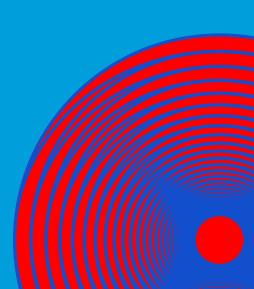




# HISTORIAS QUENOS INSPIRAN A CAMBIAR

Informe de Sustentabilidad 2020



# Índice

Nuestro equipo es nuestra prioridad

1	AT&T en el mundo Nuestro propósito AT&T México ¿Cómo nos adaptamos a nuevos retos? Carta de la Directora General	6	Juntos ganamos en nuestras comunidades  Nuestra estrategia #HagamosEstoJuntos: nuestra respuesta ante el COVID-19	····· 53
2	Nuestra misión: conectar14 Propuesta de valor Oferta comercial	7	Nuestra cadena de suministro Unidos llegamos más lejos	66
3	Conectamos a México y hacemos las cosas diferentes	8	Nuestro planeta  Compromiso ambiental Gestión de residuos electrónicos AT&T Verde Gestión energética	68
	Contribución a los ODS	9	Gobierno corporativo Gobierno global Líderes AT&T México	72
4	Nuestros clientes en el centro	10	Ética y cumplimientoCultura de integridad	74
5	Somos un Gran Lugar para Trabajar (GPTW) 34  Diversidad e inclusión AT&T IncluyéndoTE AT&T Agente de Cambio AT&T Educando Juntos AT&T Mujeres en Acción AT&T Diversidad generacional	11	Anexos	····· 77



# Cambiar el juego en México





## AT&T en el mundo

En AT&T vamos más allá de ser una empresa de telecomunicaciones y cada una de nuestras unidades de negocio trabaja en conjunto para brindar a nuestros clientes la mejor conectividad, tecnología y entretenimiento.

AT&T habilita nuevas tecnologías gracias a que nuestros expertos han desplegado una red segura, disponible y confiable, con un alto impacto en las personas y negocios. Como la compañía de medios innovadora que somos, creamos experiencias extraordinarias de entretenimiento y comunicaciones en el mundo.

Trabajamos para ser los mejores y estamos enfocados en darle a nuestros clientes la experiencia que esperan. 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 en cada lugar donde tenemos presencia. Gracias a ello, somos capaces de tomar decisiones estratégicas, llevarlas a cabo y generar un impacto positivo.



## **Nuestro propósito**

102-2, 102-6

Conectar a la gente con lo que más les importa, en los lugares donde vive, trabaja y juega... y hacerlo mejor que nadie.

### Nuestro enfoque en el mercado es:

- Ofrecer servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes para personas y empresas.
- Brindar conectividad con nuestra red 4G LTE cubriendo cerca de 100 millones de personas. Esto significa que nuestros usuarios pueden navegar, descargar y conectarse a una velocidad hasta seis veces más rápida que con la red 3G.
- Ayudar a empresas de cualquier industria a servir mejor a sus clientes a través de nuestras soluciones móviles e inteligentes de alta seguridad.



## **AT&T México**

102-4

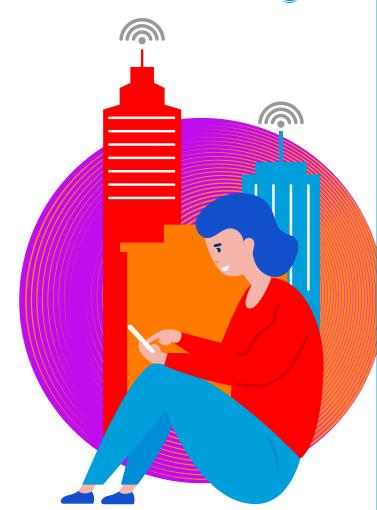
La llegada de AT&T a México en 2015 marcó la transformación de las telecomunicaciones en el país. La entrada de la compañía en el sector, junto con otros nuevos competidores, se tradujo en más de cuatro millones de personas que pudieron acceder por primera vez a servicios de telecomunicaciones y cerca de un 40% de disminución en los precios del sector de telefonía móvil.



En AT&T México tenemos un compromiso de largo plazo con México. Desde nuestra llegada hemos invertido casi 10 mil millones de dólares para transformar el sector de las telecomunicaciones.

- Buscamos contribuir al desarrollo del país y de cada persona a través de innovación tecnológica.
- Ofrecemos servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes.
- El personal que conforma nuestro equipo está comprometido con generar beneficios e impactar positivamente a la sociedad.

Nuestra pasión para servir a México está guiada por maximizar lo que podemos aportar a las comunidades en las que operamos.







# ¿Cómo nos adaptamos a nuevos retos?



En AT&T México cambiamos el juego siendo resilientes ante desafíos como los que trajo la pandemia de COVID-19. Buscamos la manera de reinventarnos y ofrecer alternativas para nuestros clientes. Somos una compañía que se preocupa por el balance económico, social y del medio ambiente.

Desde el inicio de la contingencia hemos contribuido al bienestar de nuestro personal creando protocolos y programas con las medidas adecuadas para implementar una nueva logística de trabajo y habilitando las herramientas tecnológicas necesarias para que las áreas de soporte puedan desempeñar sus actividades de forma remota, dando atención y seguimiento a las necesidades de nuestros colaboradores y clientes.

Nos enorgullece compartir los logros que alcanzamos en el año, incluso ante el entorno adverso por la contingencia sanitaria.



### **Nuestros logros económicos**

### Resultados al 31 de diciembre del 2020 en México (dólares) \$2,562 millones 10.7% menos que el año pasado Ingresos debido a los efectos cambiarios e impactos de COVID-19. \$1,656 millones Ingresos 11.1% menos que el año anterior por servicios debido a los impactos de COVID-19 en la economía. \$906 millones Ingresos 9.9% menos que el año anterior por equipos debido a los impactos de COVID-19. (\$587) millones Pérdida operativa En comparación con \$718 millones del año anterior. (\$74) millones **EBITDA** En comparación con \$216 millones del año anterior.

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

A pesar del impacto de la pandemia en la economía de México, el enfoque en nuestros clientes y en asegurar una estructura de costos eficiente nos ha permitido avanzar hacia una recuperación sostenible. Tenemos resultados de clara rentabilidad en el cuarto trimestre de 2020, periodo en el que AT&T México generó un EBITDA de \$14 millones de dólares, comparado con los \$3 millones en el mismo periodo del año anterior, e ingresos totales por \$736 millones de dólares. El cuarto trimestre del 2020 es notable, ya que fue el octavo trimestre consecutivo de mejora en rentabilidad año contra año.

### **Nuestros clientes**



Renovamos nuestro compromiso de colocar a nuestros clientes primero. Su experiencia está en el centro de cada decisión que tomamos y en cada acción que emprendemos para lograr los más altos niveles de compromiso, confianza y lealtad.

Creamos AT&T
Simple para que
nuestros clientes
vivan la experiencia
más simple en
telecomunicaciones y
accedan a promociones,
renovaciones y planes
sin complicaciones en
todos nuestros puntos
de venta, módulos y
tienda en línea.

Se completó el proceso de migración del tráfico de Telefónica a la red de acceso de AT&T México en el norte. Seguimos trabajando con ellos en la migración de su tráfico a nuestra red móvil en el resto del país.

Asesoramos a empresas mexicanas para desarrollar nuevos productos y potenciar sus negocios con el poder de la conectividad.

Ampliamos nuestros canales de venta en línea y aceleramos la transformación digital para que nuestros clientes pudieran administrar sus cuentas, contratar servicios o renovar sin necesidad de salir de casa.



### **Nuestro personal**



95% de nuestro personal de *call center* trabaja desde casa, con las herramientas y tecnología necesarias para hacerlo.

Entregamos beneficios temporales para que nuestro personal que no pudo trabajar desde casa se mantuviera seguro. Un ejemplo de beneficio fue MiDocOnline que pone a disposición de todos nuestro personal citas con médico general, nutriólogo y psicólogo los 365 días del año.

Seguimos impulsando el liderazgo de mujeres dentro de nuestra empresa. Las mujeres pasaron de ocupar 10% de las posiciones de liderazgo cuando la compañía llegó al país en 2015, a 35% en 2020, con Mónica Aspe como CEO de AT&T México. Presentamos la segunda edición del Premio de Impacto Comunitario para celebrar al personal que ayudó a la prosperidad de las comunidades.



Seguimos impulsando distintos programas para promover la igualdad de género:

- Mujeres en Acción, que desarrolla comunidad y competencias de negocios en apoyo a las futuras líderes.
- ▶ Mujeres STEM, que integra el talento de estudiantes de carreras relacionadas con ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés) para después darles la oportunidad de ser contratadas en AT&T México.

Contamos con más de 100 personas con discapacidad como parte del personal de la empresa. A través de nuestra red interna AT&T
Diversidad Generacional fomentamos la colaboración e interacción entre personas de diferentes generaciones mediante el intercambio de conocimientos, habilidades de trabajo y temas de experiencia humana.





### **Nuestra comunidad**

Hicimos una donación de \$30 millones de pesos para apoyar a organizaciones de la sociedad civil que trabajan para combatir el impacto de la crisis sanitaria.

Donamos 100 tarjetas SIM<sup>1</sup> para conectar a más de dos mil familias al día en 16 hospitales del país a través de Unidos con

Junto con REINSERTA apoyamos a jóvenes involucrados en conflictos con la ley para que puedan desarrollar una vida apartada del delito.



Adecuamos nuestras instalaciones (nuevas y ya establecidas) con estándares de accesibilidad universal. Promovimos prácticas de conducción seguras y responsables a través de nuestro programa Puede Esperar.

Incentivamos el reciclaje de aparatos electrónicos a través de nuestro programa Plan Verde.

Participamos en la marcha virtual LGBT+ a través de nuestra campaña El Orgullo que nos Mueve e impartimos talleres de sensibilización en la Semana del Orgullo.

### **Nuestro compromiso** con el medio ambiente

Estamos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Tenemos el compromiso de ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas nuestras operaciones globales para 2035.

Formamos parte de la alianza "Nos importa" con el fin de ofrecer experiencias más sostenibles a nuestros clientes.

Promovemos la recolección de celulares y accesorios obsoletos a través de Plan Verde, con el objetivo de que puedan ser reciclados.

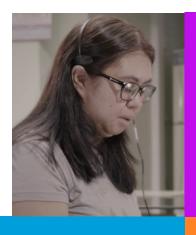


Medimos nuestra huella de carbono para establecer objetivos de reducción.



<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> SIM. Tarjeta de plástico que tiene un chip pegado a ella y que tienes que insertar en tu teléfono móvil o *smartphone*.

### En AT&T unimos fuerzas



Nos aliamos con la Red de Bancos de Alimentos de México (BAMX) en 27 estados de la República para donar más de un millón de platos de comida.

Contribuimos a la alfabetización del país a través de nuestra Aula Móvil. Este año le brindamos ayuda especial a las personas afectadas por la pandemia.

Junto con Save the Children concretamos una donación de kits de higiene a familias afectadas por la contingencia.

Realizamos un donativo de insumos médicos a diversas clínicas del IMSS junto con la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).

Apoyamos al proyecto Juntos por la Salud, de Fundación BBVA, para asistir al personal de salud que estuvo al frente de la pandemia.

Fuimos el primer operador en crear un convenio con el Banco de México (Banxico) para que nuestros usuarios puedan navegar de forma gratuita a través de datos en la aplicación móvil de Cobros Digitales (CoDi), apoyando en la reducción de la brecha financiera.

Orientamos a los participantes del Hackatón 2020: mujeres y niñas post COVID-19 con sus propuestas para remediar los efectos negativos de la pandemia por COVID-19.

Llamando a Casa, iniciativa de AT&T México y el Instituto Nacional de Migración, permite a menores no acompañados contactar de manera gratuita a sus familias en cualquier parte del mundo.

Mediante nuestros canales de comunicación compartimos mensajes para frenar la violencia familiar y de género junto con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED).

Fomentamos el emprendimiento a través de la iniciativa 30 Segundos por México por el Tec de Monterrey con el fin de incubar proyectos para crear ciudades inclusivas.

Promovimos una campaña de ética con el fin de eliminar el ciberacoso entre la juventud de México en alianza con Fundación NEMI.

Seguimos apoyando la difusión de la Alerta Amber de la Procuraduría General de la República (PGR) en nuestros canales de comunicación.

Mantenemos el compromiso de continuar distribuyendo información sobre desastres naturales en colaboración con la Comisión Nacional del Aqua (CONAGUA).

Somos miembros del Consejo Consultivo en Éntrale, alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad.



## Carta de la Directora General

102-14, 102-15

El 2020 fue un año sin precedentes en el que enfrentamos innumerables retos derivados de la pandemia de COVID-19. En este contexto adverso, demostramos ser una empresa fuerte y resiliente enfocando recursos en la protección de nuestros colaboradores, en ofrecer las mejores opciones de conectividad a nuestros clientes y en apoyar a las comunidades en las que operamos.

A lo largo del año reforzamos el compromiso con la sustentabilidad de nuestras operaciones impulsando iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible –establecidos por la Organización de las Naciones Unidas-, con las cuales construimos una empresa operativa y financieramente más sólida.

- Gracias al excepcional equipo que conformamos, cerramos el 2020 brindando servicios móviles a casi 19 millones de personas y empresas, así como a clientes mayoristas que prestan servicios a millones más.
- Celebramos el octavo trimestre consecutivo de mejora en nuestro EBITDA.
- Somos la empresa que más invierte en el sector de telecomunicaciones móviles, reiterando nuestro compromiso con México.
- Creamos empleos y desarrollamos talento local a pesar de la crisis sanitaria.

### **Creamos conexiones con nuestros colaboradores** porque son nuestro recurso más importante

- Logramos que cerca del 50% de nuestros colaboradores -95% en el caso de los centros de atención telefónica-trabaje desde casa, con las herramientas y tecnología necesarias para hacerlo.
- A pesar de la distancia, nuestras políticas en favor de la igualdad de género, la accesibilidad, el desarrollo profesional, la diversidad y la inclusión siquen más vigentes que nunca y establecen un diferenciador con respecto a otras empresas del sector.



