

INFORME DE **SUSTENTABILIDAD** 2025

Totalplay

Contenido

3 Mensaje a los lectores

4 Identidad y estrategia corporativa

11 Operaciones sostenibles

16 Capital financiero

18 Gobernanza

29 Capital físico

33 Capital intelectual

38 Capital humano

45 Capital social

53 Capital natural

57 Acerca de este informe

58 Índice de contenidos GRI

61 Índice SASB

63 Contacto



Mensaje a los lectores

GRI 2-22

En Total Play entendemos que la conectividad es mucho más que un servicio: es un habilitador del desarrollo económico, la inclusión digital y la transformación social de México. En este contexto, alcanzamos ingresos por MXN $45,550 millones, mantuvimos un margen EBITDA del 45% y consolidamos nuestra base de 5.4 millones de suscriptores residenciales, conectados en más de 164,000 kilómetros de fibra óptica directa al hogar.

Ante la aceleración tecnológica y una demanda de datos sin precedentes, fortalecimos nuestra infraestructura y enriquecimos la propuesta de valor para anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes. Gracias a ello, ofrecemos soluciones de alta capacidad para los segmentos residencial y empresarial, manteniendo la calidad y estabilidad del servicio incluso ante incrementos significativos en el tráfico de datos.

Nuestra visión a largo plazo integra criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el núcleo de la operación. En materia ambiental, este informe da inicio formal a la alineación con los estándares del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y con los nuevos estándares IFRS S1 y S2 (NIIF S1 y S2) del ISSB, que la CNBV ha establecido como referencia obligatoria a partir del ejercicio 2025 con presentación durante 2026. Al mismo tiempo, fortalecimos nuestra cultura organizacional, promoviendo los derechos humanos, la ética y el desarrollo del talento en un entorno de respeto y de mejora continua.

Como parte de Grupo Salinas, contribuimos al desarrollo de las comunidades mediante programas de educación, cultura y bienestar social de Fundación Azteca. Estas iniciativas buscan generar un impacto positivo y duradero, fortaleciendo capacidades y ampliando oportunidades para distintos grupos de la sociedad.

Este informe refleja nuestro desempeño durante 2025 y representa un paso más en nuestro compromiso de comunicar de manera transparente nuestros avances, retos y oportunidades. En Total Play, continuaremos evolucionando para conectar a más personas, impulsar el desarrollo digital y generar valor sostenible en el largo plazo.



Identidad y estrategia corporativa

Quiénes somos

GRI 2-1, 2-6

Total Play Telecomunicaciones, S.A.P.I. de C.V. es una compañía mexicana del sector de telecomunicaciones, que opera una de las infraestructuras de fibra óptica más extensas y avanzadas del país. A través de los servicios de internet, televisión restringida y telefonía, conectamos a millones de personas, hogares y empresas en todo el territorio nacional, contribuyendo al desarrollo económico, la inclusión digital y la transformación social de México.

Nuestra operación se estructura en dos unidades estratégicas que ofrecen soluciones integrales que responden a las necesidades digitales de cada tipo de cliente: Totalplay Residencial, con presencia en 87 ciudades; y Totalplay Empresarial, con presencia en 173 ciudades de las 32 entidades federativas.

Integramos soluciones tecnológicas de última generación para **ofrecer servicios confiables, seguros y de alto desempeño.**



Totalplay Residencial, enfocada en hogares y micronegocios.



Totalplay Empresarial, orientada a atender las necesidades de conectividad y tecnología de compañías e **instituciones.**

Con más de una década de experiencia en el mercado nacional, somos la única empresa en México con una red 100% basada en fibra óptica directa al hogar (FTTH), lo que constituye una ventaja competitiva relevante y nos posiciona consistentemente como líderes en velocidad y confiabilidad. Durante 2025 mantuvimos por quinto año consecutivo el primer lugar en velocidad de internet en México en el índice mensual ISP de Netflix y recibimos el reconocimiento de nPerf SAS Company al mejor desempeño general de redes fijas en el país.

