoyo económico

Este programa apoya económicamente a nuestros colaboradores para cubrir sus estudios de licenciatura, talleres, maestrías, etc. Al día de hoy, más de 400 empleados han recibido este apoyo.

► Revive tus estudios

Apoyamos a los colaboradores de la empresa a que

tengan la oportunidad de concluir sus estudios de bachillerato en 4 meses con una beca al 100%, y que cuenten con mayores posibilidades de crecimiento profesional.

En 2017 se graduaron 242 colaboradores en dos generaciones.

► Programas de liderazgo

→ Universidades AT&T

A través de este programa global, nuestros colaboradores son capacitados mediante sesiones virtuales y presenciales para acelerar su desarrollo y adquisición de habilidades de liderazgo.

→ Embajadores AT&T

Capacitamos a nuestra gente con cursos de habilidades directivas, inteligencia emocional, entre otros, para que lleguen a ser directores o directoras en la empresa. En 2017 instruimos a 25 mujeres durante la primera generación, de las cuales 11 ya han tenido un desarrollo laboral, y en la segunda generación se capacitan actualmente a 30 hombres y mujeres, de los cuales 6 han logrado promoverse a puestos de dirección.



Beneficios y flexibilidad

G4-EC5, G4-LA2, G4-LA3

El personal de tiempo completo y medio tiempo cuenta con prestaciones superiores a las de la ley como planes de seguro, gastos médicos mayores, bonos y otro tipo de beneficios académicos, nutricionales, médicos, deportivos, tecnológicos y funerarios.

En AT&T en México estamos a favor de la equidad de género, por ello no hacemos distinción en la remuneración que les ofrecemos a nuestros colaboradores. Nuestra única base para determinar el salario es nuestro compromiso de elevar el desarrollo económico nacional.

Por lo anterior, en 2017 ofrecimos un salario mínimo que está 67% por encima del que señala la ley.

Además, contamos con flexibilidad de horarios, ya que consideramos que la familia es uno de los motores fundamentales para el desarrollo de los colaboradores. Por ello contamos con una política de apoyo a madres y padres. Brindamos permisos especiales de horas y/o días para que puedan atender temas familiares de relevancia, este permiso se puede solicitar a través de un sistema que implementamos en 2017.

Durante 2017, cerca de 300 mujeres y cerca de 130 hombres ejercieron su incapacidad por maternidad / permiso por paternidad, y después de ese periodo tuvieron la oportunidad de regresar a sus puestos de trabajo.

Relación permiso de paternidad/ incapacidad por maternidad			
2016		2017	
Padres	Madres	Padres	Madres
1	352	127	285

Relación entre el salario inicial y el salario mínimo general diario en México

AÑO 2017



HOMBRES

$$(\$133.33/\$80.04) \times 100 =$$

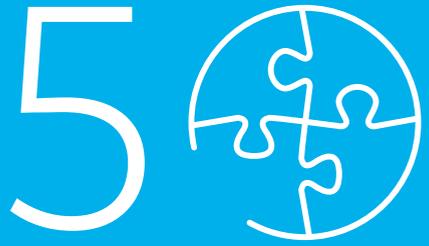
66,57%



MUJERES

$$(\$133.33/\$80.04) \times 100 =$$

66,57%



Integramos



Valor en cadena: nuestros proveedores

G4-12, G4-EC9, G4-EN32, G4-LA14

En AT&T en México impulsamos el desarrollo de las empresas a través de apoyos estratégicos y de soluciones innovadoras, transformando la manera de hacer negocios, y al mismo tiempo, promovemos el crecimiento de nuestros proveedores y aliados.

La gestión de la cadena de suministro se basa en la administración y supervisión de tres componentes: materiales, información y finanzas. Son, elementos comunes a lo largo de toda la cadena de valor de AT&T en México, desde la obtención de materias primas hasta el consumidor final, pasando por manufactura y distribución.

Gracias al ritmo de crecimiento en el mercado, nos vemos en la necesidad de transformar nuestro proceso en la cadena de suministro. A finales de 2017, se comenzó a diseñar la estrategia para implementar nuevos sistemas que permiten medir el ciclo de vida del producto así como realizar una distribución más efectiva para estar siempre a la vanguardia con el mercado.

Aunado a esto, nuestro compromiso con el desarrollo de nuevos proveedores se centra en la evaluación de los mismos. En 2017, trabajamos con 1,132 proveedores, de los cuales el 92% corresponde a empresas nacionales y el 8% a extranjeras.

Hemos evaluado a 1,166 proveedores a través de criterios ambientales, diversidad e inclusión, equidad de género y cumplimiento (protección de datos).

Todo esto con la firme intención de garantizar a nuestros clientes una cadena de valor sustentable, que nos haga a todos mejores y nos permita identificar y mitigar riesgos oportunamente.

Criterios evaluados	Número de proveedores evaluados	Total de proveedores que cuentan con los criterios evaluados	Porcentaje de proveedores que cuentan con los criterios evaluados
Medio ambiente		824	71%
Diversidad e inclusión	1,166	690	60%
Equidad de género		741	64%





Líderes del cambio

Usamos el poder de nuestra red para generar un cambio positivo en las comunidades donde operamos.