### Creamos conexiones con nuestros clientes porque están al centro de nuestra operación

- Relanzamos nuestra marca y con ello, nos comprometimos con cambiar el juego en favor de todos los usuarios de telefonía móvil.
- Habilitamos que nuestros clientes pudieran administrar cuentas, contratar servicios, hacer renovaciones o solicitar asistencia técnica en línea y sin la necesidad de salir de casa.
- Trabajamos arduamente para garantizar la continuidad en el servicio, asegurándonos de que nuestros clientes se mantuvieran conectados cuando más lo necesitaban.



### Creamos conexiones con las comunidades en las que operamos porque juntos, ganamos

- Lanzamos la iniciativa #HagamosEstoJuntos, para apoyar a los sectores más afectados por el impacto de la pandemia.
- Donamos más de 30 millones de pesos para apoyar a diferentes organizaciones de la sociedad civil en los rubros de salud. alimentación y educación a distancia. Este donativo se tradujo en más de 1 millón de platos de comida a familias en condición de vulnerabilidad, a través de la red de Bancos de Alimentos de México. También formamos parte de la iniciativa Juntos por la Salud, apoyando al personal de salud con kits de protección. Además contribuimos a fomentar la seguridad digital de niñas y niños más expuestos a los riesgos del entorno digital debido al cierre de escuelas.

Asimismo, y es algo que me llena de orgullo, los colaboradores de AT&T donaron parte de su salario para apoyar diferentes causas, dejando claro que aún en un contexto adverso, en medio de la caída en ingresos, la incertidumbre y los retos de competencia, decidimos destinar recursos para apoyar a la comunidad.

Los resultados presentados en nuestro Informe de Sustentabilidad reflejan el esfuerzo de todos los miembros de AT&T México, que vivimos los cuatro pilares de nuestra cultura diariamente:

- Nuestros clientes son primero y están al centro de cada decisión que tomamos.
- ▶ **Actuamos rápido** para cumplir con sus expectativas.
- **Somos audaces** y actuamos con integridad para desafiar lo establecido.
- Y trabajamos en equipo porque juntos, ganamos.

Estamos muy orgullosos de estos logros, pero no nos detendremos aquí. Estoy segura de que gracias al gran equipo que conformamos seguiremos creciendo como empresa, en beneficio de México.

**Mónica Aspe Bernal** 

**Directora General AT&T México** 



## Nuestra misión: conectar



## Propuesta de valor

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

Nuestra experiencia de más de 140 años, con un liderazgo reconocido a nivel mundial, nos ha permitido revolucionar el sector de las telecomunicaciones.

Las telecomunicaciones continúan proveyendo a otras industrias las bases para su crecimiento y seguirá teniendo un rol principal en nuestra sociedad, ayudando a mitigar el impacto negativo de la pandemia.

En AT&T México creamos soluciones para dar conectividad segura y rápida a través de las redes 3G y 4G LTE para que más personas puedan mejorar su calidad de vida.

### Cobertura

En 2020 le brindamos cobertura 4G LTE a cerca de 100 millones de personas, lo cual nos mantiene posicionados como líderes de crecimiento en el mercado.



En AT&T México estamos comprometidos con impulsar el desarrollo de empresas y negocios a través de innovación tecnológica.

En AT&T México estamos comprometidos con impulsar el desarrollo de empresas y negocios a través de innovación tecnológica.

- La red de AT&T México habilita la transformación digital de las empresas.
  - Gracias al despliegue de nuestra red brindamos tecnología y conectividad a las empresas.
  - Tenemos una robusta tecnología de conexión de dispositivos a través del Internet de las Cosas (IoT¹) con nuestra red: 4G LTE.
  - Ofrecemos soluciones de colaboración web y teletrabajo, aplicaciones de productividad y seguridad para optimizar costos y conectividad segura de las sucursales de una empresa, y diversas soluciones de IoT a través de un ecosistema de socios locales y globales.



## Impulsamos soluciones de IoT para ayudar a las empresas a acelerar sus negocios.

- La innovación es parte de AT&T, por ello estamos creando nuevas formas de conectar a las personas y los negocios de México.
  - Ofrecemos servicios móviles avanzados, navegación de alta velocidad y soluciones inteligentes para personas y empresas.
  - Nuestra red ayuda a generar innovación en sectores imprescindibles como lo es el sector salud.
    - Motebo: genera tecnologías vestibles que son utilizadas para monitoreo remoto de pacientes con coronavirus.
    - Desharp: dispositivo creado para la destrucción y esterilización automática de residuos médicos peligrosos como agujas y bisturís.

### AT&T Auto Conectado

Es una solución que brinda conectividad a vehículos de uso privado de hasta ocho plazas con capacidad de mantenerlos conectados en Estados Unidos, México y Canadá.

AT&T Auto Conectado tiene como objetivo hacer de cada viaje una experiencia única y por eso, una vez encendido el vehículo, lo convierte en un punto de acceso Wi-Fi que le permite al usuario conectar hasta 10 dispositivos a internet, para hacer *streaming*, explorar y compartir más desde la ruta.

Además, AT&T México protege la información de los usuarios y empresas con las que colabora, así como de sus socios de negocio. Gracias a su red segura, genera una experiencia integral para todos aquellos que la utilicen de la manera más confiable.





Fuimos el primer operador en desplegar una red dedicada al Internet de las Cosas, la red LTE-M, con la cual estamos construyendo las Ciudades Inteligentes del mañana.



- La tecnología LTE-M facilita la construcción de Ciudades Inteligentes a través de soluciones como medidores de energía, monitoreo de mercancía, alarmas de seguridad, gestión de activos y administración de la cadena de suministro, entre otros.
- El futuro de la tecnología no solo se trata de velocidades más altas, sino de nuevas experiencias conectadas.
- A través de las ciudades inteligentes, podemos reducir la congestión del tráfico, aumentar la seguridad de los peatones y mejorar los costos de movilidad para las ciudades.
- Hemos trabajado para construir la base de estas ciudades, ejemplo de ello son:
  - El Metro de Ciudad de México donde la red 4G LTE de AT&T opera en ocho de las 12 líneas, conectando a cerca de 3.7 millones de usuarios diariamente.
  - A finales de 2020, la ciudad de León, Guanajuato inició su transición para convertirse en una ciudad inteligente a través de nuestra red.

## Oferta comercial

Además de innovar con planes simples y transparentes, nuestro objetivo es ofrecer un nuevo rostro en el sector a través de la innovación.

Nuestra llegada a México marcó la transformación de las telecomunicaciones en el país, generando más competencia en el sector a través de ofertas y planes diferenciados, atractivos y más accesibles para nuestros clientes.



Los clientes de pospago pueden encontrar el plan ideal que se ajuste a sus necesidades con diferentes beneficios y métodos de pago. Estos planes permiten elegir el smartphone que el cliente prefiera en pagos de 24, 30 o 36 mensualidades y con facilidades de pago que le permiten liquidar su equipo en el momento que lo elija, sin contratos o plazos forzosos. Además, los planes incluyen el servicio de llamadas ilimitadas dentro de México, Estados Unidos y Canadá, GB de navegación libre, GB de streaming, beneficios por pago con cargo a su tarjeta y la posibilidad de elegir los accesorios y servicios adicionales que más se ajusten a su estilo de vida.

Asimismo, ofrecemos a nuestros clientes una promoción de descuentos exclusivos por pagar anticipadamente, permitiendo el acceso a planes de pospago o bien llevarse un paquete de servicio y dispositivo sin necesidad de historial crediticio, brindando una experiencia de compra ágil y rápida a través de nuestra tienda en línea o puntos de venta.

Para los clientes de prepago ofrecemos la oferta con más beneficios en cada recarga para AT&T, como GB3 adicionales exclusivos para uso en aplicaciones de video streaming. Y en UNEFON, además de otorgar una vigencia muy conveniente para los clientes, les damos MB diarios.



### **Complementos AT&T**

▶ Con Mi Mundo AT&T, los usuarios pueden adquirir productos y servicios increíbles para crear experiencias únicas e inolvidables. Además, con la app Mi AT&T se puede consultar el consumo de datos, minutos, comprar paquetes adicionales y más.



### **AT&T Entretenimiento**

- ► En AT&T México sabemos lo importante que es mantenerse conectado con aquello que más nos divierte, por ello, nuestros clientes pueden pagar distintos servicios con cargo a su número y disfrutar de todo el contenido de plataformas como Netflix, Spotify Premium, HBO GO, DIRECTV GO y YouTube Premium.
- ▶ Adicionalmente, nuestros consumidores pueden realizar sus compras en Google Play y la App Store de Apple con su número AT&T en una experiencia simple y sin complicaciones que pone todo el entretenimiento en la palma de su mano.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Gigabyte (GB) es una unidad de almacenamiento de información.



Algunas de las soluciones que brindó AT&T a sus usuarios como apoyo durante la contingencia por **COVID-19 fueron:** 

### Prepago

Se habilitó un plan de emergencia para usuarios de prepago el cual incluyó un paquete gratuito de 150 SMS y 100 minutos con vigencia de 30 días. Con esta respuesta a la contingencia se beneficiaron a más de 827 mil clientes.

### Pospago

Se ofrecieron más redes sociales en planes desde \$300. (Consíguelo 2)

Se habilitaron descuentos en la compra de paquetes de GB adicionales, para todos los clientes pospago, sin importar su plan.

Al contratar un nuevo plan, ofrecimos la promoción del segundo mes gratuito.





### **Soluciones empresariales**

- Nuestras soluciones se adaptan a las diferentes necesidades de pequeñas, medianas y grandes empresas.
- ▶ Dentro de AT&T *Business* dividimos nuestros productos en estas tres categorías: Acceso, Administración y Aplicaciones.

### Acceso

Se refiere a los diferentes planes de voz y datos disponibles para empresas.

### **Administración**

Incluye las soluciones que ayudan a incrementar la productividad y tener un mayor control de la información.

<u>Control Center AT&T</u> es una plataforma que permite administrar la conectividad de SIMs IoT:

- ▶ Conocer y controlar la conectividad de SIMs casi en tiempo real, permitiendo activar SIMs conforme al despliegue de los clientes.
- ▶ Tener mayor control del uso y los gastos de conectividad evitando gastos imprevistos.
- ▶ Permite la conexión de la plataforma con los sistemas de los clientes para automatizar tareas.
- Módulo de diagnóstico que permite identificar incidencias, casi en tiempo real.

MobileIron: esta plataforma protege y administra documentos, aplicaciones y contenido corporativo en teléfonos móviles y tabletas.

### **Aplicaciones**

Estas soluciones ayudan a aumentar la productividad de los trabajadores para cumplir más tareas en un tiempo menor. Algunas de ellas incluyen monitoreo para revisar los avances y resultados de las actividades:

### ▶ Control Flotilla AT&T

Es la primera solución del Internet de las Cosas que administra las flotillas de una empresa de manera remota. Puede obtener datos de mantenimiento, seguridad, operación y logística en tiempo real, para una toma de decisiones más informada en relación con su flotilla.

- > Fleet Complete es un proveedor global de tecnologías de vehículos conectados, que despliega soluciones de gestión de fuerza laboral móvil, activos y flotillas. La compañía proporciona servicios para cerca de 500 mil suscriptores y a más de 35 mil negocios en Canadá, Estados Unidos y México, entre otros países.
- ▶ Tracker permite conocer dónde estuvo y dónde está el repartidor, saber en qué momento está visitando a los clientes, así como programar notificaciones cuando entre o salga de la central. Otorga un reporte histórico de una semana atrás en el cual se puede informar dónde estuvo el vehículo.

- ▶ **Flexbip** es un servicio de comunicación inmediata (tipo radio), que ofrece funcionalidades pensadas en reforzar la circulación de información y productividad de equipos de trabajo que no se encuentren en la misma ubicación geográfica. Flexbip es la herramienta ideal para crear una comunicación sólida e inmediata dentro de una empresa.
- ▶ Tareas permite a los usuarios capturar información en formato electrónico y enviarlos de forma inmediata al administrador de la cuenta para su consulta y toma de decisiones oportuna. Esto agiliza flujos de trabajo y procesos internos para fortalecer la organización a través de toma de decisiones basada en información.
- ▶ **Knox** es la plataforma que permite a las empresas administrar y controlar las funcionalidades, aplicaciones, navegación en internet, monitorear equipos y dar soporte a los dispositivos de los negocios.
- ▶ Sophos es una solución empresarial de AT&T que permite la gestión de dispositivos móviles a través de la cual se protege, monitorea y controla la información, las aplicaciones y los datos corporativos de posibles filtraciones y amenazas digitales o del mal uso del personal (de nuestros clientes).



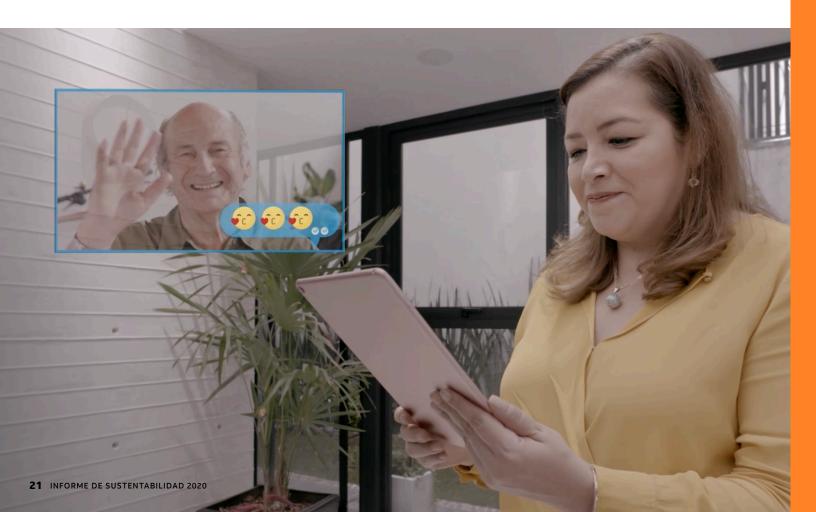


### ▶ AT&T Internet con Todo Negocios Equipo incluido

Oferta diseñada con la cantidad exacta de GB para cubrir la necesidad de navegación móvil de la empresa, con la opción de adquirir equipo incluido.

### ► AT&T Internet con Todo Negocios Equipo propio

Oferta diseñada con la cantidad exacta de GB para cubrir la necesidad de navegación móvil de la empresa, con la posibilidad de que nuestros clientes lo usen en su dispositivo.