La innovación es un eje central de nuestra estrategia: desarrollamos e implementamos de forma continua soluciones que responden con agilidad a las nuevas demandas digitales, con una conectividad eficiente y personalizada, orientada tanto al entretenimiento como a la productividad. Al cierre de 2025, nuestra infraestructura supera los 164,000 kilómetros de fibra óptica desplegada, alcanzando a 19.5 millones de hogares pasados y se sustenta en 800 nodos de acceso GPON (Gigabit Passive Optical Network) de última generación, lo que permite habilitar servicios avanzados como IPv6, así como contenidos en alta definición (4K y 8K) con estándares consistentes de calidad.

Hitos 2025



Excelencia en red

Reconocimiento de nPerf SAS[1] Company **mejor desempeño** general de **redes fijas en México.**

5.4 millones

de **suscriptores** en **Totalplay Residencial** con presencia en **87 ciudades**

Primer lugar

en velocidad de internet en México dentro del índice mensual ISP (Internet Service Provider) de Netflix, logro sostenido desde 2021[2]

Club Totalplay WiFi

alcanzamos los **4,331,175 clientes,** con un crecimiento de **13.4%** vs. 2024.

Satisfacción del cliente:

Obtuvimos un Índice de Promotores Neto de **53%.**

Capacitación:

Más de 100 mil horas de capacitación brindadas a **5,074 colaboradores.**

Estándares internacionales:

Certificación ISO 9001:2015 en todos los sitios de infraestructura de Total Play.

Inversión social: $5,700,000 mxn

destinandos a **programas de apoyo comunitario,** con impacto en educación, cultura y bienestar.

Infraestructura sostenible:

3,100 baterías de litio instaladas en 1,024 sitios.

1. https://www.nperf.com/es/awards/mx/2025/broadband/mexico
2. https://ispspeedindex.netflix.net/country/mexico



Misión, Visión y Valores

GRI 2-23

Nuestra misión, visión y valores constituyen el marco rector para la toma de decisiones, la operación y el cumplimiento de los objetivos de negocio. Reflejan el compromiso que tenemos con la innovación, la eficiencia operativa, la excelencia en el servicio y la generación de valor sostenible para todos los grupos de interés.

MISIÓN

Conectar a la comunidad a través de servicios innovadores de telecomunicaciones y tecnología.

VISIÓN

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

VALORES Y COMPORTAMIENTOS

La operación de la compañía se sustenta en ocho valores que, más que enunciados, se traducen en comportamientos concretos que guían la actuación de cada colaborador y representante de Total Play en su trabajo diario y en su relación con clientes, proveedores y colaboradores:

- Honestidad
- Lealtad
- Pasión por el cliente
- Mejora continua
- Trabajo colaborativo
- Ejecución con excelencia
- Confianza mutua
- Respeto en todas sus formas

Vivirlos de manera consistente nos permite fortalecer la confianza, sostener la calidad del servicio y actuar con integridad en cada decisión. Estos valores son la base del Código de Ética y Conducta, del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC) y de la cultura organizacional que promovemos día a día.

Conoce más aquí



Tenemos presencia en **173 ciudades** del territorio Mexicano

Presencia

GRI 2-6

Total Play tiene presencia en 173 ciudades de las 32 entidades federativas de México. En el segmento residencial operamos en 87 ciudades, mientras que en el segmento empresarial cubrimos 173 ciudades del país con servicios de conectividad, ciberseguridad, transformación digital y soluciones a la medida para sectores específicos como hotelería, comercio, educación, sector financiero, salud, seguridad pública y los tres niveles de gobierno.

Entendemos que la conectividad es esencial para el desarrollo de las actividades de los clientes, por lo que operamos un sistema de atención diseñado para ofrecer una respuesta inmediata y soluciones eficientes en cualquier momento y lugar, con la cercanía, la accesibilidad y la omnicanalidad como ejes de nuestra estrategia de atención al cliente.