Nuestra misión es contribuir al crecimiento integral de la comunidad a la que servimos, mediante el apoyo a programas educativos que promuevan el desarrollo de habilidades tecnológicas.

En AT&T en México nos preocupamos por la manera en la que la gente interactúa con la tecnología.

Por ello, impulsamos usos innovadores que cubran las diversas necesidades de los consumidores. Desde crear conciencia sobre los peligros de utilizar el celular al manejar, prevenir malas prácticas como el ciberbullying, ayudar a encontrar niños perdidos colaborando con Alerta Amber, hasta ofrecer apoyo a nuestros usuarios durante emergencias meteorológicas y desastres naturales.





Compartimos



AT&T en la comunidad

G4-S01

En AT&T en México vamos más allá de ser una empresa de telecomunicaciones. Tenemos el compromiso de compartir nuestros valores con la comunidad; por ello ponemos nuestra red al servicio de la gente para generar un impacto positivo.

Siguiendo esa misma línea, a principios de 2017, dimos a conocer cinco pilares de impacto social en los que deseamos reforzar e incursionar nuestra participación activa en el país:

- Educación
- Salud y bienestar
- Seguridad
- Aceleración de negocios
- Medio ambiente

La responsabilidad social forma parte de nuestro ADN y es impulsada a través de prácticas corporativas que impactan positivamente a nuestras comunidades. Por esa razón, en 2017 lanzamos la página web responsabilidadsocialatt.com.mx para dar a conocer nuestros 5 pilares de Responsabilidad Social.





Educación

G4-S01



En AT&T en México el compromiso con la educación no solamente es al interior de la empresa.

De manera externa promovemos iniciativas, con la misión de ayudar a eliminar barreras sociales, económicas, de género o de cualquier otra índole para acceder a la educación y apoyar proyectos en este ámbito que permitan a los beneficiarios tener una mejor y mayor calidad de vida.

La educación es un pilar fundamental en los objetivos de Responsabilidad Social de AT&T en México y un elemento indispensable como promotor del desarrollo. Por ello, impulsamos las siguientes iniciativas que buscan acercar la ciencia y la tecnología a todos.

FUNED

En conjunto con la Fundación Mexicana para la Educación, la Tecnología y la Ciencia (FUNED) promovemos la educación apoyando a estudiantes exitosas de escuelas públicas y privadas, otorgándoles becas para que puedan estudiar una maestría en alguna de las áreas STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas, por sus siglas en inglés) en alguna de las 200 mejores universidades del mundo, logrando así el crecimiento profesional.

Por segundo año consecutivo, hemos contribuido para beneficiar a otras 5 estudiantes, sumando así a 10 jóvenes apoyadas.

Construyendo a México crecemos

En febrero de 2017 realizamos una alianza con Construyendo a México Crecemos, I.A.P. (CyC), e inauguramos dos aulas móviles en el Estado de México: una el Municipio de Huixquilucan y la otra en el de Nezahualcóyotl.

Además, en junio se realizó la apertura de una tercera

aula en la Delegación Miguel Hidalgo de la Ciudad de México. Gracias a este programa, hasta 2017, se habían beneficiado a casi 2,000 adultos de bajos recursos, quienes recibieron clases de alfabetización y de oficios como albañilería, plomería y electricidad, entre otros.

Inspirando tu talento

Ejecutivos de AT&T en México aportan su experiencia de manera voluntaria para orientar a estudiantes en su desarrollo académico y profesional, motivándolos a través de vivencias y experiencias personales y profesionales para continuar con sus estudios.

Mujeres STEM AT&T

Desde 2016 el objetivo del programa ha sido integrar y retener el talento de becarias de Ingeniería que reciben cursos, mentoría, *coaching*, desarrollo humano, evaluaciones continuas de desempeño y autoevaluación, para fortalecer su crecimiento dentro de AT&T en México.

En el programa las becarias deben asistir a las oficinas de AT&T en México por 28 horas a la semana.

En AT&T en México creemos en la equidad de oportunidades. Es por esto que trabajamos para disminuir la brecha de género y necesitamos mujeres que acepten el reto de elegir carreras con enfoque STEM.

Leer nos incluye a todos

En 2017 unimos fuerzas con la organización civil Leer nos incluye a TODOS, una institución de asistencia privada, dedicada a acercar y promover la lectura entre niños y jóvenes en situaciones vulnerables.

El programa tiene como objetivo fomentar la lectura a niños de bajos recursos cuyo primer idioma sea una lengua indígena o que cuenten con alguna discapacidad. Como resultado de la alianza, desarrollamos el proyecto "La Palabra, Territorio Común", con la creación de 75 títulos de ciencia y tecnología en distintos formatos, incluyendo braille, lenguaje de señas y lenguas indígenas, disponibles en una plataforma digital con acceso al público en general.

Para acceder a la biblioteca digital, sólo haz clic y regístrate en el portal: <http://www.leernosincluye.org.mx/biblioteca-digital/>

Con este programa se beneficiarán 4 comunidades indígenas, así como más de 4 mil niños y jóvenes indígenas o con alguna discapacidad, de los cuales en 2017 han impactado a 2 mil 600 con las actividades de lectura.

Adicionalmente, se imparten talleres en comunidades indígenas para formar a más de 80 instructores de literatura para ayudar a lograr nuestro objetivo.