# Conectamos a México y hacemos las cosas diferentes



## Pilares de sustentabilidad

### Cómo conectamos

La sustentabilidad es parte de nuestra misión, por lo que llevamos a cabo múltiples iniciativas para generar un impacto positivo dentro y fuera de la organización en los ámbitos social, ambiental, ético y de gobernanza.

Contamos con políticas y programas que **fomentan** el aprendizaje continuo, la conservación de recursos, el uso responsable de tecnología y el desarrollo profesional e involucramiento de **nuestros empleados**. Estos constituyen los pilares de sustentabilidad que quían nuestras decisiones y la forma en que cambiamos el juego en México.





### Educación

Hacemos el aprendizaje más accesible.

Impulsamos el talento mexicano y aportamos a su educación.



### **Medio ambiente**

Fomentamos una comunidad que se preocupe por el medio ambiente.

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



### Uso responsable de la tecnología

Somos agentes de cambio en el uso positivo de la tecnología.

Somos una empresa líder en tecnología y promovemos su uso responsable.



### Involucramiento del personal

Estamos presentes cuando nos necesitan.

Promovemos el voluntariado y acción social entre nuestro personal.



### **Emprendimiento**

Pensamos en grande para y con México

Apoyamos el emprendimiento mexicano enfocado en usar la tecnología para el bien social.

### **Materialidad**

102-46, 102-47

En 2020 realizamos un estudio de materialidad a través del que identificamos y analizamos las tendencias, riesgos y oportunidades de nuestro entorno operativo desde la perspectiva económica, social y ambiental.

Como resultado de este estudio y mediante interacciones clave con nuestros grupos de interés, llevamos a cabo la definición de los temas materiales que son aquellos que influyen sustancialmente en las valoraciones y decisiones de los grupos de interés, y/o reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de AT&T.

Para dicha evaluación, realizamos un proceso conformado por cuatro pasos.

### **Identificar**

Seleccionamos 15 temas materiales clasificados de acuerdo con su principal asunto (económico, ambiental, social y ético).

### **Priorizar**

Realizamos 15 entrevistas a directivos y gerencia media de 12 áreas de AT&T México con el fin de identificar asuntos relevantes y determinar los temas materiales.

### Revisar

Con base en los resultados de las encuestas. revisamos los aspectos calificados como materiales para el Informe de Sustentabilidad.

### **Validar**

Los resultados y las etapas del proceso fueron evaluados por el equipo de sustentabilidad.



Asimismo, aplicamos los principios para la elaboración de informes propuestos por el Global Reporting Initiative (GRI).

### Principios relativos al contenido del informe

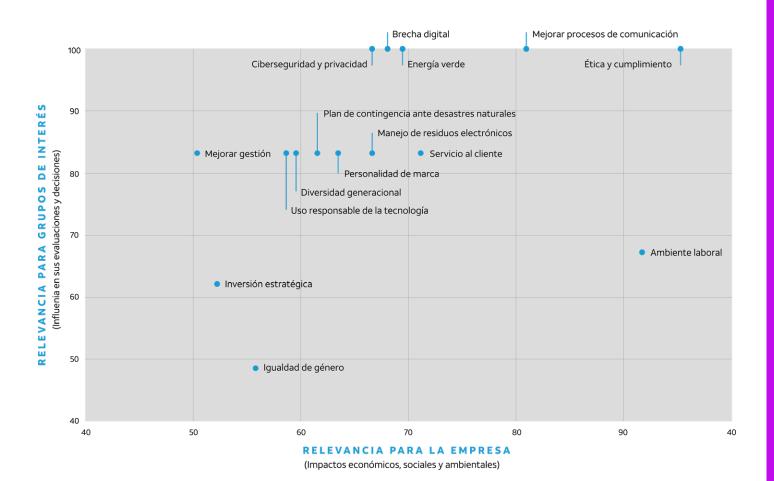
- Inclusión de los grupos de interés
- Contexto de sostenibilidad
- Materialidad
- Exhaustividad

### Principios relativos a la calidad del informe

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



### Matriz de materialidad



## **Grupos de interés**

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

Estamos cambiando el juego para contribuir a un mundo más conectado. Día a día, trabajamos para posicionar el liderazgo de AT&T México en nuestro sector, impulsados por nuestro personal, accionistas, clientes, proveedores, autoridades y la comunidad.

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



	Grupo de interés	Principales canales de comunicación y frecuencia		
2	Accionistas Su confianza nos permite continuar creciendo, conectando a más personas.	<ul> <li>Resultados financieros         Frecuencia: Trimestral     </li> <li>Informe de Sustentabilidad         Frecuencia: Anual     </li> </ul>		
	Clientes Están al centro de cada decisión que tomamos. Son nuestra inspiración para ser mejores y fomentar su confianza y lealtad.	<ul> <li>Redes sociales</li> <li>Call center</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Atención en puntos de venta</li> <li>Página web</li> <li>Aplicación móvil</li> <li>Chat AT&amp;T</li> <li>Informe de Sustentabilidad</li> <li>Frecuencia: permanente</li> </ul>		
4 /	Proveedores  Compartimos valores y trabajamos bajo una línea de ética e integridad, lo que permite convertirnos en promotores de la excelencia en el servicio.	<ul> <li>Portal de proveedores</li> <li>Teléfono</li> <li>Correo electrónico</li> <li>Informe de Sustentabilidad</li> <li>Frecuencia: permanente</li> </ul>		
22	Personal  Somos un equipo talentoso que trabaja diariamente para brindar la mejor experiencia y conectar a las personas.	<ul> <li>Correo electrónico</li> <li>Portal interno</li> <li>Informe de Sustentabilidad</li> <li>Frecuencia: permanente</li> </ul>		
	Comunidad  Estamos comprometidos a compartir nuestros valores con la comunidad y nuestro objetivo es utilizar nuestra red para generar un impacto social.	<ul><li>Redes sociales</li><li>Informe de Sustentabilidad</li><li>Frecuencia: variable</li></ul>		
	Autoridades  Hacemos lo correcto al apegarnos en todo momento a las disposiciones de la ley y las normas de México.	Informe de Sustentabilidad Frecuencia: variable		



## **Alianzas**

102-13

En conjunto, construimos una comunidad más fuerte y logramos trascender en el tiempo. Al trabajar en equipo, superamos las metas y las expectativas de nuestros grupos de interés y propiciamos un bien común. Para ello, llevamos a cabo alianzas estratégicas con diferentes asociaciones del sector y organizaciones especializadas en temas económicos, sociales y ambientales.

		ederal

Comisión de Comunicaciones de la Cámara de Diputados

Comisión de Comunicaciones y Transportes de la Cámara de Senadores

Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE)

Comisión Nacional del Agua (CONAGUA)

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación

Estrategia Digital Nacional

Fiscalía General de la República (FGR)

Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)

Instituto Nacional de Migración

Oficina de la Presidencia de la República

Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT)

Secretaría de Economía (SE)

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP)

### Gobiernos y agencias locales, principalmente:

Alcaldía de San Miguel de Allende

Gobierno de la Ciudad de México

Sistema de Transporte Colectivo (Metro) de la CDMX

### **Gobiernos extranjeros**

Embajada de Estados Unidos en México

### Asociaciones industriales nacionales y extranjeras

American Chamber of Commerce of Mexico (AMCHAM)

Asociación de Internet MX (AIMX)

Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO)

Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL)

Cámara Nacional de la Industria de la Transformación (CANACINTRA)

Cámara Nacional de la Industria Electrónica de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)

Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)

Consejo Coordinador Empresarial (CCE)

Consejo Ejecutivo de Empresas Globales (CEEG)

Cullen International

Nos Importa México

Organización de Telecomunicaciones de Iberoamérica (OTI)

Telecomunicaciones de América Latina (ASIET)



## Contribución a los ODS

102-12

Nuestras acciones están alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), iniciativa establecida por la Organización de las Naciones Unidas que busca poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

En 2020 ratificamos nuestro compromiso con los ODS a través de programas que promueven el cuidado del medio ambiente, la reducción de las desigualdes y la participación en la lucha contra el cambio climático.





- Donación de despensas a trabajadores de la construcción a través de la Fundación Construyendo y Creciendo
- Donación de comida en alianza con BAMX en 27 estados de la República Mexicana
- Donación de despensas a niñas y niños a través de Save the Children



- Puede Esperar
- Promesa virtual para el distanciamiento social
- Participación en la iniciativa Juntos por la
- Donación a la Fundación Medical Surgery
- International para la adaptación de una unidad móvil en Oaxaca que dio apoyo a los servicios de salud locales en la emergencia sanitaria
- Donación de kits de protección médica a través de Fundación BBVA
- AT&T RUN
- Alianza con Unidos con Tabletas
- Servicio médico (nuestro personal)
- Servicio de nutrición y fisioterapia (nuestro personal)
- Servicio de salud mental y emocional (nuestro personal)
- Unidad Móvil Hospitalaria en Oaxaca
- Campaña nacional con CONAPRED en contra de la violencia familiar
- Llamando a Casa



- Si Fueras Tú
- Aula Móvil AT&T México
- Programa de becarios
- Jóvenes Construyendo el Futuro
- 30 Segundos por México
- Mujeres STEM
- Educando Juntos
- Contenidos audiovisuales para los jóvenes mexicanos en la educación desde casa



- Mujeres STEM
- Mujeres en acción
- 35% de mujeres en posiciones de liderazgo
- La mitad de nuestras vicepresidencias están ocupadas por mujeres
- Campaña nacional con CONAPRED en contra de la violencia familiar
- Políticas que promueven la igualdad de género (nuestro personal)
- Políticas de cero tolerancia a acoso sexual y violencia en los entornos de trabajo (nuestro personal)



Energía limpia





- Capacitación al personal
- Inclusión laboral de personas con discapacidad
- Diversidad Generacional
- ▶ Alianza LGBT+
- Hackatón 2020
- ▶ AT&T Incluyéndote
- ▶ Entorno Azul
- ▶ Reinserta
- Compartiendo Experiencias
- > AT&T Háblalo
- 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyente



- Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA)
- Centro de Experiencia Empresarial
- Uso de Internet de las Cosas (IoT)
- Certificación LEED
- 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes



- Aula Móvil AT&T México
- Inclusión laboral de personas con discapacidad
- AT&T RUN (categoría personas con discapacidad)
- Laboratorio de Accesibilidad
- Conectividad en el Metro de la CDMX
- Diversidad Generacional
- Alianza LGBT+
- Premio de Impacto Comunitario
- AT&T Incluyéndote
- Entorno Azul
- 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyente



- Voluntariado corporativo
- Piedra, Papel, Tijera
- Certificación LEED
- Plan Verde
- 30 Segundos x México para la construcción de ciudades incluyentes



- Plan Verde
- Política proveedores



- Alertas sobre eventos meteorológicos (CONAGUA)
- Medición de huella de carbono
- > Reducción de gases de efecto invernadero
- AT&T Verde
- Voluntariado corporativo
- Piedra, Papel, Tijera



- #HagamosEstoJuntos
- Alerta Amber
- AT&T Háblalo
- Inclusión laboral de personas con discapacidad
- Llamando a Casa
- Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero



- ▶ Alianza con 72 organizaciones
- Gobierno y agencias locales
- Gobiernos extranjeros



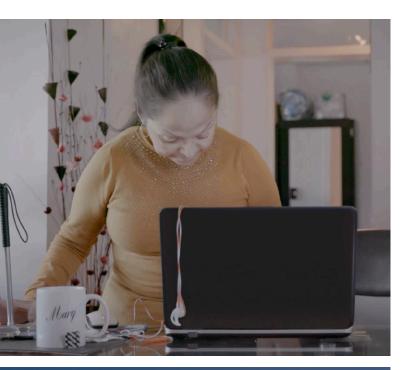


## Nuestros clientes en el centro

## Te ayudamos a quedarte en casa

102-7, 103-1, 103-2, 103-3

En AT&T México cambiamos el juego y cuando hablamos de esto nos referimos a la acción de estar en constante movimiento.





<sup>2</sup>Asociación de Internet Mx.

Llegamos a México hace cinco años para transformar el sector de telecomunicaciones, lo hemos hecho incrementando las inversiones y generando grandes beneficios para los consumidores.



Los precios del sector de telecomunicaciones y de telefonía móvil disminuyeron 20% y 40%, respectivamente.



7 de cada 10 personas están conectadas (de manera fija o móvil). Previo a nuestra llegada eran tres de cada 10<sup>2</sup>.



Millones de mexicanos se conectaron a internet por primera vez mediante una red móvil que incluso desplegamos en los 23 km y 21 estaciones de la Línea B del Metro de la Ciudad de México.



Desde 2015 hemos invertido cerca de \$10 mil millones de dólares, logrando expandir la infraestructura de telecomunicaciones para crear una red que cubre a cerca de 100 millones de mexicanos.

Nos hemos convertido en líderes en inversión, conectando a millones de personas con lo que más les importa. En AT&T todo comienza y termina con nuestros clientes. Hoy, trabajamos por ofrecer la mejor experiencia en México dentro de la industria de telecomunicaciones, tecnología y conectividad.

Pasamos de 8.7 millones de usuarios en 2015 a 18.4 millones de usuarios en 2020.

Apostamos todo por nuestros clientes. Ellos son nuestro centro y trabajamos cada día para brindarles la experiencia que esperan y que necesitan. Ejemplo de esto es que fuimos el primer operador en permitir hacer renovaciones en línea, además de ofrecerle al mercado promociones simples a precios atractivos en nuestra tienda en línea y tiendas físicas. Nuestro objetivo es claro: queremos conectar a cada vez más mexicanos.



Centrados en la experiencia del cliente como ventaja competitiva, hemos reducido considerablemente las quejas ante Soy Usuario.



De acuerdo con el más reciente Índice General de Satisfacción publicado por el IFT, somos el operador móvil que mayor satisfacción genera a sus usuarios.

En AT&T México realizamos ajustes operativos para mitigar el impacto de la pandemia.

Buscamos ofrecerles la mejor experiencia a nuestros clientes a través de una rápida y eficaz atención, para que puedan acceder a promociones y renovaciones de planes sin complicaciones, en todos nuestros puntos de venta, módulos y tienda en línea.

- Con AT&T Simple tenemos promociones y precios atractivos en nuestra tienda en línea y tiendas físicas.
- Renovamos nuestra tienda en línea para ofrecer un espacio donde los clientes pueden vivir un proceso de compra rápido y simple.