Para garantizar una experiencia de usuario excepcional, contamos con diversas formas de contacto:

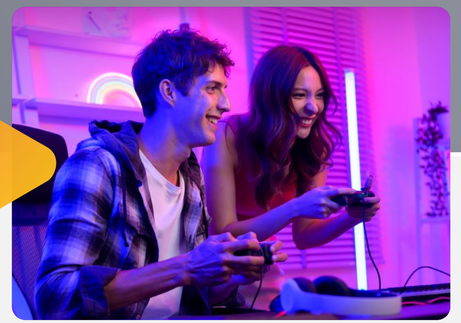
- **Atención especializada en redes sociales:** interacción ágil y directa a través de plataformas digitales.
- **Disponibilidad 24/7:** Atención telefónica las 24 horas, los 365 días del año.
- **WhatsApp:** Atención y soporte a través de mensajería instantánea.
- **Portal web:** Plataforma digital para consultas, pagos y soporte en línea.
- **App Totalplay:** Herramienta digital integral que permite al usuario gestionar su cuenta, optimizar su conexión y recibir soporte personalizado de manera intuitiva.

Estrategia y modelo de negocio

GRI 2-1, 2-6

Anticipamos las tendencias del mercado y nos adaptamos con agilidad a un entorno tecnológico en constante evolución. La red de fibra óptica constituye el núcleo de la propuesta de valor; a través de una gestión integral que incluye monitoreo continuo 24/7, mantenimiento preventivo y correctivo, administración de riesgos y esquemas de redundancia al 100% para tráfico crítico, garantizamos los niveles de disponibilidad y calidad de servicio que demandan los segmentos residencial y empresarial.

Operamos a través de dos unidades estratégicas con propuestas de valor diferenciadas y procesos comerciales especializados:



Totalplay Residencial

Esta unidad atiende hogares y micronegocios con paquetes integrados bajo los esquemas *Doble Play* (internet de banda ancha y telefonía fija) y *Triple Play* (internet, telefonía y televisión restringida de alta calidad mediante tecnología IPTV, *Internet Protocol Television)*. Al cierre de 2025, contamos con 5.4 millones de suscriptores residenciales, con una distribución de 57% Doble Play y 43% Triple Play, y una tasa de desconexión mensual de 1.6%.

Ofrecemos velocidades de hasta 10 Gbps mediante tecnología FTTH, planes con WiFi 6 y soluciones complementarias como extensores de red, decodificadores 4K y más de 230 canales (180 de ellos en HD, la oferta más completa del mercado, y 8 en 4K). A esto se suma la red colaborativa Club Totalplay WiFi, que ya cuenta con 4,331,175 clientes inscritos, un crecimiento de 13.4% respecto a 2024.

Conoce más aquí

Tenemos presencia en **87 ciudades.**
Contamos con **5.4 millones de suscriptores.**

Totalplay Empresarial

En el segmento corporativo y gubernamental, ofrecemos soluciones avanzadas de telecomunicaciones y tecnologías de la información diseñadas para fortalecer la operación, la competitividad y la continuidad del servicio en organizaciones de distintos tamaños.

Atendemos industrias con altos requerimientos de conectividad y operaciones de misión crítica: hotelería, comercio, educación, sector financiero, salud, seguridad pública y los tres niveles de gobierno. El portafolio empresarial se organiza en cuatro líneas: redes privadas administradas (UNNO y FlexNet); soluciones de TI y nube pública en alianza con los principales hyperscalers globales; soluciones especializadas para el sector *hospitality* (IPTV interactivo con integración a PMS hotelero y *Fiber to the Room);* y servicios de transformación digital y mensajería unificada. La capa de ciberseguridad se ofrece de forma transversal a través de TotalCyberSec.