Salud y bienestar

G4-S01

[i MÁS INFO](#)

En AT&T en México reconocemos la importancia de una vida balanceada y buscamos crear un ámbito laboral positivo que promueva el liderazgo, la diversidad y la innovación. Creamos beneficio para las comunidades en las que estamos presentes y reforzamos la identidad y el compromiso de los colaboradores, todo para inspirar a más mexicanos a generar acciones positivas.

Piedra, Papel, Tijera

Es un programa de responsabilidad social corporativa, implementado en Latinoamérica desde hace 9 años por DIRECTV y ahora en México por AT&T.

Desde su creación en 2009 tiene como objetivo identificar y resolver ciertas problemáticas en distintas comunidades, involucrando a nuestros colaboradores e incentivando a la comunidad a participar. Estas acciones transforman espacios públicos, escuelas y hogares, entre otros, a fin de incrementar la calidad de vida de la gente.

En 2017 llevamos a cabo el primer Piedra, Papel, Tijera en México en el que se rehabilitó el Centro de Bachillerato Tecnológico Industrial y de Servicios (CBTIS) 99, ubicado en Monterrey, Nuevo León. Trabajamos en alianza con el gobierno local, la organización Corazón Urbano y la NBA para restaurar la pintura del plantel y remodelar su cancha deportiva.

Voluntarios de la comunidad	800
Colaboradores de AT&T en México	100
Beneficiados	13 mil regionmontanos
Horas de voluntariado	640

De la misma manera que en Monterrey, en la Ciudad de México llevamos a cabo otra actividad de restauración, en la cual pintamos la Escuela Maestro Miguel A. Quintana.

Voluntarios de la comunidad	100
Colaboradores de AT&T en México	30
Beneficiados	400
Horas de voluntariado	120





Agente de cambio:

A través de más de 18,000 colaboradores, reafirmamos el compromiso con nuestro país para generar un impacto positivo.

Cada empleado de AT&T en México es un voluntario en su comunidad y contribuye a causas benéficas por medio de diversas ONGs, a través de actividades como:

High Tech Day Zona Metropolitana y Guadalajara

Actividad en donde algunos estudiantes de la Universidad YMCA visitaron el Mobile Switching Office (MSO)² y el Network Operation Center (NOC)³, además de recibir diferentes conferencias sobre la empresa y las telecomunicaciones de parte de colaboradores de AT&T en México.

² MSO: Es el lugar en donde se ubican los elementos de conmutación de la red, tanto de voz como de datos.

³ NOC: Es el centro de operaciones de red, también conocido como "centro de gestión de red", que es uno o más lugares desde los que se ejerce el control y la supervisión de la red.

Congreso STEM UNAM

Se impartió un congreso de ingeniería en el que participaron colaboradores de AT&T en México. Dicho congreso tuvo como objetivo contribuir en el desarrollo de los más de 700 estudiantes de las carreras de ingeniería, a través de conferencias, pláticas y talleres en los que se reflejan las actividades que podrán realizar en una empresa de telecomunicaciones.

Mentores por 1 día

Llevamos a cabo una actividad educativa con la Universidad YMCA con el objetivo de mostrarle a los



estudiantes cómo es el mundo laboral, invitándoles a conocer las instalaciones de AT&T en México de la mano de colaboradores de áreas afines a sus carreras.

Conoce AT&T edificios inteligentes

Realizamos un recorrido por las instalaciones de AT&T en México en Torre Diana con estudiantes de la carre-

ra de Arquitectura del Instituto Politécnico Nacional (IPN), con el fin de mostrarles las características que hacen de este un edificio inteligente.

Banco de alimentos

A través de la participación de voluntarios de AT&T en México, ayudamos a la asociación Alimento para Todos, I.A.P., a empaquetar más de 30 kilos de alimento, destinados a las comunidades de escasos recursos de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey

Voluntariado día del Adulto Mayor

Como parte del festejo del Día del Adulto Mayor, 41 colaboradores voluntarios de AT&T en México acudieron al asilo Gerontológico Vicente García Torres a convivir con personas de la tercera edad que se encuentran en situación de abandono.

Bazar con causa

Apoyamos la venta de ropa y accesorios artesanales elaborados por las familias de Juchitán, Oaxaca, colocando un bazar dentro de las instalaciones de nuestras oficinas de Torre Diana. Apoyamos a 75 artesanos a reactivar su economía luego de los fenómenos naturales ocurridos en septiembre de 2017.



Colecta de juguetes

Llevamos a cabo distintas colectas de juguetes para niños de casas hogar o de escasos recursos, beneficiando a más de 2 mil niños de 14 instituciones distintas en Morelia, Michoacán.

Reforestación

En 2017 llevamos a cabo nuestra actividad anual de reforestación en la que participaron 290 voluntarios de AT&T en México que acudieron a Hidalgo y Puebla, en donde se plantaron 1,500 pinos en un área de 1,200 metros cuadrados.

Mujeres en acción AT&T

Con un enfoque especial por el desarrollo profesional de las mujeres, desde septiembre de 2015 hemos promovido la participación de la población femenina en el entorno empresarial y social.