Según datos de la red de AT&T México, las compras en línea han tenido un incremento de más de 16% debido a la contingencia sanitaria, que ha transformado por completo la experiencia de los consumidores para adquirir productos y servicios.



### Nuestros clientes están cerca de nosotros porque estamos al alcance de un click.

Con el objetivo de mantenernos cerca de nuestros clientes, abrimos nuestra tienda oficial en Mercado **Libre**, la comunidad de compra y venta *online* más grande de América Latina.

Asimismo, nuestros clientes pueden adquirir servicios de conectividad y accesorios mediante la aplicación móvil Rappi, recibiendo productos como baterías, cables, cases, memorias y tarjetas SIM, entre otros, directamente en casa.

Buscamos innovar constantemente para poder ofrecer experiencias personalizadas a nuestros usuarios. De esta manera buscamos construir relaciones de largo plazo con ellos.

### ¡Nuestros clientes son primero!

Buscamos conocer y entender la percepción general de nuestros clientes acerca de su experiencia con AT&T México y en qué medida están dispuestos a recomendarnos a través de la medición de Net Promoter Score (NPS) Relacional.

A pesar de los retos de la pandemia, logramos adaptar las mediciones a un nuevo entorno: hicimos los ajustes necesarios en nuestra operación para contar con la retroalimentación de nuestros clientes y que la calidad de la información fuera representativa.

### Resultados

Durante 2020 nuestro NPS aumentó 20 puntos porcentuales gracias a nuestro enfoque en un servicio centrado en el cliente. Fuimos el operador móvil que más incrementó la puntuación de esta medición durante el año4.

### Quédate en casa

Alentamos a nuestros clientes a administrar sus servicios desde casa y probar la aplicación móvil Mi AT&T, que incluye una mejor experiencia de uso y nuevas funcionalidades.

Otras acciones para fomentar que los clientes no salgan de casa es el Chat AT&T a través de la web, brindando asesoría en tiempo real para realizar aclaraciones, consultas, soporte técnico y venta de servicios adicionales.

Además, brindamos el servicio de nuestro *call center* para aclaraciones, renovaciones, pago de facturas y cancelación de líneas, entre otros.



<sup>&</sup>lt;sup>4</sup>Reporte de resultados del cuarto trimestre de 2020 generado para AT&T por Kantar.

5

Somos un Gran Lugar Para Trabajar (GPTW)



## Diversidad e inclusión

102-16

En AT&T México impulsamos y celebramos las diferencias de nuestra gente reconociendo lo que los hace únicos. Buscamos brindar inspiración para que tracen su propio camino y logremos fomentar una sociedad más inclusiva, fortalecida, diversa y libre de discriminación.

Somos portavoces de la diversidad, por lo que damos la bienvenida a personas de cualquier raza, etnia, edad, religión, capacidad, género y orientación sexual, promoviendo un trato basado en el respeto y la empatía. Sentimos orgullo por las múltiples habilidades, trayectorias, enfoques, ideas y formas de pensar que en conjunto poseemos como equipo y que nos hacen una compañía con valiosas perspectivas, capacidades y fortalezas.

Contamos con un equipo diverso integrado por mujeres, hombres, personas con discapacidad, adultos mayores, jóvenes y personas de la comunidad LGBT+, lo cual nos ha diferenciado entre las empresas líderes en telecomunicaciones en México.

 Alineamos la diversidad y la inclusión a cuatro ejes: nuestro personal, las comunidades a las que servimos, nuestros clientes y nuestros proveedores.



En AT&T México la diversidad está inmersa en cada producto, servicio y área y por medio de los programas que tenemos celebramos y promovemos la individualidad de cada persona. Buscamos inspirar a la sociedad y ser líderes en propagar los impactos positivos a través de tres ventajas competitivas:

### Creatividad

Buscamos el bienestar de todo nuestro equipo de trabajo a través de instalaciones accesibles, programas y políticas eficientes y en mejora constante.

### Innovación

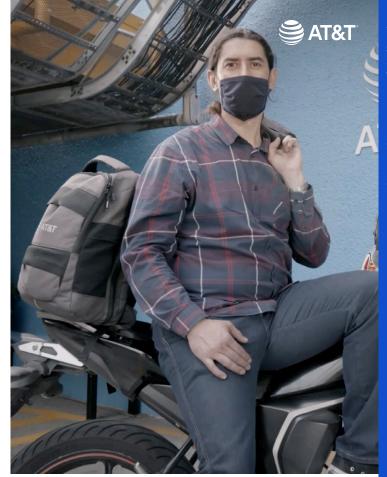
Con el objetivo de promover un ámbito laboral sano y positivo entre nuestro personal, innovamos constantemente nuestros procesos, políticas y programas.

### Desempeño

Impulsamos el desarrollo de nuestro personal para que pueda gozar de una vida más balanceada en el plano personal y profesional.

Nuestros valores fundamentales, que establecen las pautas y expectativas sobre cómo hacemos negocios, cómo operamos y cómo interactuamos, se encuentran en nuestro Código de Conducta, que en conjunto con nuestra Política de Diversidad e Inclusión y nuestra Política de Acoso Laboral, Acoso Sexual y Discriminación, busca promover y garantizar el respeto a los derechos humanos mediante un trato digno sin importar género, religión, condición social, edad, estado civil, discapacidad, orientación sexual, ni ninguna otra condición individual.

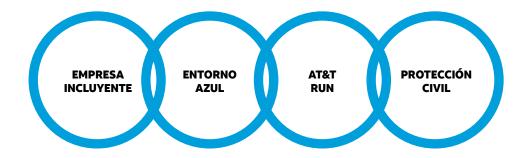
En AT&T México nuestra prioridad es la gente, por esta razón creamos programas a favor de la diversidad y la inclusión.







#### **AT&T IncluyéndoTE**



En AT&T México valoramos a cada persona por su talento. Buscamos crear una cultura laboral diversa e inclusiva que refleje la autenticidad de nuestro personal y de nuestros clientes.

AT&T IncluyéndoTE es nuestra red que promueve una cultura de inclusión para personas con discapacidad, donde se brindan oportunidades laborales con un ambiente óptimo para poder desarrollarse personal y profesionalmente.



Más de 100 personas con discapacidad forman parte de nuestro equipo.



16 mil personas beneficiadas aproximadamente.



Capacitamos a más de mil personas en temas de discapacidad.

Además, creamos una alianza con la Fundación Ágora para obtener sus licencias para la lectura de pantalla accesible.

#### Alianza Éntrale

Somos miembros del Consejo Consultivo en Éntrale, alianza por la inclusión laboral de personas con discapacidad, la cual cuenta con un comité en donde participan siete empresas líderes en prácticas de inclusión, quienes comparten experiencias y continúan fomentando la inclusión laboral en México.

#### **Entorno Azul**

Desarrollamos este programa para que las personas que viven con Trastorno de Espectro Autista<sup>1</sup> se puedan integrar a la vida laboral. Para impulsar su potencial y conectar con postulantes contamos con la ayuda de la Fundación Asperger, mientras que para el desarrollo del material de sensibilización nos apoyamos de las fundaciones Iluminemos de Azul y CLIMA.

- Personas con autismo contratadas.
- Más de 70 personas sensibilizadas en temas de autismo.
- Somos una de las pocas empresas en **México** que contrata personas con esta condición en vacantes de tiempo completo.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Antes conocido como Síndrome de Asperger.



# AT&T RUN (categoría personas con discapacidad)

A principios de año, como parte de una iniciativa por reforzar nuestra cultura incluyente, participamos en este programa que está dirigido a personas con discapacidad. El programa que inició en 2015 tiene una periodicidad anual y se lleva a cabo en la Ciudad de México y Guadalajara.

Somos promotores de la accesibilidad para todas las personas sin importar su condición, por lo que nuevamente invitamos a atletas con discapacidad a participar en este evento.



**Más de 200 atletas patrocinados** por 133 miembros de nuestro personal.



Más de 600 atletas con discapacidad han participado desde 2015

#### Sin Límites

Este programa es uno de nuestros grandes logros del año. Se creó en conjunto con el equipo de Desarrollo Organizacional y tiene por objetivo brindar las herramientas necesarias para que el personal con discapacidad en los *call center* desarrolle habilidades que le permitan mejorar sus relaciones profesionales y definir su propio plan de carrera.

Con este programa buscamos desarrollar las siguientes competencias en nuestro personal: autoconocimiento, autodesarrollo, *networking*, gestión del tiempo, inteligencia emocional, gestión del cambio y comunicación.



Inversión total de **30 horas**.



**27 personas** participaron en el programa.





#### Accesibilidad

Buscamos cambiar el juego y ayudar a la sociedad al promover la accesibilidad universal para que todas las personas puedan utilizar un objeto, visitar un lugar o acceder a un servicio en igualdad de condiciones.



Accesibilidad en puntos de venta propios (tiendas)

Buscamos que nuestras tiendas sean un espacio seguro en donde cada persona se sienta libre y encuentre los mejores productos a través de un servicio personalizado. Para AT&T México todos nuestros clientes son iguales, por lo que les brindamos un servicio libre de discriminación y con igualdad de condiciones. Al respecto, incorporamos estándares de accesibilidad en nuestras tiendas de nueva apertura y en las existentes.

Como parte de los servicios que ofrecemos, contamos con facturas accesibles para personas con discapacidad visual.



Premio Accesibilidad en Acción

Este premio tiene el propósito de reconocer al personal que desempeña acciones claramente incluyentes, que sirven para mejorar la calidad de vida y promover la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad dentro de AT&T y/o para mejorar la accesibilidad de nuestros productos y servicios. Las acciones que son reconocidas deben ir más allá de las responsabilidades laborales ordinarias y contribuir a la accesibilidad dentro o fuera de AT&T.



#### CV sin prejuicios

Para nosotros, lo más importante de un postulante en el proceso de reclutamiento es su talento, por lo que contamos con el programa de CV sin prejuicios enfocado en eliminar las barreras de contratación mediante la solicitud de *curriculums* que no contengan información personal como nombre, edad, sexo, religión, estado civil ni fotografía. De esta manera, podemos evaluar a los aplicantes con base en sus habilidades, conocimientos y experiencia.



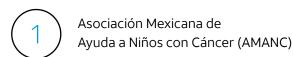
#### **AT&T Agente de Cambio**



Contribuimos al desarrollo sostenible de las comunidades marginadas de México a través de iniciativas propias y gracias a la sinergia con distintas organizaciones no gubernamentales.

- Más de 500 voluntarios y voluntarias.
- Más de 1.9 mil miembros de la red.
- Cerca de **900 horas** de voluntariado.
- Cerca de 5.5 mil beneficiarios en 2020.
- Cerca de **224 mil** beneficiarios desde que inició el programa en 2015.
- 1.7 mil artículos recolectados.

Hemos trabajado con diversas fundaciones y asociaciones, entre las que destacan:













#### Voluntariado virtual

Nuestras ganas por ayudar se han mantenido iguales con el paso del tiempo, incluso con la pandemia. Durante 2020 invitamos a nuestro personal a brindar ayuda a grupos en situación de vulnerabilidad de nuestro país bajo tres esquemas de voluntariado.



#### Colectas a distancia

Programa de recolección de artículos a través de una donación económica voluntaria en nuestra tienda en línea AT&T. Con este dinero recaudado se compraron kits escolares y juguetes para niños y niñas.



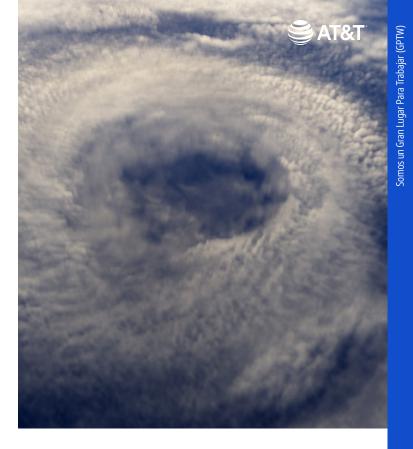
#### Cápsulas virtuales

Con el apoyo de voluntarios y voluntarias generamos cápsulas de igualdad de género, empoderamiento femenino y otros temas, que diversas organizaciones no gubernamentales compartieron en sus canales de comunicación para poder alcanzar a más personas de diferentes sectores de la población.



#### Talleres y conferencias virtuales

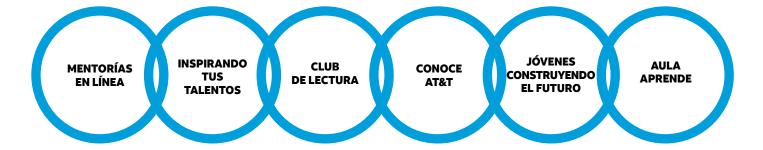
Impartimos talleres y conferencias sobre temas educativos, tecnológicos y de emprendimiento con la finalidad de impactar a los oyentes y promover su desarrollo personal y profesional.



#### AT&T Verde

Invitamos a nuestro personal a medir su huella de carbono y posteriormente establecer medidas para reducirla y así ayudar a frenar la crisis climática.

#### **AT&T Educando Juntos**



En AT&T México somos impulsores de la educación y promotores de oportunidades. Buscamos fomentar una cultura de enseñanza y aprendizaje continuo para contribuir al desarrollo del país.

Dada la contingencia sanitaria por COVID-19, migramos los programas de Educando Juntos a modalidad virtual, con lo cual continuamos beneficiando la educación de niños, niñas y jóvenes.

- Más de 450 miembros de la red.
- > 3.7 mil personas beneficiadas en el año.
- Más de 1.2 mil voluntarios y voluntarias.
- Donación de tabletas al Instituto Christel House para brindar acceso a clases virtuales.



#### Inspirando tu talento

Todo nuestro equipo de trabajo está conformado por personas únicas y con experiencias iniqualables. Reconocemos la riqueza de la trayectoria de cada uno por lo que creamos este programa en donde nuestro personal comparte sus testimonios a personas más jóvenes con el objetivo de inspirarlos y así impactar su futuro.

#### Club de lectura

En México, la situación en torno al hábito de la lectura es crítica, por lo que buscamos hacerle frente con este programa interno para incentivar la lectura con nuestros equipos.

#### **Conoce AT&T**

En AT&T México buscamos dejar huella al orientar a las personas egresadas en su rumbo profesional. Apoyamos a las nuevas generaciones de las carreras de ingeniería y arquitectura para brindarles una visión sobre lo que es un trabajo formal y el mundo laboral.