Conoce más aquí

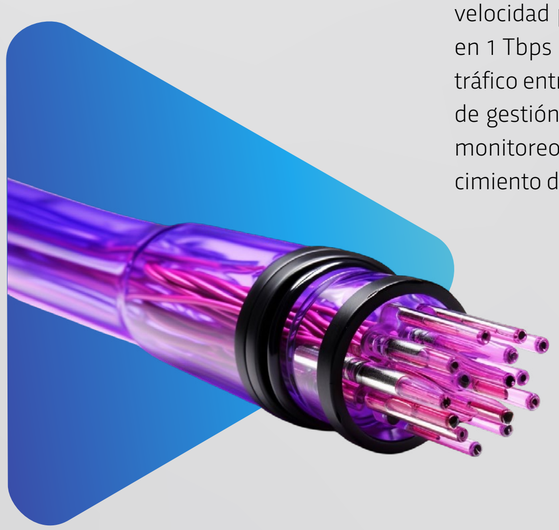


Contamos con cobertura en **173 ciudades en todo el país,** lo que permite ofrecer **servicios de conectividad confiables** y escalables en múltiples sectores económicos.

Propuesta de valor

Tres ejes complementarios distinguen a Total Play en el mercado mexicano de telecomunicaciones:

1. Conectividad de máxima velocidad y confiabilidad, sustentada en la única red 100% de fibra óptica directa al hogar en México.
2. Experiencia integral del cliente, materializada en una atención omnicanal 24/7, soluciones empaquetadas Doble Play y Triple Play, y herramientas avanzadas de autogestión digital.
3. Ecosistema digital integrado, que combina conectividad, ciberseguridad, servicios en la nube, entretenimiento y soluciones empresariales especializadas por industria.



Núcleo tecnológico

La red de fibra óptica directa al hogar (FTTH) constituye el pilar fundamental de nuestra estrategia de conectividad y propuesta comercial. A través de una gestión integral que incluye monitoreo continuo 24/7, mantenimiento preventivo y correctivo, administración de riesgos y esquemas de redundancia al 100% para tráfico crítico, garantizamos la continuidad operativa y la calidad del servicio en todas las localidades donde tenemos presencia. Este modelo optimiza la capacidad de transmisión, asegurando altos niveles de velocidad y estabilidad.

Al cierre de 2025, el núcleo tecnológico se sustenta en más de 164,000 kilómetros de fibra óptica desplegada, 800 nodos de acceso (GPON OLTs) y una red de microondas redundante que cubre 672 radio bases y 1,813 sectores en 173 ciudades. La interconexión internacional con operadores Tier One y los servidores caché locales de plataformas como Netflix, Facebook e Instagram reducen la latencia y elevan la velocidad percibida por el usuario. Durante el año ampliamos hasta en 1 Tbps la capacidad de las rutas principales que transportan el tráfico entre ciudades y nodos centrales, e incorporamos plataformas de gestión modernizadas y agentes con inteligencia artificial para el monitoreo proactivo. Esta arquitectura nos permite absorber un crecimiento del tráfico cercano al 20% anual sin degradación del servicio.

RED EXTENSIVA Y ESCALABLE

Residencial

164, 867 kms
fibra óptica

87
Ciudades

800 Nodos
de acceso GPON
(Gigabit Passive Optical Network)

1,152 Caches de contenido



Empresarial

Redundancia al 100%
del tráfico disponible

672 radio bases
y 1,813 sectores

Acuerdos Nacionales e internacionales
de intercambio de tráfico con los principales proveedores de contenido

100 Gbps a interfaces

173 ciudades



Conectividad a 8 de los ISPs más importantes en EEUU con diferentes sitios con +2Tbps de internet

Fuente: La Compañia al cierre de 2025 / GPON: Gigabit Passive Optical Network

Atributos diferenciadores

Nuestra propuesta se distingue en el mercado mexicano de telecomunicaciones por seis atributos:

- **Liderazgo en velocidad:** única red 100% FTTH del país, con primer lugar sostenido en el índice mensual ISP de Netflix por quinto año consecutivo y reconocimiento nPerf SAS Company al mejor desempeño general de redes fijas en México.
- **Cobertura nacional con red propia:** sustentada en más de 164,000 kilómetros de fibra desplegada por Total Play, con 19.5 millones de hogares pasados; 110,248 ubicaciones empresariales servidas en 173 ciudades de las 32 entidades federativas.
- **Servicio integral y omnicanal:** portafolio completo que combina internet, telefonía, televisión restringida, ciberseguridad, nube e integraciones empresariales, con atención al cliente disponible 24/7 a través de Call Center, WhatsApp, app móvil, portal web y red de puntos de venta.
- **Innovación continua:** incorporación temprana de inteligencia artificial y *machine learning* en operación de red, alianzas tecnológicas con los principales hyperscalers globales (AWS, Azure, Huawei Cloud, Google Cloud, IBM Cloud).
- **Seguridad y confiabilidad:** redundancia del 100% para tráfico crítico, disponibilidad del 99.9% en red de voz, certificación ISO 9001:2015 en la totalidad de los sitios de infraestructura, Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) con monitoreo 24/7 y cero incidentes que comprometieran datos personales en 2025.
- **Sustentabilidad como criterio operativo:** programa de baterías de litio al 96% de avance, 85% de recuperación de equipos terminales en logística inversa, adhesión al Pacto Mundial de la ONU desde 2018 y a los *Women's Empowerment Principles (WEPs)* desde 2021, y trayectoria de alineación con TCFD y los estándares IFRS S1/S2 (NIIF S1/S2) del ISSB para el ejercicio 2025.