Buscamos que las mujeres tengan un desarrollo integral, con condiciones necesarias para un buen desempeño laboral y productivo, y que accedan a mayores niveles de competitividad y bienestar. Impulsamos su progreso en los ámbitos familiares y personales, pro-

Banco de tapitas

Recolectamos tapitas de plástico en corporativos y tiendas de AT&T en México, con el fin de beneficiar a la Asociación Anticáncer Infantil para ayudar a niños con cáncer y a sus familias.

Colecta de cabello

Durante varias semanas, colaboradoras de AT&T en México realizaron donaciones de cabello para la fabricación de pelucas para niños con cáncer.



Embajadoras AT&T

Apoyamos a las mujeres en posiciones gerenciales para empoderarlas y convertirlas en directoras líderes y mujeres exitosas mediante el desarrollo de diversos programas de liderazgo e inclusión.

Mujeres saludables

Promovemos la adopción de estilos de vida de bienestar físico y emocional, así como campañas de salud y diagnóstico.

Salvando vidas

Capacitamos y preparamos a las mujeres de la compañía para reaccionar de manera efectiva en caso de una emergencia para dar primeros auxilios.

Trazando mi futuro

Plan de vida mediante el cual impulsamos a que todas las mujeres en AT&T en México realicen acciones concretas que las lleven a lograr sus objetivos personales y profesionales a corto y mediano plazo.

curando aumentar año con año los porcentajes de la población femenina en las operaciones de la compañía.

En 2017 logramos el compromiso e integración de más de 2,000 miembros de Mujeres en Acción.

Estos resultados son gracias a las diferentes iniciativas que llevamos a cabo:



G4-S01

Diversidad generacional

Este programa pretende aprovechar las capacidades y diferencias de cada generación, en donde se fomenta la colaboración y el trabajo en equipo, enriqueciendo habilidades y experiencias compartidas entre generaciones.

AT&T incluyéndote

Impulsa una cultura de inclusión para personas con discapacidad, mediante la no discriminación laboral y las oportunidades de trabajo en ambientes óptimos. Contamos con equipos que incluyen personas con discapacidad, de la tercera edad, mujeres, jóvenes, y personas pertenecientes a grupos étnicos en más de 10 estados del país... Todos parte de la familia AT&T.

Alianza LGBT

Nuestra red de colaboradores busca fomentar la diversidad e inclusión de la comunidad LGBT en los espacios laborales por medio de las mejores prácticas de integración e igualdad. Actualmente existen integrantes de esta red en más de 20 estados de la República.

Accesibilidad

En el sitio web y los contratos de servicios contamos con facilidades para personas con debilidad visual, ceguera y sordera.

Carrera AT&T

En 2017, apoyamos al Instituto Pedagógico para Problemas del Lenguaje, I.A.P (IPPLIAP), a través de los fondos recaudados con las inscripciones de más de 5 mil competidores, para que niños con problemas de lenguaje o aprendizaje puedan desarrollar nuevas formas de comunicarse con su entorno e integrarse a la sociedad.

Además, en la familia AT&T en México patrocinamos y guiamos a los integrantes de Paseo a Ciegas, A.C. y Fundación Humanista de Ayuda a Discapacitados (FHADI) con problemas motrices, visuales o intelectuales, para que corrieran la carrera.





Acelerando los negocios

G4-S01



La velocidad y la complejidad para hacer negocios están aumentando a un ritmo exponencial. Esto ha hecho que las empresas replanteen la forma en la que compiten, evolucionan y crecen; en medio de una revolución tecnológica que transforma nuestro mundo día a día.

En AT&T en México hemos desarrollado iniciativas para impulsar el crecimiento de las empresas por medio de apoyos estratégicos y soluciones innovadoras, con el objetivo de transformar la manera de hacer negocios.

Laboratoria

Mediante el apoyo a organizaciones como Laboratoria Coding, A.C., buscamos crear la nueva generación de mujeres desarrolladoras web. El objetivo es que mujeres de entre 18 y 35 años se incorporen a la vida laboral y eleven sus expectativas de crecimiento profesional y personal. Ya sea como parte de una organización o bien como emprendedoras, entendiendo que la programación es una de las tareas que más demanda el mercado laboral actual.

En 2017, AT&T realizó por segundo año consecutivo, una aportación para beneficiar a 180 alumnas, que participaron durante el segundo semestre en el entrenamiento intensivo en desarrollo web. En total 140 son de la Ciudad de México y 40 son de Guadalajara, Jalisco. Para conocer más acerca de Laboratoria: <https://www.att.com.mx/acerca-de-att/negocios.html#laboratoria>

iLab

Es un laboratorio de ideas disruptivas, el cual promueve emprendimiento de alto impacto a través de la innovación y la tecnología con el objetivo de generar oportunidades para los jóvenes que no tienen acceso a recursos o herramientas.

A principios de 2017 creamos una alianza con iLab para que 30 jóvenes mujeres mexicanas puedan transformar su vida al aprender y comprender la tecnología y los modelos de negocio para la economía de hoy.

Nuestra aportación fue utilizada para crear becas del 100% y 80% para apoyar a aquellas mujeres que quieran cambiar su realidad y entorno a través de ideas innovadoras.