En 2020 participaron 120 ingenieros e ingenieras en el tour virtual.

#### Jóvenes Construyendo el Futuro

Alentamos a que la juventud de México persiga su futuro y lo haga de la manera más profesional posible. A través de este programa del gobierno federal, hemos impactado a las y los jóvenes que no se encuentran trabajando o estudiando, brindándoles un curso anual en donde obtienen las herramientas necesarias para su incorporación a la vida laboral.

#### Aula aprende

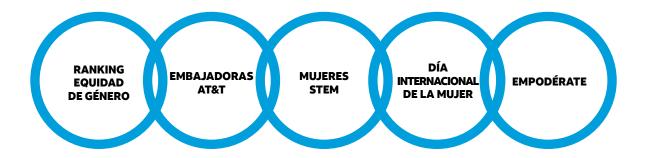
Lanzamos este programa enfocado en la creación de un diálogo entre madres y padres, con el objetivo de orientarlos y actualizarlos en herramientas para un buen homeschooling, prevención o identificación de cyberbulling y técnicas de aprendizaje para sus hijos en casa.





#### **AT&T Mujeres en Acción**

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



Desde nuestra llegada a México hemos impulsado la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, con el objetivo de que ocupen cada vez más posiciones de liderazgo. Asimismo, hemos promovido que los hombres se conviertan en aliados en temas de igualdad, rompiendo con los estereotipos de género.

Nuestras redes de empleados, entre las que destaca Mujeres en Acción, fomentan la diversidad y la inclusión a través de prácticas de integración e igualdad.

- Más de dos mil miembros.
- Colaboración con distintas empresas e instituciones para formar alianzas en temas de género como:
  - Universidad Anáhuac
  - Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED)
  - Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX)
  - Centro de Investigación de la Mujer de Alta Dirección (CIMAD)
  - Consejo Coordinador Empresarial (CCE)
- Durante la pandemia por COVID-19 y ante el confinamiento, brindamos a mujeres y hombres sesiones y herramientas útiles en temas de inteligencia emocional, violencia intrafamiliar y manejo del estrés.

#### Ranking PAR Aequales (PAR)

La consultora Aequales, a través de su ranking PAR, evalúa la igualdad de género en las entidades de Latinoamérica que promueven prácticas que empoderen a la mujer y aportan al afianzamiento de organizaciones líderes en brindar medidas que impulsen la igualdad.

Desde 2018 nos hemos posicionado en el Top 10 de empresas a favor de la igualdad de género y hemos sido reconocidos por nuestras buenas prácticas enfocadas a eliminar prejuicios y estereotipos.

Nos enorqullece compartir los resultados de este año:

- ▶ 1er lugar del Ranking PAR en la categoría empresas privadas mexicanas.
- ▶ 1er lugar para las empresas privadas con más de mil personas laborando en México.
- ▶ 1er lugar en la categoría Mejor Pieza de Comunicación en el país en torno a la iniciativa Mujeres STEM.



#### **Embajadores AT&T**

Implementamos este programa con el objetivo de desarrollar y brindar las herramientas necesarias a mujeres y hombres para que refuercen sus soft skills y competencias de negocios, con el fin de que ocupen posiciones de liderazgo en nuestra organización.

#### **Mujeres STEM**

Buscamos empoderar a las mujeres y acabar con los estereotipos que, en el pasado, impidieron su participación en carreras ligadas a la ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas (STEM, por sus siglas en inglés) con el fin de generar igualdad de oportunidades y desarrollar el talento femenino.

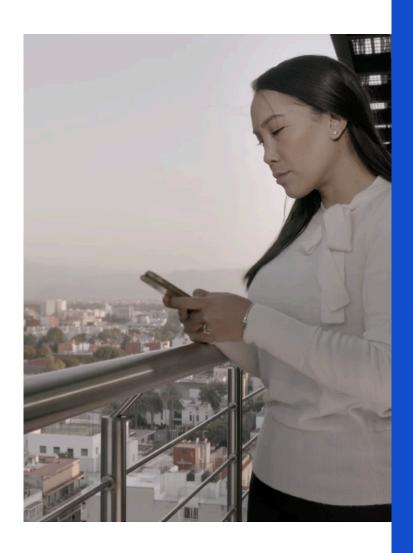
Pensando en esto lanzamos Mujeres STEM, un programa diseñado para impactar a las mujeres jóvenes que se encuentran estudiando alguna carrera STEM a no menos de un año de terminar sus estudios, con el objetivo de poder incorporarse como becarias 40 horas a la semana en AT&T México.

- El programa **inició en 2015** con la llegada de AT&T a México.
- Cada becaria tiene un **contrato** con una duración de un año. Al finalizar, puede postularse a vacantes en la nómina interna de AT&T México.
- 23 mujeres participaron en Mujeres STEM en 2020.
- Nuestras becarias realizaron un voluntariado virtual en el Club de Niños y Niñas México (Estado de México y CDMX).
- Participamos en el evento *Talent Fest* 2020.
- **176 mujeres** beneficiadas por Mujeres STEM desde 2015.
- Como resultado de la pandemia por COVID-19, en 2020 migramos el programa a modalidad virtual en donde hubo un ingreso de 12 becarias.

**66** Cuando empecé a buscar oportunidades laborales, me di cuenta de que buscan más a los hombres. Solo encontré dos oportunidades para mujeres. Pensaba que yo cumplía con todos los requisitos que piden, pero soy mujer.

#### Malinalli Vázquez Romero,

estudiante de Ingeniería en Sistemas Computacionales y Administrativos, y parte del programa Mujeres STEM.





#### Día Internacional de la Mujer

En AT&T conmemoramos el Día Internacional de la mujer el 8 de marzo y el resto del mes. Estamos convencidos del valor de la diversidad en nuestra organización y reafirmamos nuestro compromiso con cambiar el juego a favor de la igualdad.

Cuando AT&T llegó a México, las mujeres ocupaban solo 10% de las posiciones de liderazgo; hoy en día, las mujeres ocupan 35% de las posiciones de liderazgo.



#### Acciones de Igualdad e Inclusión

En 2020 firmamos este acuerdo con la COPARMEX para poder seguir implementado iniciativas para combatir la violencia de género y acelerar la igualdad e inclusión.



Pacto Mundial de las Naciones Unidas en favor de los Principios para el Empoderamiento de las

Mujeres. A través del pacto buscamos fortalecer nuestros entornos laborales para



#### **Empodérate**

Incentivamos el desarrollo personal y profesional de las mujeres en la compañía a través del Reto Empodérate, una iniciativa a la que nuestro personal puede inscribirse de manera voluntaria y participar en talleres de liderazgo inclusivo, cursos en línea y dinámicas de autoanálisis, entre otras. Cada una de estas actividades se lleva a cabo de forma mensual con una duración de tres meses.



#### **AT&T Diversidad generacional**

103-1, 103-2, 103-3



Es la suma de todas las historias, habilidades y experiencias la que enriquece nuestra red interna llamada AT&T Diversidad Generacional, por la cual impartimos cursos y talleres para compartir información relevante sobre cada generación, estando conscientes del valor que aporta cada persona en función de su trayectoria de vida.

#### Compartiendo experiencias

Tiene el objetivo de impulsar las competencias culturales de las y los líderes multigeneracionales, facilitando la integración y colaboración profesional entre personas de diferentes edades en las múltiples áreas de AT&T México.

#### Sensibilización

Enfocado a dar a conocer al personal de AT&T las características, fortalezas y áreas de oportunidad de cada generación con el fin de impulsar la colaboración y eliminar prejuicios.

#### **Tutorías cruzadas**

Programa que busca fomentar la colaboración e interacción entre personas de diferentes generaciones a través del intercambio de conocimientos, habilidades de trabajo y temas de experiencia humana.

#### Jubilación activa

Es un programa que tiene como objetivo acompañar y guiar al personal en la etapa de jubilación y prejubilación en diferentes temas como:

- Finanzas
- Emociones
- Emprendimiento
- Trámites institucionales





Más de mil personas fueron beneficiadas por este programa.



Más de dos mil miembros integran



#### AT&T Alianza LGBT+



Promovemos conscientemente una cultura de respeto al generar espacios de trabajo incluyentes para todo nuestro personal, proveedores y usuarios. Apoyamos y empoderamos a las y los aliados e integrantes de la comunidad LGBT+ a través de la creación de políticas, programas, procedimientos y un ambiente libre de discriminación que permita el pleno desarrollo dentro de la empresa.



Estamos en el Top 3 del ranking diversidad en la certificación de Great Place To Work.

#### **Equidad MX**

Reconocemos que una cultura diversa es una cultura fuerte. Buscamos que cada integrante de nuestro equipo sea una pieza única y excepcional en el gran rompecabezas que constituye AT&T México. Incentivamos a que cada persona celebre quien es y sienta orgullo por su identidad.

Es nuestro cuarto año con la certificación de Equidad MX, la cual reconoce públicamente la inclusión de personas de la comunidad LGBT+ en las empresas. En 2020 obtuvimos una puntuación de 100/100 en la evaluación donde se revisa la adopción de políticas de no discriminación, creación de grupos de recursos para el personal o consejos de diversidad e inclusión, y participación en actividades públicas para apoyar la inclusión LGBT+.

AT&T México forma parte del consejo consultivo para poder marcar la pauta y lineamientos para otras organizaciones en temas de inclusión y diversidad.

#### Orientación legal

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

#### Sensibilización

Impartimos sesiones de sensibilización y talleres a nuestro personal sobre diversos temas como educación en diversidad sexual para padres y madres, docentes y jóvenes. Nuestra misión es que la inclusión permee nuestra organización y logre impactar a un gran número de personas.





#### Semana del Orgullo 2020

La situación en el año cambió de muchas maneras, pero la constante fue nuestro compromiso con la inclusión y diversidad.

#### Seres humanos, no etiquetas Personas, no prejuicios

Durante junio, celebramos la semana del orgullo, en la que impartimos distintos talleres con la finalidad de generar una cultura de educación, de respeto y orqullo hacia la diversidad sexual: una sexualidad libre de violencia, discapacidad y diversidad sexual, liderazgo incluyente, familias diversas, entre otros.

#### El orgullo que nos mueve

Durante el mes de junio lanzamos la campaña de comunicación El orgullo que nos mueve con el fin de continuar fomentando los espacios libres de discriminación a través de conferencias y comunicados. Contamos con la participación de más de mil personas en las diversas actividades que se llevaron a cabo.

#### **Pride Connection**

Formamos parte de Pride Connection México, una red de empresas que busca promover espacios de trabajo inclusivos para la diversidad sexual y generar lazos para la atracción de talento LGBT+ a las distintas organizaciones que la componen.

Somos líderes del Comité de Afiliados, el cual apoya a las empresas en el proceso de ingreso a la red.

Debido a la pandemia, las actividades y conmemoraciones en el mes de junio (*Pride Month*) tuvieron que evolucionar a modo virtual.



# Nuestro equipo es nuestra prioridad

102-8, 404-1, 404-2, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

Nuestro equipo es pieza clave para lograr nuestro propósito de conectar a las personas y ayudarlas a contar sus historias, por lo que promovemos un excelente ambiente laboral y brindamos beneficios que aporten a su desarrollo tanto personal como profesional.

#### **Equipo AT&T México**

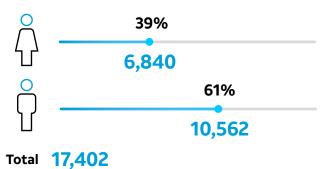


Más de 17 mil personas son parte del equipo AT&T México.



35% de mujeres en posiciones

#### Personal por género



Personal por grupo de edad				
Menores de 30 años	7,184	41%		
Entre 31 y 50 años	9,555	55%		
Mayores de 51 años	663	4%		
Total	17,402	100%		



#### Premio de Impacto Comunitario

Estamos orgullosos del compromiso histórico de AT&T de apoyar y retribuir a nuestra sociedad. Este compromiso es aún más significativo ahora, ya que, a pesar de la pandemia, nuestro personal continúa sirviendo con heroísmo a las comunidades con su tiempo y talento.

El Premio Impacto Comunitario reconoce al personal que personifica los valores de AT&T y que demuestra ser agentes de cambio. Este año hubo cinco finalistas que recibieron cada uno US \$5 mil para donar a la fundación de su elección y así contribuir al bienestar de la sociedad.

Felicitamos a Mayte Piña Cárdenas, Auditora Jr. de Ética y Equidad en AT&T México, por haber obtenido el primer lugar por su proyecto "Dar Vida" en donde donó leche materna al banco de leche del Instituto Nacional de Perinatología.

**66** El voluntariado me ha enseñado a mantener la calma y la paciencia durante los desafíos, porque siempre hay una salida.

**Mayte Piña Cárdenas** 

#### Formación de nuestro personal

En AT&T México buscamos que todo nuestro personal pueda realizarse y convertirse en su mejor versión. Por ello, brindamos alternativas de capacitación para desarrollar habilidades diferenciadas, aprovechar nuevas oportunidades y desarrollarse como líderes.

Este año impartimos más de 10 programas de capacitación con la finalidad de desarrollar competencias de liderazgo. Impartimos programas especializados en sus áreas de trabajo, sesiones para el aprendizaje social y sesiones impartidas por especialistas.

Horas capacitación presencial y virtual (webex)			
Total de horas de capacitación a hombres	Total de horas de capacitación a mujeres	Promedio de horas por colaborador	
503,188	315,644	47 horas	

Universidad AT&T - horas promedio de capacitación a través de la plataforma			
Total de horas de capacitación a hombres	Total de horas de capacitación a mujeres	Promedio de horas por colaborador	
9,478,474	8,204,073	1,022 horas	



Cada una de nuestras iniciativas están enfocadas en mejorar las aptitudes del personal y desarrollar competencias en áreas corporativas, administrativas y en todos los niveles de liderazgo.

Programas que tuvieron un mayor impacto en la mejora de las competencias del personal.