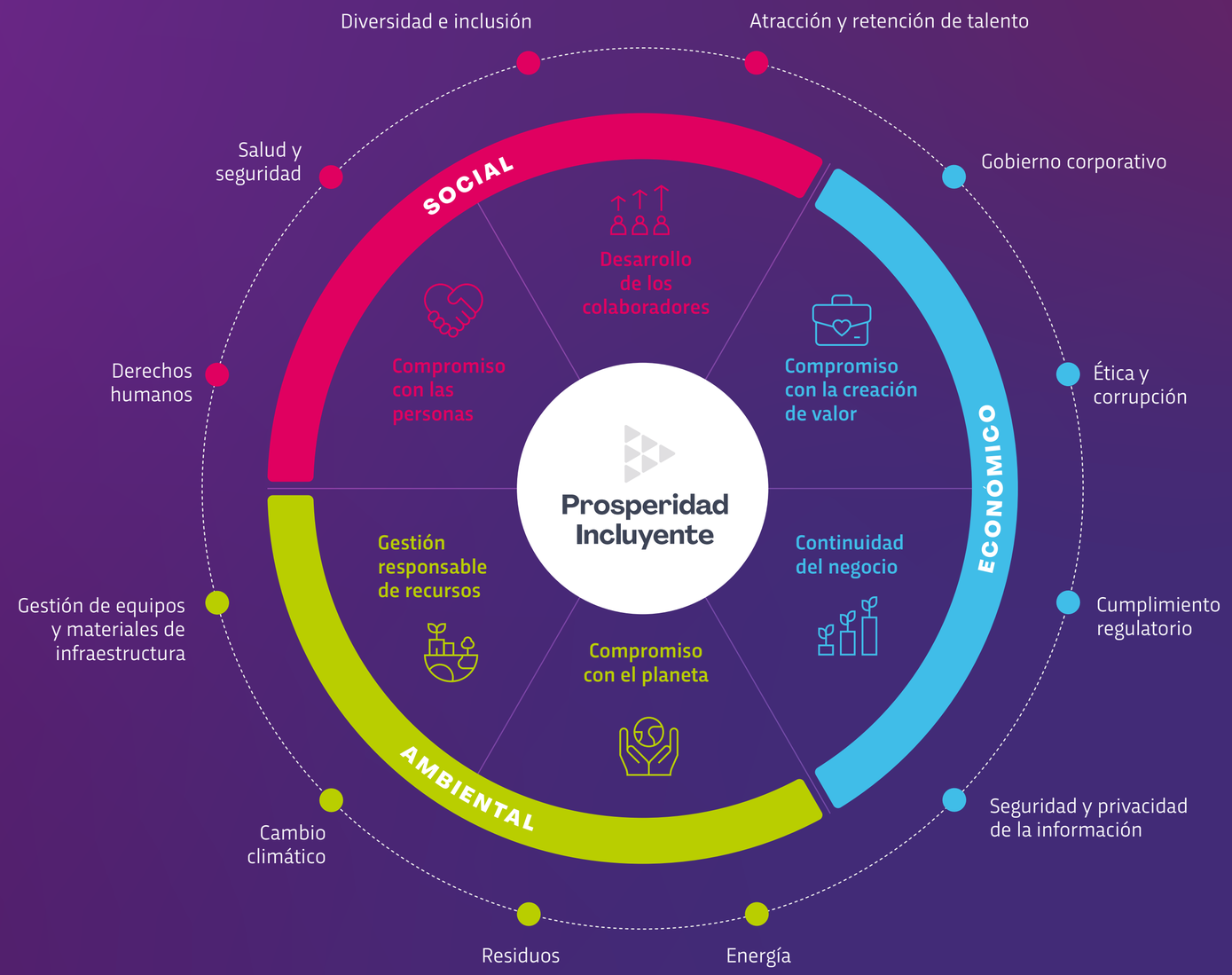
Operaciones sostenibles

Modelo de sustentabilidad y creación de valor

GRI 2-22, 2-24, 2-25

En Total Play, el modelo de sustentabilidad se rige por la visión de prosperidad incluyente que se basa en tres valores: el social, el económico y el ambiental. Bajo este esquema establecemos metas alineadas con la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), transformando la conectividad en una herramienta de progreso y bienestar para las comunidades en donde estamos presentes.

En línea con nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, en esta edición integramos los estándares internacionales IFRS S1 y S2, fortaleciendo la divulgación de nuestros riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad y el clima. Con ello, aseguramos que nuestras acciones no solo marquen la diferencia en las comunidades donde estamos presentes, sino que también cumplan con los más altos niveles de exigencia global para la creación de valor a largo plazo.



EJES DE ACCIÓN



Compromiso con **la creación de valor**

Continuidad de negocio

Garantizar la continuidad del negocio en Total Play significa asegurar la resiliencia, disponibilidad y estabilidad ininterrumpida de nuestra infraestructura de telecomunicaciones frente a eventos críticos o desastres naturales. Sostenemos esta resiliencia manteniendo los más altos estándares de gobierno corporativo, ética empresarial y cumplimiento regulatorio, blindando la operación mediante avanzados sistemas de ciberseguridad y esquemas de protección y privacidad de la información. Al salvaguardar la disponibilidad de la red de última milla e integridad de los centros de datos, consolidamos nuestra posición competitiva en el mercado y generamos absoluta confianza en nuestros clientes e inversionistas, transformando la infraestructura tecnológica en un pilar de seguridad y valor a largo plazo.

ODS	EJE DE ACCIÓN
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	▸ Gobierno corporativo ▸ Ética y anticorrupción ▸ Cumplimiento regulatorio ▸ Seguridad y privacidad de la información
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	▸ Cadena de suministro responsable ▸ Servicio al cliente
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	▸ Innovación y tecnología ▸ Gestión de riesgos

Compromiso con **el planeta**

Gestión responsable de los recursos

Promover la gestión responsable sobre el uso y consumo de energía, la optimización de residuos y el ciclo de vida de los equipos y materiales de infraestructura. Nuestro objetivo es mitigar los efectos ambientales del cambio climático, impulsar la eficiencia energética y avanzar consistentemente hacia una operación de menor intensidad de carbono

ODS	EJE DE ACCIÓN
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	▸ Energía y eficiencia operativa
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	▸ Residuos y economía circular ▸ Gestión de equipos y materiales de infraestructura ▸ Cadena de suministro responsable
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	▸ Cambio climático y descarbonización ▸ Innovación y tecnología ▸ Gestión de riesgos ambientales y climáticos