Para conocer más acerca de iLab: <https://www.att.com.mx/acerca-de-att/negocios.html#ilab>

Soluciones empresariales

Contamos con un portafolio de soluciones locales dedicado a atender las necesidades de pequeñas, medianas y grandes empresas. La capacidad global de AT&T para atender a más de 3 millones de negocios, entre los cuales se encuentra prácticamente toda la lista de empresas Fortune 1000, nos permite instalar esa misma capacidad en nuestro país, favoreciendo la competitividad de los negocios locales dentro de la escala mundial.



G4-S01



Ciberseguridad

Reiteramos nuestro compromiso con la ciberseguridad, sobre la cual seguiremos trabajando y reportando avances. Nuestra red sigue altos estándares de seguridad.

Internet de las Cosas

AT&T responde a las necesidades de los usuarios y empresas que requieren soluciones de conectividad para fortalecer la optimización de procesos y reducción de costos.

El Internet de las Cosas o también llamado IoT por sus siglas en inglés (*Internet of Things*), consolida una nueva era de servicios de conectividad. Ahora no sólo las personas estaremos conectadas, sino también los medios de transporte, ciudades, electrodomésticos y cualquier objeto que requiera enviar y recibir información en tiempo real. Todo esto sucede sobre una red desarrollada especialmente para las soluciones IoT.

Para conocer más visita:

<http://www.att.com.mx/negocios/iot/>



Seguridad

G4-S01

 [MÁS INFO](#)

Nos importa la gente y su manera de interactuar con nuestra tecnología, por eso impulsamos alianzas con autoridades e instituciones para ayudar a encontrar niños perdidos u ofrecer apoyo a la población durante emergencias meteorológicas.

Puede Esperar:

Movimiento global que contribuye a mitigar las distracciones al conducir. A través de esta iniciativa, buscamos generar conciencia sobre los peligros de usar el celular al manejar, inspirando a las personas a comprometerse a no enviar mensajes de texto mientras manejan y haciéndolos conscientes de que pueden salvar vidas.



Alerta Amber

Desde 2015 enviamos mensajes de texto a nuestra base de usuarios. En tan sólo dos años, enviamos más de 7 millones de mensajes de texto en 220 alertas a nuestra base de usuarios, apoyando a la localización de menores desaparecidos. Al día de hoy, en 7 de cada 10 de las alertas en las que participa AT&T en México, el niño ha sido encontrado y entregado a sus familiares.



Conoce más en www.puedeesperar.com.mx

Atención de fenómenos hidrometeorológicos

En AT&T en México contamos con una red de ingenieros preparados para mantener la comunicación de nuestros usuarios de las zonas de posible afectación por la llegada de un fenómeno natural.

Colaboramos con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) para enviar alertas a nuestros usuarios que se localicen cerca de un fenómeno hidrometeorológico. A partir del convenio firmado, enviamos información a nuestros usuarios sobre la ocurrencia y evolución de ciclones, tormentas y huracanes, con el objetivo de reducir riesgos en la población y ayudar a la localización de personas desaparecidas.

Desde que iniciamos formalmente nuestra colaboración con CONAGUA, hemos participado en 12 proyectos (Huracán Patricia, Huracán Franklin y Huracán Katia, entre otros) con el envío de más de 8 millones de mensajes.



G4-S01

Dislike al Cyberbullying

Trabajamos en conjunto con Fundación NEMI un programa de Prevención del Cyberbullying.

Nuestro objetivo principal es favorecer una cultura de prevención del acoso escolar, por lo que se han desarrollado una serie de talleres de sensibilización para alumnos, profesores, directivos y padres de familia. En su primera etapa, los talleres se realizaron presencialmente en Puebla y el Estado de México.

Adicionalmente, el proyecto cuenta con una plataforma, en donde está disponible material sobre el tema para padres de familia, profesores y jóvenes, así como un sistema de denuncias.

Conoce más en www.dislikealciberbullying.mx

No compres celulares robados

A partir de 2016, formamos parte de la iniciativa para la reducción del robo de celulares. Ésta permite a los usuarios móviles de México revisar en tiempo real el Sistema de Verificación de Dispositivos Robados (IMEI *Device Check* de la GSMA), alojado en el sitio web del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), y verificar si el equipo que desean adquirir está en la lista de dispositivos robados. Dicha lista constituye el mecanismo más sólido disponible a

nivel global en la lucha contra este crimen. El combate de este problema social va más allá de reducir el robo de celulares y busca disminuir su uso para delitos como extorsión y secuestro.

Para más información visita <http://www.ift.org.mx/imei>

Prevención y atención de desastres naturales

Acciones de AT&T tras los sismos que afectaron a México en 2017

Tras los sismos que en 2017 afectaron al Estado de México, Ciudad de México, Guerrero, Morelos, Puebla y Oaxaca, en AT&T trabajamos en una exhaustiva estrategia de apoyo para ayudar a las comunidades y a la gente afectada.

Durante la contingencia, desde el 19 de septiembre y hasta el 23 de septiembre, fuimos los primeros en suspender los cargos por llamadas, textos y datos para nuestros clientes. El beneficio también se aplicó para llamadas y mensajes enviados de Estados Unidos hacia México.