- Aldea AT&T
- Activando Líderes
- Equipando Líderes
- Desarrollando Líderes
- Academia de Mentees
- Academia de Mentores
- Alimentando tu liderazgo I
- Alimentando tu liderazgo II
- Leader's Edge
- Mujeres en Desarrollo



# Nos adaptamos para cuidar la salud y el bienestar de nuestro personal

403-1, 403-2, 403-3, 403-6, 403-7

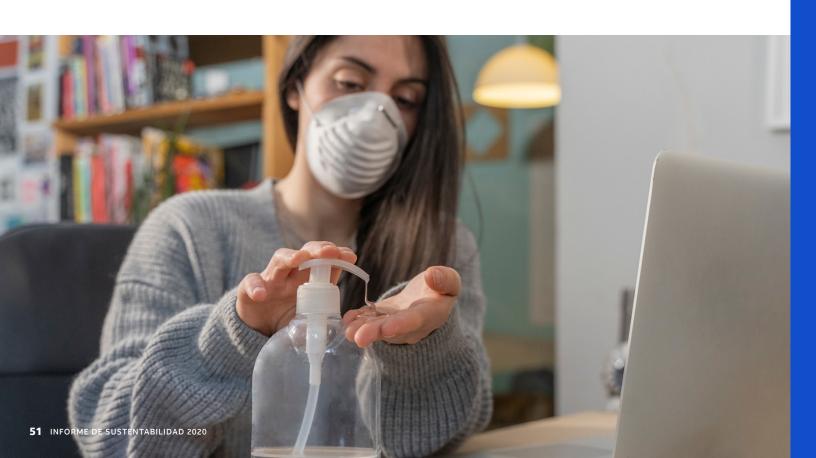
Actuamos consciente y eficazmente para afrontar la crisis sanitaria de acuerdo a los lineamientos de la **Secretaría de Salud** y las recomendaciones de la **Organización Mundial de la Salud**.

Nos preparamos para la nueva normalidad. Para AT&T ha significado una oportunidad de renovar procesos que se mantendrán hacia el futuro.

Hoy, cerca de 50% de nuestro personal está trabajando de forma remota y más de 95% de nuestro personal de call center trabaja desde casa sin contratiempos. Además, habilitamos las herramientas tecnológicas necesarias que permiten a las áreas de soporte continuar con sus actividades vía remota, dando atención y seguimiento a las necesidades de los equipos. Conforme la crisis sanitaria ha evolucionado, hemos implementado acciones que permiten garantizar la seguridad y bienestar de nuestro personal.

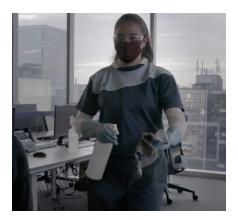
Extendimos beneficios temporales para nuestro personal que pertenece a grupos en situación vulnerable y que no puede desempeñar sus labores desde casa, y reforzamos las medidas de higiene y sanitización en oficinas, tiendas, almacenes y *call center*.

Además, para ayudar a nuestra gente y sus familiares directos a enfrentar de la mejor manera la contingencia, reforzamos nuestro Programa de Asistencia a Empleados (PAE), en el que otorgamos asesoría y orientación emocional las 24 horas y los 365 días del año, por parte de psicólogos certificados para atender depresión, ansiedad, angustia y duelo, entre otros síntomas que puede ocasionar el enfrentar situaciones de alto estrés como la pandemia.











#### En nuestras tiendas

#### Acceso limitado para evitar la concentración de personas.

- Distanciamiento social de dos metros entre clientes y nuestro personal.
- ▶ Toda vez que nuestro personal desempeña funciones de cara al cliente, han tomado medidas preventivas, como:
  - Usar su equipo de protección personal (careta y cubrebocas) y lavarse las manos con frecuencia.
  - Limpiar espacios de trabajo después de cada interacción con un cliente.
  - Limpiar pantallas y superficies varias veces al día.
  - Poner especial atención en mantener limpias áreas comunes.
  - Informar rápidamente si existe algún síntoma relacionado con el coronavirus.

#### En nuestros call center

- Habilitamos el servicio de mensajes de voz interactivos (IVR, por sus siglas en inglés) para invitar a nuestros clientes a realizar pagos o solicitar servicios adicionales a través de www.att.com.mx y la app MiATT.
- Ajustamos los turnos de personal para garantizar un distanciamiento social de dos metros, y tomamos medidas para priorizar nuestro servicio, optimizando el manejo de llamadas y equilibrando la capacidad en todas las funciones.
- Agregamos más horarios de limpieza y métodos para higienizar todas nuestras áreas de manera constante.
- Brindamos suministros de limpieza y desinfectantes adicionales, procurando tener en todo momento gel sanitizante y toallas para manos.
- Antes de ingresar a nuestros centros, realizamos controles rápidos de temperatura para garantizar que todas las personas que ingresen al edificio estén dentro de un rango saludable.
- Tenemos servicio médico disponible con cobertura completa en el horario de operación.

#### Para ingenieras e ingenieros AT&T

- Reforzamos su seguridad para mantener la continuidad del servicio para clientes que buscan estar informados y conectados.
- > Reforzamos las medidas de higiene al usar vehículos en sus labores diarias.
- Les brindamos gel desinfectante, quantes y mascarillas rango N95.
- Implementamos un proceso de higienización diaria de nuestros Centros de Operaciones de la Red.
- Abrimos locaciones alternas para garantizar mayor distanciamiento social y reforzar nuestras medidas preventivas.
- Contamos con una bitácora diaria que nos permite actuar rápidamente en caso de higienizar nuestros sitios.
- ▶ Llevamos a cabo reuniones diarias para detectar posibles incidentes en la operación y conocer la salud de todo el equipo.
- Abrimos espacios de comunicación para que todo el equipo despejara sus inquietudes y dudas sobre la situación.







# Nuestra estrategia

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

En AT&T tenemos un compromiso con nuestros inversionistas, clientes y personal, así como con las comunidades en las que operamos. Por medio de iniciativas sociales enfocadas en la educación, el uso responsable de la tecnología, el emprendimiento y el cuidado del medio ambiente, trabajamos para lograr un impacto positivo que se vea reflejado en la vida de las personas.

La responsabilidad social es parte de nuestro ADN y la sustentabilidad es nuestra meta, es por ello que estamos comprometidos a cambiar el juego en las comunidades donde tenemos presencia a través de iniciativas de alto impacto que contribuyan a mejorar el acceso y uso responsable de la tecnología, así como las condiciones educativas y el medio ambiente, buscando disminuir las brechas de desigualdad y al mismo tiempo fomentar el emprendimiento.

Nuestra estrategia de responsabilidad social está conformada por cinco pilares:

Brindar oportunidades únicas de aprendizaje para los mexicanos y mexicanas.



**EDUCACIÓN** Hacer el aprendizaje más accessible

Involucrar a nuestro personal regional en causas locales.



**USO RESPONSABLE DE LA TECOLOGÍA** Ser agentes de cambio en el uso positivo de la tecnología

Apoyar el emprendimiento mexicano enfocado en usar la tecnología para el bien social.



**EMPRENDIMIENTO** Pensar en grande para y con México

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



**INVOLUCRAMIENTO DEL PERSONAL** Estar presente cuando nos necesiten

Reducir nuestra huella de carbono y promover el uso responsable de los recursos.



**MEDIO AMBIENTE** Fomentar una comunidad que se preocupe por el medio



#### Educación

103-1, 103-2, 103-3



#### **Aula Móvil AT&T**

Impulsamos la alfabetización digital, ya que estamos convencidos de que todas las personas deben contar con las habilidades necesarias para aprovechar al máximo los beneficios de la tecnología.

El Aula Móvil de AT&T es nuestro programa de alfabetización digital a través del cual buscamos reducir la brecha en el uso y aprovechamiento de la tecnología y promover el desarrollo de habilidades tecnológicas impartiendo cursos de computación inicial, básica e intermedia en colaboración con Fundación Construyendo y Creciendo.

Nuestras aulas son espacios equipados con computadoras conectadas a la red de AT&T México, que durante 2020 acercamos a comunidades en la Ciudad de México donde existe rezago educativo digital.

En los primeros meses de 2020, junto con la ayuda de Fundación Construyendo y Creciendo, Aula Móvil AT&T benefició a 246 habitantes de una comunidad de Iztapalapa. Ofrecimos cursos de computación y habilidades digitales para mayores de 15 años.





De manera adicional, haciendo frente a la crisis sanitaria, brindamos ayuda a casi dos mil personas afectadas a través de estas acciones.



Donación de despensas para los trabajadores de la construcción y para los estudiantes de las Aulas Móviles de la Fundación Construyendo y Creciendo, que vieron disminuidos sus ingresos con motivo de la pandemia.

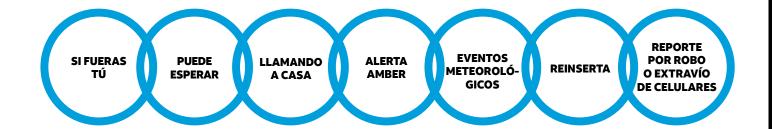


Apoyo con becas de educación básica para trabajadores de la construcción, así como con becas para educación digital que contemplaron acceso a plataformas, apoyo para acceso a internet y asesoría personalizada.



#### Uso responsable de la tecnología

103-1, 103-2, 103-3



#### Si Fueras Tú

La tecnología se ha vuelto parte de nuestras vidas y entre la juventud se ha convertido en el principal canal de comunicación y relacionamiento. Por ello, en AT&T México estamos convencidos que su uso conlleva una gran responsabilidad y que es parte de nuestra labor contribuir a disminuir prácticas negativas como el ciberacoso y el cyberbullying. Buscamos crear ciudadanos digitales responsables y disminuir los casos de cibercacoso, porque se han convertido en una problemática entre la población activa en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Desde hace tres años se ha registrado un alza en los casos reportados y en AT&T México buscamos hacerle frente a través de Si Fueras Tú, nuestro programa para que los alumnos de nivel básico se concienticen sobre el problema y se prevengan casos de ciberacoso.

En alianza con Fundación NEMI favorecemos la cultura de prevención del ciberacoso escolar difundiendo recursos para madres y padres de familia, así como para personal docente, con el objetivo de que puedan identificar conductas y contribuir a prevenir este problema.

En el año impartimos 122 talleres sobre este tema en escuelas públicas de Chiapas, Guadalajara y Ciudad de México.

En cinco años hemos impactado a más de 70,000 estudiantes y 2,480 maestros de 264 escuelas en 12 estados del país.



Módulo sobre Ciberacoso (MOCIBA) 2019, https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/mociba/2019/doc/mociba2019\_



#### **Puede Esperar**

Los accidentes relacionados a las distracciones del conductor continúan al alza, por lo que promovemos el uso responsable de la tecnología y la atención en el camino.

Pensando en esto, lanzamos Puede Esperar, una campaña permanente que tiene como objetivo concientizar a los conductores sobre los riesgos de usar dispositivos móviles al volante, haciendo un llamado para conducir de manera segura.



En 2020 más de dos mil personas hicieron la promesa.



Más de 31 mil personas hicieron la promesa desde el comienzo de la campaña.



Invitamos a nuestros lectores a unirse y hacer la promesa en nuestro sitio web





#### Llamando a Casa



**Durante 2020, casi tres mil llamadas** fueron realizadas por menores migrantes no acompañados.

Estamos comprometidos con poner nuestra red al servicio de la comunidad y conectar a las personas con sus seres queridos a través de nuestra tecnología. Por esto, creamos una alianza con el Instituto Nacional de Migración para brindarles la opción a las niñas, niños y adolescentes migrantes no acompañados por sus padres o madres que llegan a México, de contactar a sus familias en cualquier parte del mundo.

La comunicación que les brindamos es gratuita a través de líneas telefónicas que instalamos en 24 estaciones migratorias de 17 estados del país.

Cuando los menores llegan a los centros migratorios, un Oficial de Protección a la Infancia les brinda asistencia para que puedan comunicarse con sus familiares a través de las líneas AT&T instaladas.



#### **Alerta Amber**

Comprometidos también con el cuidado de la niñez mexicana, desde 2015 apoyamos el programa Alerta Amber de la Procuraduría General de la República (PGR), poniendo al alcance de las autoridades el poder de nuestra red para contribuir a las acciones de localización inmediata de menores que se encuentran extraviados.

Con la finalidad de sumar ojos y oídos a la búsqueda de personas extraviadas, enviamos SMS a nuestros usuarios para agilizar el proceso de recuperación de menores desaparecidos.

#### Desde 2015:

- Más de 23 millones de SMS han sido enviados.
- **217** menores han sido localizados.
- 305 gestiones totales.
- 71% de localizaciones exitosas.
- 74% de menores localizados son de género femenino.



#### Alertas sobre eventos meteorológicos

103-1, 103-2, 103-3

Hacemos lo que está en nuestras manos para contribuir a la seguridad de la población, por lo que establecimos un convenio con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA) para compartir información sobre la ocurrencia y evolución de ciclones, tormentas y huracanes en territorio mexicano.

- Hemos participado en 56 proyectos con el envío de más de 12.4 millones de SMS.
- El Huracán Katia y el Huracán Patricia han sido los eventos con mayor cobertura.
- En 2020, el paso del huracán Delta afectó al Caribe y la Península de Yucatán. Mediante el envío de 305 mil SMS, se alertó a la población local sobre vientos intensos, lluvias torrenciales y oleaje elevado, solicitando atender las alertas de protección civil.

#### Reporte por robo o extravío de celulares

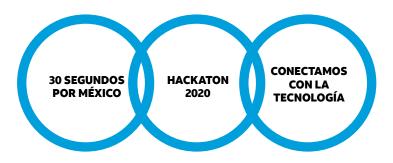
Con el fin de evitar extorsiones o secuestros, somos parte del programa de ANATEL, GSMA y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para apoyar a los usuarios en situaciones de robo o extravío de celulares.

La GSMA cuenta con una lista negra en la cual se registran todos los dispositivos móviles a los que se les debe negar el servicio en redes móviles porque han sido reportados como perdidos, robados, defectuosos o inadecuados para su uso.

Al respecto, ponemos a disposición de nuestros usuarios el Sistema de Verificación de Dispositivos Robados (IMEI Device Check de la GSMA) para poder activar el mecanismo inmediato de bloqueo del equipo y asegurar que no esté en uso por alguien más.



#### **Emprendimiento**



#### 30 Segundos por México

A través de nuestro centro de innovación AT&T Foundry de Latinoamérica y en alianza con el Laboratorio de Emprendimiento y Transformación (LET) del Tecnológico de Monterrey, lanzamos esta iniciativa de emprendimiento entre estudiantes que busca generar propuestas innovadoras para crear ciudades inclusivas que impacten positivamente a la sociedad a través de la tecnología.

Esta iniciativa busca inculcar en la juventud una visión para desarrollar ciudades en donde no se discrimine. se fomente una cultura de respeto, los espacios sean accesibles y se procure la sustentabilidad.