Compromiso con **las personas**

Desarrollo de colaboradores

En Total Play, estamos convencidos de que la tecnología solo cobra sentido a través de las personas. Poner a nuestra gente en el centro de la estrategia implica asegurar entornos laborales que promuevan su bienestar integral, su seguridad y crecimiento profesional continuo. Vivir este compromiso significa que garantizamos entornos de trabajos seguros, donde la salud y la integridad física son la máxima prioridad. Asimismo, consolidamos una cultura de diversidad e inclusión que fomenta la equidad de oportunidades, impulsamos planes de atracción y retención de talento clave, y aseguramos un marco de respeto irrestricto a los derechos humanos en cada una de nuestras operaciones.

ODS	EJE DE ACCIÓN
1 FIN DE LA POBREZA 5 IGUALDAD DE GÉNERO	▸ Servicio al cliente ▸ Derechos Humanos ▸ Diversidad e inclusión
3 SALUD Y BIENESTAR	▸ Salud y seguridad ▸ Gestión de riesgos
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	▸ Atracción y retención de talento ▸ Innovación y tecnología

Análisis de doble materialidad

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

En 2025, realizamos un análisis de doble materialidad para identificar, evaluar y priorizar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes. El proceso consideró el impacto de nuestras operaciones en la sociedad y el medio ambiente -materialidad de impacto- y los riesgos y oportunidades que estos temas representan para el desempeño financiero de la organización -materialidad financiera-. El ejercicio se desarrolló en alineación con los estándares de GRI, los lineamientos sectoriales de SASB y los requerimientos de divulgación establecidos por ISSB en la norma IFRS S1.

Metodología

La evaluación incluyó la identificación de temas potencialmente materiales a partir de estándares internacionales, análisis sectoriales y *benchmarking,* seguido de su valoración desde dos perspectivas:

- **Perspectiva de impacto:** Magnitud y probabilidad de los impactos del Grupo en la economía, el medio ambiente y la sociedad
- **Materialidad financiera:** Riesgos y oportunidades que pueden afectar la situación financiera, el desempeño o los flujos de efectivo del Grupo

El estudio se desarrolló en varias etapas, combinando análisis sectorial, revisión documental y evaluación comparativa. Además. se realizó un análisis comparativo con compañías relevantes del sector de telecomunicaciones. Este análisis permitió determinar el nivel de la industria y definir la posición relativa de Total Play. Finalmente, se examinaron los requerimientos de los organismos regulatorios y voluntarios para identificar los temas con mayor nivel de exigencia regulatoria y necesidades del sector.