Habilitamos una opción para que nuestros clientes realizaran donativos de manera sencilla, a través de mensajes de texto. Los usuarios pudieron donar

desde \$20 y hasta \$500 pesos, con cargo a su factura o saldo AT&T. Recibimos cerca de 13,000 donaciones de este tipo.

Esta labor fue posible gracias al trabajo de nuestro equipo de Red, que fue responsable de activar el protocolo de emergencia C4i para el restablecimiento de nuestros servicios afectados. AT&T reconoció la gran respuesta del equipo con el premio Whitacre, el máximo galardón de la compañía, que por primera vez se otorgó fuera de Estados Unidos.

Además, donamos 1 millón de dólares al CENACED (Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres A.C.), para apoyar los esfuerzos de recuperación del país. Con esta aportación, más de 500 viviendas están siendo reconstruidas.





Medio ambiente

[i MÁS INFO](#)

Por su relevancia e impacto en el negocio, este último pilar se aborda en el siguiente capítulo.

A través de iniciativas basadas en estos cinco pilares, y gracias al poder de la red 4G LTE de AT&T, ayudamos a generar nuevas posibilidades para las personas, sus comunidades y los negocios.





Preservamos



Comprometidos con el futuro

En AT&T en México estamos comprometidos con el futuro del planeta y sabemos que esto nos reta a desarrollar soluciones innovadoras y tecnológicas. Estamos comprometidos con la preservación y cuidado de los recursos para su aprovechamiento sin comprometer las necesidades de generaciones futuras.





Consumo responsable de recursos

Si bien estamos comprometidos con operar de una manera sostenible, también buscamos que nuestros clientes tomen decisiones más responsables con el medio ambiente. Por ello ofrecemos productos y servicios que permiten a nuestros clientes ser más eficientes con la energía y así reducir las emisiones de carbono.





Control de la emisión de gases de efecto invernadero

G4-EN3, G4-EN5, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18

En AT&T en México reconocemos que el cambio climático es una realidad donde las emisiones de carbono afectan negativamente al ambiente; por ello, debemos evolucionar para ser una empresa más eficiente con nuestros recursos. Esto será determinante para ser exitosos en el siglo XXI dentro de una economía global sostenible.

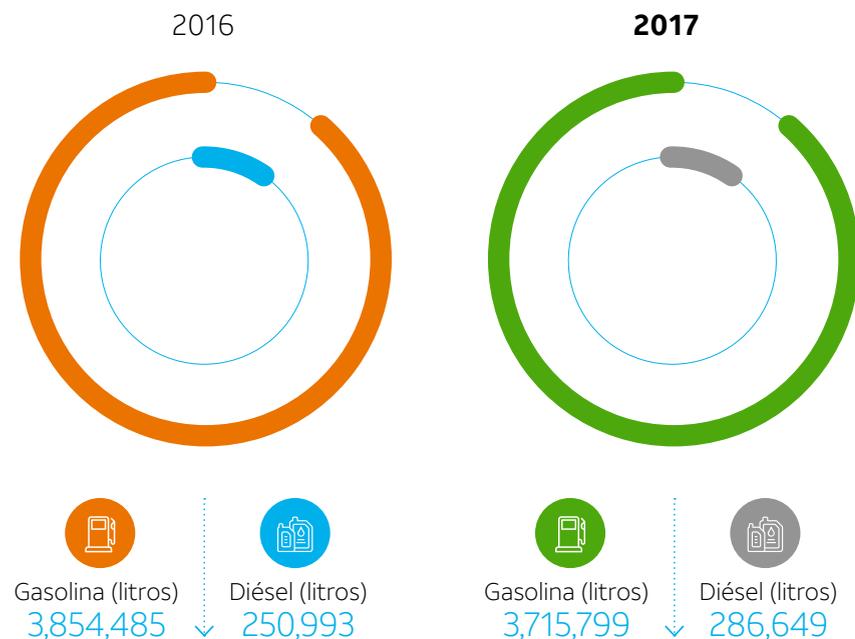
Durante 2017 continuamos con nuestra medición de huella de carbono en las operaciones, para conocer el impacto que tenemos y buscar soluciones que nos ayuden a reducir nuestra huella y optimizar recursos. En este año presentamos nuestras emisiones en dos alcances, las cuales se calculan a través de los consumos de combustibles y energía eléctrica.

Consumo de combustibles

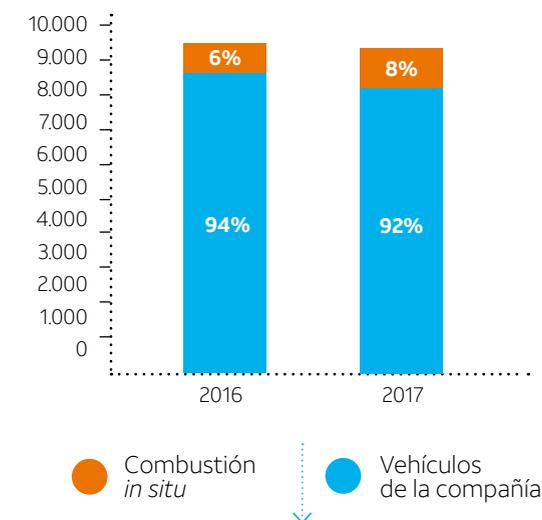
Consumo de gasolina y diésel

En este segundo año de reporte continuamos la medición de línea base de los consumos de gasolina y diésel, los cuales corresponden principalmente a las unidades de la flotilla, los autos personales de algunos puestos autorizados y los autos de los ejecutivos. En 2017 nuestros consumos de gasolina representaron cerca del 92% con respecto al total de litros de combustibles consumidos.