Las y los jóvenes deben resumir su propuesta innovadora en un video de 30 segundos para que sea revisada por comité de selección, el cual deberá elegir a las 15 propuestas con mayor impacto para formar parte de un bootcamp de innovación y emprendimiento diseñado por los expertos del LET e impartido por expertos en emprendimiento y desarrollo tecnológico.

Las dos propuestas que resulten ganadoras participarán en un programa de mentoría y acompañamiento por parte de expertos en innovación de AT&T México para aterrizar su idea en un producto viable que puede ser presentado a clientes e inversionistas potenciales en un Demo Day.

#### Hackatón 2020: mujeres y niñas post COVID-19

Hackatón 2020: mujeres y niñas post COVID-19 fue un punto de encuentro abierto y totalmente virtual, diseñado para hacer frente a los efectos negativos de la pandemia en las mujeres, jóvenes y niñas de México, a través del desarrollo de nuevas iniciativas de productos o servicios bajo seis categorías: salud, economía, seguridad, cambio climático, dinámica social y soluciones analógicas.

Nos sumamos como aliado a la iniciativa lanzada por la Dirección de la Agenda 2030 de la Jefatura de la Oficina de la Presidencia, la Secretaría de Gobernación, el Instituto Nacional de las Mujeres y la Cooperación Alemana al Desarrollo Sustentable (GIZ) en México, para ser agentes de cambio a través de la tecnología y la innovación y contribuir a la reducción de los efectos negativos impuestos por la pandemia de la COVID-19.

**Desde el AT&T Foundry México** brindamos asesorías virtuales a los equipos ganadores sobre cómo materializar su idea innovadora en el contexto mexicano, así como mentorías personalizadas.



#### Conectamos con la tecnología

La tecnología juega un papel esencial en el desarrollo de proyectos, impactando en cinco ámbitos.

Reducción de la brecha digital:

incrementar el alcance de los negocios.

Cuidado medioambiental y negocios sostenibles:

contribuir al cuidado de los recursos naturales.

Comercio

justo: concientizar a los clientes y la comunidad.

Red de apoyo al campo mexicano: beneficiar

directamente a las comunidades.

**Ecosistema** de colaboración:

crear canales de accesibilidad para que los productos lleguen al consumidor.





#### **Medio ambiente**



#### Cuidado de recursos naturales

En AT&T México queremos ayudar a frenar la crisis climática promoviendo el uso eficiente de los recursos naturales y permeando esta filosofía con nuestros clientes y personal. Procuramos que cada acción, programa y política que llevamos a cabo sea responsable con el medio ambiente.

#### **Energía Verde**

Nos comprometimos a ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas nuestras operaciones globales para 2035. Como parte de esto, buscamos operar de la manera más sustentable posible incrementando el uso de energías renovables para el funcionamiento de nuestras instalaciones.





## #HagamosEstoJuntos: nuestra respuesta ante el COVID-19

A través de este llamado, destinamos \$60 millones de pesos en acciones para contrarrestar los desafíos que la contingencia trajo consigo en temas de salud, alimentación y educación. Reafirmamos nuestro compromiso por estar presentes en la sociedad, impulsar un cambio y contribuir al bienestar de nuestro personal, clientes y la comunidad.

Sabemos que juntos llegamos más lejos, por lo que, dentro de esa donación, \$30 millones de pesos fueron destinados para apoyar a organizaciones de la sociedad civil que trabajan para combatir el impacto de la crisis.





Slogan de la iniciativa "Hagamos esto juntos" a los usuarios con discapacidad auditiva.

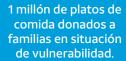




\$30 MDP donados a organizaciones de la sociedad civil.



Más de \$60 MDP en acciones para enfrentar los desafíos por COVID-19.





Conectamos a más de 2,500 pacientes con sus familias.





Junto con la Red de Bancos de Alimentos de México (BAMX) aportamos más de un millón de platos de comida a familias en situación de vulnerabilidad en México, beneficiando a más de 97 mil familias afectadas por la crisis económica ocasionada por la pandemia.

En conjunto con Fundación MSI, contribuimos a acondicionar la Unidad Móvil Hospitalaria en Oaxaca para apoyar a los servicios de salud de esta región en las necesidades derivadas de la pandemia.

A través de una donación a Fundación MSI. acondicionamos una Unidad Móvil con infraestructura médica de última generación para dar atención a pacientes gineco-obstétricos con y sin afectación por COVID-19.

La unidad médica cuenta con internet y un centro de higienización para el personal médico, operadores y ambulancias para evitar contagios.

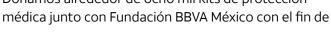
Nos sumamos a la iniciativa Juntos por la Salud de Fundación BBVA México para apoyar al personal de salud.

Entregamos equipo de protección médico al personal de salud que estuvo atendiendo a personas infectadas por el virus del COVID-19 en el Hospital de Especialidades Dr. Belisario Domínguez en Ciudad de México.

Donamos alrededor de ocho mil kits de protección

MOBILE SURGERY





Educación para compartir.

#### Impulsamos la educación digital.

Debido a la pandemia por COVID-19, según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO)<sup>2</sup>, más de mil millones de estudiantes de todo el mundo tuvieron que dejar las clases presenciales y llevarlas de manera virtual.

Estamos comprometidos con el desarrollo del país por lo que le brindamos contenido educativo a las comunidades de México para ayudar a contrarrestar los efectos negativos de la escuela desde casa.

Apoyamos a los estudiantes a través de la creación de un programa de contenidos audiovisuales que contribuyeran a su formación escolar y al mismo tiempo a su seguridad digital mediante el uso responsable de las redes sociales y herramientas digitales.

Dentro de los cursos abordamos temas de ciudadanía digital, e-derechos y valores cívicos, entre otros.

Firmamos un acuerdo con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) para crear una campaña nacional en contra de la violencia familiar durante el confinamiento por la crisis sanitaria.

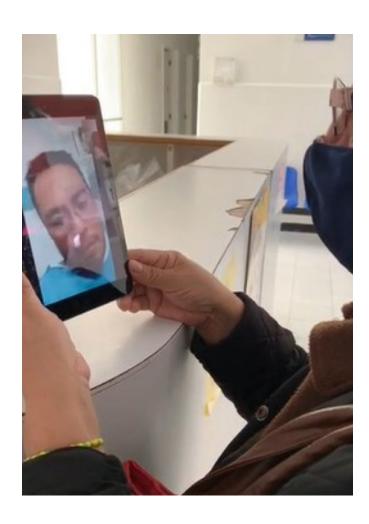
Firmamos un acuerdo con la Secretaría de Gobernación a través del CONAPRED para difundir información en nuestros canales de comunicación internos para prevenir y actuar ante cualquier tipo de violencia familiar.

Estos mensajes se trasmitieron durante tres meses en los canales internos de AT&T México con el objetivo de brindar información necesaria a las personas que la pudieran solicitar y que a su vez pudieran buscar ayuda con las instituciones correspondientes.

Nuestro personal continúa contribuyendo al bienestar de la sociedad con heroísmo.

A través de nuestra campaña #SalariosConCausa, nuestro personal donó más de \$600 mil pesos a la causa de su elección. Este monto fue duplicado por AT&T México, sumando así más de \$1 millón de pesos.

En 2020 unimos a pacientes con **COVID-19 con sus familias y seres** queridos a través del programa Unidos con Tabletas.



Apoyamos a los emprendedores que buscan conectar a la sociedad. Por esto, nos unimos a esta iniciativa que dos jóvenes mexicanos idearon con el objetivo de acercar a los pacientes hospitalizados con sus seres queridos a través de tabletas y/o smartphones.

Realizamos una donación de tarjetas SIM para habilitar la comunicación a través de videollamadas entre doctores, familiares y pacientes hospitalizados por COVID-19 en 16 hospitales del país.



Ayudamos a que nuestros clientes se conectaran sin necesidad de salir de casa junto con Banco de México (Banxico).

Con el objetivo de contribuir a la inclusión financiera, firmamos un convenio con Banxico para que nuestros usuarios de AT&T y UNEFON puedan navegar de forma gratuita en la aplicación móvil de Cobros Digitales (CoDi).

Esta aplicación facilita las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente. De esta manera fomentamos la inclusión financiera, evitamos el uso de efectivo y contribuimos con alternativas para mantener a nuestros usuarios en casa y así evitar la propagación de COVID-19.

Junto con Save the Children donamos kits de higiene a familias afectadas por la contingencia.



66 Muchos han quedado sin acceso a alimentos saludables o productos básicos de higiene porque la economía de sus familias ha sido seriamente afectada. La solidaridad que hoy demostremos hacia la niñez más afectada marcará la diferencia en el cuidado y la protección de sus derechos y bienestar.

**Maripina Menéndez** 

CEO de Save the Children en México

Apoyamos a dos mil niñas y niños de 10 estados de la República Mexicana que fueron afectados por la pandemia brindándoles kits y productos básicos de higiene.

#### Reinserta

A través de Fundación Reinserta, apoyamos a la juventud en conflicto con la ley para que continúe a distancia el programa de Reinserción Social para Adolescentes y Jóvenes, el cual les proporciona las herramientas necesarias para construir una vida alejada del delito.

Nuestra red les permitió mantener la conectividad y continuidad en su proceso de reintegración.

Dada la crisis sanitaria, trabajamos con 187 jóvenes beneficiados de manera digital reforzando temas como la salud mental, cultura, deportes y arte entre otros.



Implementamos esta iniciativa en cinco centros de readaptación social de la Ciudad de México y zona metropolitana.



# Nuestra cadena de suministro



# **Unidos llegamos** más lejos

102-9, 308-1, 414-1

La satisfacción de nuestros clientes está ligada a la óptima operación de nuestros proveedores. Contar con los más altos niveles de calidad, innovación y seguridad en el servicio nos obliga a actuar alineados y en estricto apego a las exigencias sociales, éticas y ambientales emergentes.

A través de nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios, establecemos los requerimientos particulares de cada producto, con el objetivo de evitar alguna disrupción en la cadena de proveeduría y ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes.

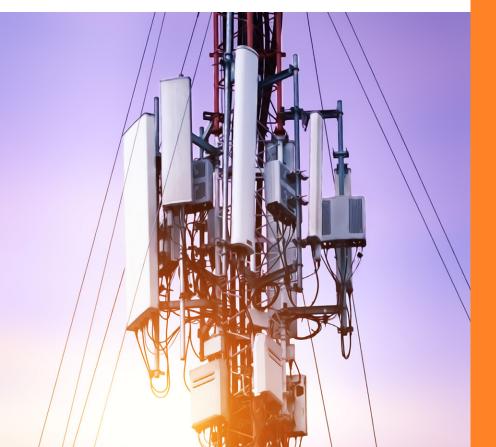


668 proveedores forman parte de nuestra de valor, de los cuales 23 son extranjeros y 645 nacionales.

#### Transparencia en el proceso de selección y evaluación de proveedores

Nuestros procesos organizacionales son transparentes y confiables. Para la selección de proveedores, contamos con una plataforma electrónica que nos permite evaluar, elegir y comunicarnos de manera efectiva con cada uno de ellos. Asimismo, evaluamos en nuestra cadena de suministro, aspectos críticos de índole económica, ética, ambiental y social, con base en los siguientes criterios.

Criterios evaluados	Proveedores evaluados	Porcentaje de proveedores que cuentan con el criterio evaluado
Medio ambiente		73%
Diversidad de género	668	65%
lgualdad de género		65%





# Nuestro planeta





# **Compromiso ambiental**

Como empresa responsable, en AT&T México trabajamos alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Reconocemos que el cambio climático es una realidad. 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.

#### Energía verde

Nos comprometimos a ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas nuestras operaciones globales para 2035.

Si bien estamos comprometidos a operar de manera sostenible, también buscamos que nuestros clientes tomen decisiones más responsables con el medio ambiente.

#### Nos importa

Formamos parte de esta iniciativa para los operadores móviles que tiene el objetivo de brindarles una experiencia más sostenible y segura a los consumidores. A través de ella se busca hacer sinergias entre países para ayudar a la implementación local de los ODS.

Estas son sus áreas de acción:





Inclusión digital



**Protección infantil** 



Cuidado del medio ambiente



Respuesta ante desastres naturales



Control de SPAM de SMS



Privacidad móvil



Salud en el entorno móvil



Despliegue de infraestructura



Contribución a la seguridad pública



Reducción del robo de terminales

## Gestión de residuos electrónicos

103-1, 103-2, 103-3, 306-4



En conjunto con GSMA Latinoamérica y la Asociación Nacional de Telecomunicaciones (ANATEL), impulsamos la campaña Nos Importa para apoyar a la construcción de un futuro sostenible.

#### **Plan Verde**

Es una campaña permanente para la recolección de celulares y accesorios obsoletos con el objetivo de que puedan ser enviados a reciclaje.

Los sitios de recolección se encuentran en puntos de venta estratégicos ubicados en nuestras tiendas para que más usuarios puedan ser parte de esta campaña.

- Presente en 243 puntos de venta AT&T México.
- ▶ 15,600 kg reciclados en 2020.

### **AT&T Verde**

Dentro de la red Agente de Cambio contamos con AT&T Verde, programa enfocado a proponer iniciativas que apoyen al medio ambiente.

Durante 2020 impartimos el taller **Mide tu huella ecológica**, con el objetivo de sensibilizar y crear conciencia en más de 180 integrantes de nuestro personal sobre el daño ecológico que generamos con nuestras actividades diarias.



# Gestión energética

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

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

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

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

- > 3 edificios donde operamos están certificados como LEED\*.
- A través de nuestro programa Energía Verde, nos comprometimos a ser una compañía neutral en emisiones de carbono en todas las operaciones globales para 2035.
- Disminuimos en 47 vehículos nuestra flotilla debido a la baja necesidad de movilidad por logística de la operación.