Consumo de combustibles	2016	2017	Unidad
Gasolina	3,854,485	3,715,799	Litros
Diésel	250,993	286,649	Litros



Emisiones directas GEI Alcance 1 (TMC02e)





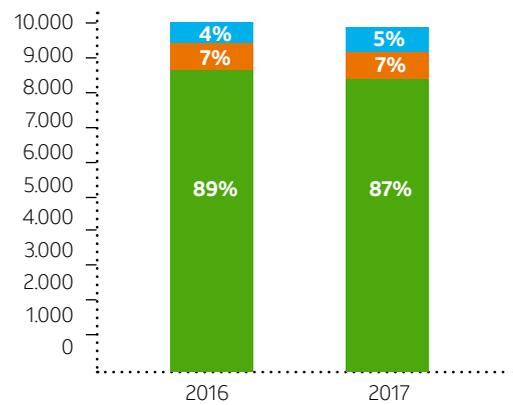
G4-EN3

Consumo de electricidad

En 2017 tuvimos un consumo total de 409 mil MWh, que es la suma de los consumos de nuestro corporativo y oficinas, tiendas y la red de telecomunicaciones. Esta última representa cerca del 87% con respecto al consumo total de energía eléctrica.

Consumo de electricidad	2016	2017	Unidad
Corporativo y oficinas	12,769	13,938	kWh
Tiendas	7,500	9,764	kWh
Red de telecomunicaciones	171,456	165,298	kWh
Total	191,725	189,000	kWh

Emisiones directas GEI Alcance 2 (TMCO2e)





Consumo interno de energía				
Consumo de combustibles	2016	GJ/colaborador	2017	GJ/colaborador
Energía eléctrica	1,533,806	83.58	1,475,495	66.51
Gasolina	132,074	7.19	127,322	5.73
Diésel	9,066	0.49	10,354	0.46
Consumo energético total	1,674,946	91.26	1,613,170	72.7

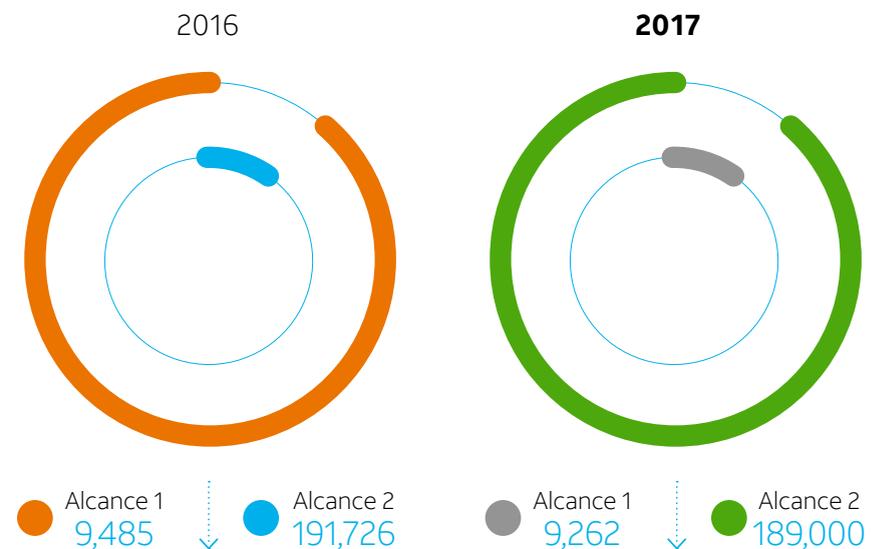
*Nota: En el Informe Anual 2016 no se reportaron los consumos

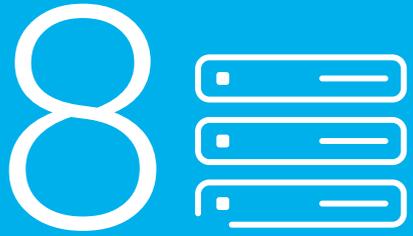
Emisiones de CO2eq (alcance 1 y 2)

Para efectos de este Informe, el cálculo de nuestras emisiones emitidas de forma directa (alcance 1) e indirecta (alcance 2), utilizamos los factores de emisión publicados por el Greenhouse Gas Protocol, así como los consumos de combustible y energía eléctrica.

En 2017, nuestras emisiones indirectas de CO2eq representaron el 95% con respecto al total.

Ton de CO2eq	2016	2017
Emisiones directas (Alcance 1)	9,485	9,262
Emisiones directas (Alcance 2)	191,726	189,000
Emisiones totales	201,211	198,262
Ton CO2 eq/colaborador	10.96	8.93





Anexo



Premios y reconocimientos

Premio, reconocimiento y/o certificación	Entidad que lo otorga
Obtención por 2º año consecutivo del Distintivo Empresa Socialmente Responsable.	Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE)
Mejores lugares para trabajar por equidad LGBT	Human Rights Campaign Foundation
Distintivo Empresa Incluyente Tecno Parque y Tienda Tereo	Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS)
Top 13 GPTW 2017	
Top 10 Employer for Women	Great Place to Work Institute
Top 34 Employer for Diversity	
Top 2 Millennials 2017	
Top 18 for TI and Telecom 2017	



Índice de contenidos

GRI G4

Contenidos básicos generales		
Contenido básico general	Descripción	Página / Respuesta directa
Estrategia y Análisis		
G4-1	Declaración de sustentabilidad.	4
G4-2	Impactos, riesgos y oportunidades.	4
Perfil de la Organización		
G4-3	Nombre de la organización.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
G4-4	Marcas, productos y servicios de la organización.	12 y 25
G4-5	Ubicación de la sede central.	Río Lerma 232, Col. Cuauhtémoc, Cuauhtémoc, 06500, Ciudad de México.
G4-6	Países en los que la organización opera.	6
G4-7	Propiedad y forma legal.	2
G4-8	Sectores de mercado.	6
G4-9	Escala de la organización.	6
G4-10	Fuerza laboral.	34
G4-11	Empleados protegidos por convenios colectivos.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., no cuenta con empleados sindicalizados.
G4-12	Cadena de suministro.	41
G4-13	Cambios internos y externos de la empresa.	4 y 6
G4-15	Adherencias voluntarias a acuerdos y principios.	19
G4-16	Membresías en asociaciones.	10



Contenido básico general	Descripción	Página / Respuesta directa
Aspectos Materiales y Cobertura		
G4-17	Inclusión de entidades en los estados financieros consolidados.	Durante el periodo objeto de análisis no hubo cambio alguno en la estructura del capital en tanto que a la fecha del presente, el accionista mayoritario de AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V. continúa siendo Nextel International (Uruguay), LLC.
G4-18	Principios rectores para la elaboración del reporte de sustentabilidad.	10
G4-19	Aspectos materiales.	10
G4-20	Fronteras de los aspectos materiales dentro de la organización.	10
G4-21	Fronteras de los aspectos materiales fuera de la organización.	10
G4-22	Efecto de reafirmaciones de información.	10
G4-23	Cambios en el alcance y fronteras de aspectos materiales.	10
Participación de los Grupos de Interés		
G4-24	Relaciones activas de la empresa.	19
G4-25	Identificación y selección de grupos de interés.	19
G4-26	Interacción con grupos de interés.	19
G4-27	Asuntos y temas de interés planteados.	19
Perfil de la Memoria		
G4-28	Periodo.	1° de enero al 31 de diciembre de 2017
G4-29	Reporte anterior inmediato.	Informe Anual de Sustentabilidad 2016
G4-30	Periodicidad.	Anual
G4-31	Contacto.	mx.resocial@att.com.mx
G4-32	Opción de conformidad.	Opción esencial "de conformidad" con la guía GRI G4.
G4-33	Verificación externa.	No.



Contenido básico general	Descripción	Página / Respuesta directa
Gobierno		
G4-34	Estructura de la organización.	El órgano supremo de la sociedad, de acuerdo con los estatutos sociales y la Ley General de Sociedades Mercantiles, es la Asamblea de Socios. Asimismo, la sociedad cuenta con un Consejo de Gerentes el cual se encuentra integrado por las siguientes posiciones: (i) Presidente (CEO); (ii) Secretario (CFO); y (iii) Miembro (General Counsel).
Ética e Integridad		
G4-56	Códigos de ética y conducta.	14 y 22
Contenidos básicos específicos		
Contenido básico específico	Descripción	Página / Respuesta directa
Categoría: Economía		
Desempeño económico		
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., no recibe ayudas económicas por parte del gobierno.
Presencia en el mercado		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	39
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	36
Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	41
Categoría: Medio Ambiente		
Energía		
G4-EN3	Consumo energético interno.	58 y 59



Contenido básico general	Descripción	Página / Respuesta directa
G4-EN5	Intensidad energética.	58
Emisiones		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	58
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	58
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	58
Evaluación ambiental de los proveedores		
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	41
Categoría: Desempeño Social		
Empleo		
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad.	39
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	39
Capacitación y educación		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	37
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	37
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	29
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	41



Contenido básico general	Descripción	Página / Respuesta directa
Sub-Categoría: Derechos Humanos		
Inversión		
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	29
SUB-CATEGORÍA: SOCIEDAD		
Comunidades locales		
-G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	44-45-46
Lucha contra la corrupción		
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	14 y 22
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	14 y 22
Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopólicas o contra la libre competencia y resultado de las mismas.	Por parte del área Legal se está dando seguimiento a casos relacionados con este tema.
Sub-Categoría: Responsabilidad Sobre Productos		
Comunicaciones de mercadotecnia		
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, tales como la publicidad, la promoción y el patrocinio, desglosados en función del tipo de resultado.	Por parte del área Legal se está dando seguimiento a casos relacionados con este tema.
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	26. Por parte del área Legal se está dando seguimiento a casos relacionados con este tema.



Datos de contacto para más información, dudas o comentarios:
mx.resocial@att.com.mx



www.att.com.mx



AT&T Mx y AT&T Business Mx



@ATTMx y @ATTBusinessMx



AT&T México y AT&T Business México



ATTMx



AT&T Mx