#### Consumo de energía (GJ)

Año	2018	2019	2020
Combustible no renovable	1,513,872	1,573,537	1,544,514
Energía eléctrica	1,369,196	1,423,742	1,424,020
Gasolina	100,708	77,710	54,796
Diésel	43,968	72,085	65,698

Intensidad energética	2018	2019	2020
GJ/colaborador	72.99	83.34	88.75

#### Emisiones de GEI (tCO,e)

Año	2018	2019	2020
Alcance 1	9,979	11,402	8,828
Alcance 2	175,384	199,719	199,758

#### Intensidad de las emisiones de GEI

Año	2018	2019	2020
tCO <sub>2</sub> e/colaborador	8.94	10.22	11.98

Notas sobre el cálculo de emisiones:

- 1. Para las emisiones de electricidad alcance 2 utilizamos el factor de emisión del Sistema Eléctrico Nacional 2019: 0.505 tCO<sub>2</sub>e/MWh.
- 2. Para las emisiones de combustibles alcance 1 los valores de poderes caloríficos fueron obtenidos del Balance Nacional de Energía 2018 por la Secretaría de Energía (SENER) 28 enero de 2020.
- 3. Tras la pandemia hubo un mayor flujo de datos para los equipos y una mayor demanda en el servicio de red, y por lo tanto hubo un alza en el consumo eléctrico. De igual manera en 2020 se operaron 434 inmuebles más.
- 4. En alcance 1 registramos una disminución en la demanda de electricidad debido a los cambios en la operación de nuestros inmuebles ocasionados principalmente por el trabajo remoto.
- 5. En alcance 2 registramos un mayor consumo de energía eléctrica debido a la operación de los equipos, los cuales requieren funcionamiento continuo y grandes cantidades de energía para ser enfriados.
- 6. Durante 2020 nuestro consumo de energía eléctrica para el sector de telecomunicaciones fue mayor que en 2019 debido a que, a pesar de la contingencia sanitaria, mantuvimos en funcionamiento y enfriamiento nuestros equipos. No obstante, el consumo de energía para nuestros sectores corporativo y comercial disminuyó debido al cambio en las formas de trabajo y servicio al cliente ocasionados también por la pandemia.

<sup>\*</sup>LEED: Leadership in Energy and Environmental Design es una iniciativa reconocida a nivel mundial para certificar edificios sustentables que durante su construcción y operación consideran elementos como ubicación accesible, ahorro de agua, eficiencia energética, uso de materiales y recursos de bajo impacto al ambiente y calidad ambiental interior, entre otros.

# Gobierno corporativo



# **Gobierno global**

102-18, 103-1, 103-2, 103-3, 405-1

La estructura de gobierno corporativo de AT&T México se compone de un marco de normas y prácticas apegadas a los más altos estándares de integridad, honestidad, responsabilidad y respeto, lo que permite una gestión basada en la transparencia hacia nuestros grupos de interés.

El Consejo de Administración de AT&T Inc. (AT&T), actuando por recomendación de su Comité de Gobierno Corporativo y Nominaciones, ha desarrollado y adoptado directrices de gobierno corporativo para promover el funcionamiento del Consejo de Administración y sus comités y establecer un conjunto común de expectativas sobre la forma en que el Consejo debe desempeñar sus funciones.

Estas directrices, junto con los estatutos de los Comités del Consejo y el Código de Ética de AT&T, se publican en el sitio web de AT&T y están disponibles en forma impresa para cualquier accionista que las solicite.

#### Comités y responsabilidades

Comité de Gobierno Corporativo y Nominación

Comité de Auditoría

Comité de Desarrollo Corporativo y Finanzas

Comité de Recursos Humanos

Comité de Política Pública y Reputación Corporativa

Comité Ejecutivo

# **Líderes AT&T México**

Nuestros líderes en México se encargan de guiar la operación del negocio apegados a nuestra filosofía, principios y valores para cumplir con la misión de AT&T.

Durante la contingencia demostraron una gran capacidad de resiliencia y liderazgo, superando de manera oportuna los retos y beneficiando a la sociedad.

#### Equipo de liderazgo en México 2020

**Mónica Aspe** CEO

Adrián Quintanilla HR

**Nicole Rodríguez** СТО

**Luis Silva** CRO

Ian Schmehl **Customer & Business Services** 

**José Menchaca** Strategy & Customer Expeirience

**Janna Ducich** CMO

**Claudia Castro Supply Chain &** Logistics

**Adriana Welton General Counsel** Regulation

**John Connelly** CFO & CCO

**Roger Aboujaoude Chief Transformaton** Officer

Jerónimo Diez CIO

# 1 Ó Ética y cumplimiento



# Cultura de integridad

102-11, 102-16, 102-17, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2, 404-2, 412-2, 103-1, 103-2, 103-2, 418-1

Cambiamos el juego, al refrendar nuestro compromiso de actuar con integridad y hacer lo correcto en todo momento.

En AT&T, el documento que guía el comportamiento de nuestro personal y las conductas esperadas de relacionamiento con clientes, proveedores y otros grupos de interés es nuestro Código de Conducta.

Este código se encuentra disponible para cualquier persona en la sección de **Ética y Cumplimiento** de nuestra página web, donde además definimos nuestra postura respecto a ciertos temas relacionados con la gestión íntegra de nuestras operaciones mediante nuestros valores, las políticas de conflictos de interés; hospitalidad y regalos; contribuciones, patrocinios y membresías; antisoborno y anticorrupción; y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero.

Para reforzar el entendimiento, aplicación y vivencia de nuestros principios éticos, constantemente brindamos capacitación a nuestro personal en temas de integridad, privacidad, anticorrupción, diversidad e inclusión.

# **Nuestros valores**

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



#### Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero

Nuestra organización en México se alinea con los estatutos de la FCPA, todo nuestro personal y proveedores deben mantener el compromiso permanente de conocer la ley y respetarla.





#### **AT&T Háblalo**

AT&T Háblalo, es nuestra herramienta en línea para reportar de manera segura y confidencial, conductas que van en contra de nuestros Código de Conducta y Política de AT&T.

Para garantizar la confiabilidad y confidencialidad del sistema, los reportes son recibidos, registrados y confirmados por un proveedor externo.



En 2020 recibimos 746 denuncias, de las cuales 100% fueron atendidas y resueltas en el mismo periodo.

#### Buzón interno

Para atender las inquietudes de nuestro personal sobre temas de cumplimiento, que no necesariamente corresponden a una denuncia ética, ponemos a su disposición una vía de comunicación bidireccional con el área de *Compliance*.

mx.complianceatt@mx.att.com

#### Campaña Cero Tolerancia

Aunque en AT&T cambiamos el juego, no cambió la esencia con la que hacemos las cosas, siempre apegados a prácticas éticas, íntegras y honestas en donde no hay cabida para actividades o decisiones que vayan en contra de nuestros valores. En AT&T siempre hacemos lo correcto.



#### Protección de datos personales

Nuestro cliente está al centro del negocio, por lo que buscamos proteger su seguridad y su privacidad en todo momento.

La revolución digital es un tema que ha cobrado mucha relevancia en los últimos años, particularmente a raíz del distanciamiento social ocasionado por COVID-19, por lo que hemos incrementado nuestros esfuerzos por ofrecer las mejores estrategias de ciberseguridad a nuestros clientes y personal que garanticen que sus datos e información se encuentran protegidos.

Contamos con políticas y procedimientos que respaldan su privacidad, mientras ellos disfrutan de las grandes experiencias que les proveemos.

# Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales

Implementamos este programa para ampliar la seguridad en protección de datos. Anualmente es auditado y certificado para constatar su eficacia y detectar áreas de oportunidad respecto el Protocolo de Vulneración de Datos y así ofrecer un servicio más seguro.



Los invitamos a conocer nuestro Aviso de Privacidad Integral aquí

#### **Programa proveedores**

En AT&T México optamos por trabajar con proveedores que mantengan una postura ética y transparente apegada a nuestro programa de *Compliance* y al Código de Conducta.

Cada año, les aplicamos un cuestionario con el fin de identificar y analizar si cumplen con nuestros requerimientos en estricto apego a los lineamientos éticos definidos.



**100%** cuestionarios aplicados en 2020.



# Anexos

# **Premios y reconocimientos**

102-12

En AT&T México aprendimos a estar juntos a pesar de la distancia, a ser resilientes, pero sobre todo la importancia de trabajar en equipo.

Queremos agradecer y reconocer a todo nuestro personal, proveedores, clientes y aliados que cambian el juego diariamente y nos alientan a continuar innovando en nuestros productos y servicios.

Desde nuestra llegada a México, hemos apoyado proyectos y organizaciones que se conducen con los mismos valores que nosotros, lo que nos ha permitido ser reconocidos por organizaciones expertas.



 Distintivo Empresa Incluyente por buenas prácticas laborales para personas con discapacidad en 10 centros de trabajo, call center, tiendas y corporativos.



Premio Éntrale 2020, galardón entregado por la Alianza Éntrale al 1% de las empresas que son parte de la alianza como reconocimiento a sus buenas prácticas de inclusión y los resultados obtenidos en el Índice de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad (IILPCD).



 Great Place to Work® en Diversidad e Inclusión, AT&T México se encuentra entre el Top 3 de esta categoría gracias a nuestras prácticas, políticas y programas.



Ranking PAR de la consultora Aequales, donde nos posicionamos en el primer lugar en dos categorías: Empresas Privadas de más de 1000 integrantes y Empresas Privadas Mexicanas, gracias a nuestras buenas prácticas laborales en el camino a promover activamente la igualdad de género.



Mejores Lugares para Trabajar LGBT de HRC Equidad MX de Human Rights Campaign, por cumplir el 100% de los criterios del Índice HRC Equidad MX 2021.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR), otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza para la Responsabilidad Social Empresarial (AliaRSE).

## Acerca de este informe

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

Con el objetivo de dar a conocer nuestros resultados en materia económica, social y ambiental, presentamos el Informe de Sustentabilidad 2020 de AT&T México a todos nuestros grupos de interés.

La información contenida en este documento comprende el periodo del 1º de enero al 31 de diciembre de 2020 y se limita a las operaciones de AT&T México, por lo que no incluye resultados de otras empresas, entidades, instituciones, clientes o socios comerciales.

AT&T México llegó en 2015 y se han realizado informes anualmente desde entonces.

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

## **Contacto**













#### **Oficinas Corporativas**

Rio Lerma 232 Piso 16 Col. Cuauhtémoc, CDMX 06600 https://www.att.com.mx





# Índice de contenidos GRI

102-55

Estándar	GRI	Descripción	Página o respuesta
		GRI 101: Fundamentos	
		1. Perfil de la organización 2016	
	102-1	Nombre de la organización.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	4, 17
	102-3	Ubicación de la sede.	79
	102-4	Ubicación de las operaciones.	5, 15
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V
GRI 102:	102-6	Mercados servidos.	4, 15
Contenidos generales	102-7	Tamaño de la organización.	31
2016	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	49
	102-9	Cadena de suministro.	67
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	79
	102-11	Principio o enfoque de precaución.	75
	102-12	Iniciativas externas.	28, 78
	102-13	Afiliación a asociaciones.	27
		2. Estrategia 2016	
GRI 102: Contenidos	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	12
generales 2016	102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	12
		3. Ética e integridad 2016	
GRI 102: Contenidos	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta.	35, 75
generales 2016	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	75



		4. Gobernanza 2016	
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-18	Estructura de gobernanza.	73
	102-40	5. Participación de los grupos de interés 2016  Lista de grupos de interés.	
	102-40	Acuerdos de negociación colectiva.	25 Ninguno de nuestros empleados
GRI 102: Contenidos		-	es sindicalizado.
generales	102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	
2016	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés.	25
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	25
		6. Prácticas para la elaboración de informes 2016	Grupo Telecom Holdings (lusacell):
GRI 102:	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	AT&T Conecta de México, S. de R.L. de C.V. AT&T Ingeniería y Servicios, S. de R.L. de C.V. AT&T Administración y Servicios, S. de R.L. de C.V. AT&T Ventas y Servicios, S. de R.L. de C.V. AT&T Ventas y Servicios, S. de R.L. de C.V. AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. AT&T Norte, S. de R.L. de C.V. AT&T Desarrollo en Comunicación de México, S. de R.L. de C.V. Infotelecom, S.A. de C.V. AT&T New GI, S. de R.L. de C.V. AT&T Telecom Holdings, S. de R.L. de C.V. AT&T International Mexico Mobility, S.A. de R.L. de C.V. (antes Orilizo Holding, S.A.R.L) Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V. Grupo Nextel: AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V.
Contenidos generales	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema.	24
2016	102-47	Lista de los temas materiales.	24
	102-48	Reexpresión de la información.	79
	102-49	Cambios en la elaboración de informes.	79
	102-50	Periodo objeto del informe.	79
	102-51	Fecha del último informe.	79
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	79
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	79
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI.	79
	102-55	Índice de contenidos GRI.	80
	102-56	Verificación externa.	79



_			
GRI 103: Enfoque de	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	15
gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	15
2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	15
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	15
	5	ervicio al cliente y Mejora en procesos de comunicación	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	31
Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	31
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	31
		Personalidad de la marca	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	15
Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	15
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	15
		Inversión estratégica	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	54
Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	54
2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	54
GRI 203:	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados.	54
Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos.	54
		Ética y cumplimiento	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	75
Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	75
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	75
GRI 205: Anticorrupción 2017	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	75
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	67



GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos.	75
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	67
		Ambiente laboral	
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo.	51
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes.	51
GRI 403: Salud y seguridad	403-3	Servicios de salud en el trabajo.	51
en el trabajo	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores.	51
2016	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales.	51
GRI 404: Formación y	404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	49
enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	49, 75
		lgualdad de género	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	43, 49, 73
Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	43, 49, 73
2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	43, 49, 73
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	43, 49, 73



		Diversidad generacional	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	46
Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	46
2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	46
		Energía verde	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	71
Enfoque de gestión	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	71
2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	71
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	71
GRI 302: Energía 2016	302-2	Consumo energético fuera de la organización.	71
	302-3	Intensidad energética.	71
	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1).	71
GRI 305: Emisiones	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	71
2016	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI.	71
		Manejo de residuos electrónicos	
GRI 103:	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	70
Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	70
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	70
GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación.	70
		Plan de contingencia ante desastres naturales	
<b>CD</b> 1400	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	58
GRI 103: Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	58
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	58
		Ciberseguridad y privacidad	
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	75
GRI 103: Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	75
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	75
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	75



		Inclusión digital	
	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura.	55
GRI 103: Enfoque de	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	55
gestión 2016	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	55
		Uso responsable de la tecnología	
CDI 400	103-1	Uso responsable de la tecnología  Explicación del tema material y su Cobertura.	56
GRI 103: Enfoque de	103-1 103-2		56 56
		Explicación del tema material y su Cobertura.	