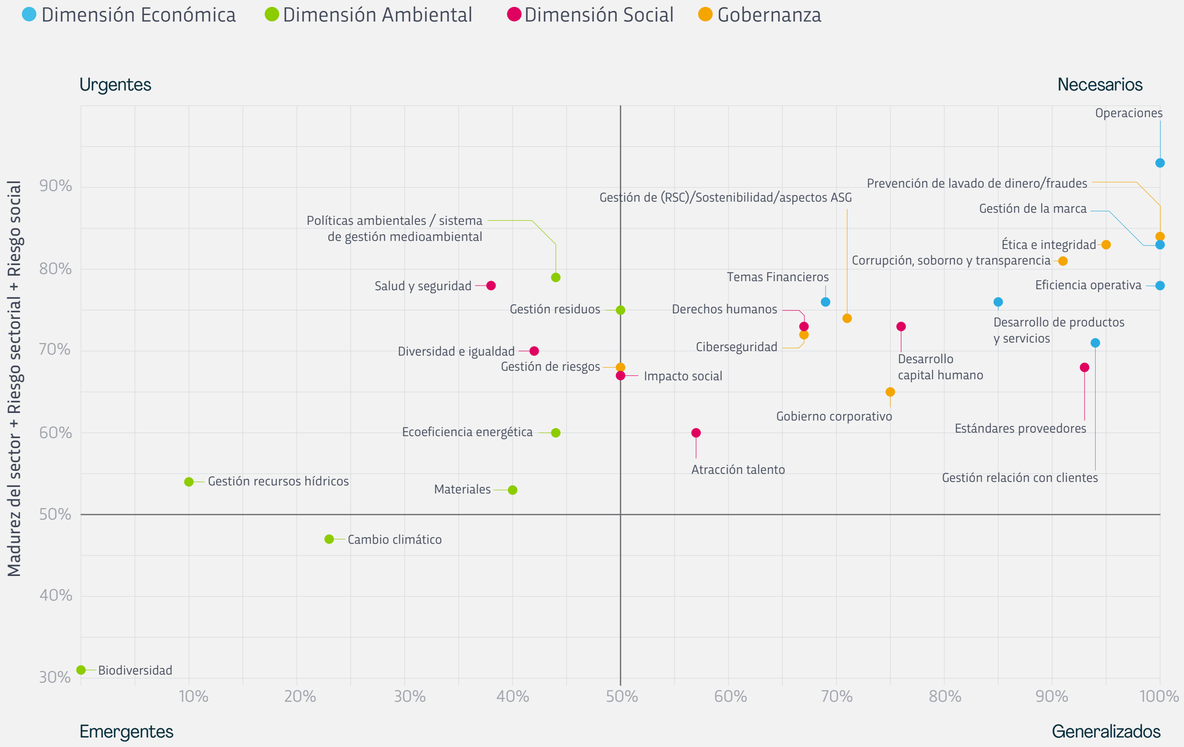
Resultados y estrategia

A partir de un análisis especializado, los resultados de cada unidad se consolidaron en una matriz de doble materialidad de Total Play. Esta evaluación consideró criterios como la relevancia estratégica, la magnitud de los impactos y la exposición a riesgos. La matriz constituye la base para la definición de la estrategia de sustentabilidad y para los contenidos de este informe.

Mantenemos trazabilidad de los resultados a nivel de cada unidad de negocio, lo que garantiza la alineación con los estándares sectoriales y permite una gestión diferenciada de los temas materiales.Este enfoque fortalece la integración de los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones, asegurando que la gestión de la compañía esté alineada tanto con las expectativas de los grupos de interés como con los requerimientos regulatorios emergentes.

Los temas materiales se observan en la matriz presentada a continuación:

Matriz de materialidad



Desde 2018, como parte del compromiso que tenemos con el desarrollo sostenible , formamos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, lo que implica alinear nuestras operaciones con sus diez principios fundamentales y con sus cuatro ejes de acción: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Conoce el compromiso con el Pacto Mundial aquí.

Temas materiales

Tema	Descripción	ODS
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Operaciones y eficiencia operativa	Optimizamos la infraestructura de red y procesos para garantizar altos niveles de disponibilidad y calidad del servicio, maximizando la eficiencia en el uso de recursos.	9, 12
Desarrollo de productos y servicios	Impulsamos soluciones innovadoras de conectividad y entretenimiento que responden a las nuevas demandas digitales de hogares y empresas.	9
Gestión de relaciones con clientes	A través de una atención omnicanal y servicios personalizados, fortalecemos la experiencia del cliente y la confianza en nuestros servicios.	9, 16
Temas financieros	La disciplina financiera permite sostener inversiones en infraestructura y expansión, impulsando el crecimiento sostenible del negocio.	8, 9
DIMENSIÓN SOCIAL		
Desarrollo de capital humano	Fortalecemos las capacidades técnicas y digitales de los colaboradores, promoviendo su desarrollo profesional en un entorno tecnológico dinámico.	4, 8
Estándares con proveedores	Promovemos prácticas responsables en la cadena de suministro, alineadas con criterios de ética, calidad y sostenibilidad.	12
Derechos humanos	Respetamos los derechos humanos en todas las operaciones, promoviendo condiciones laborales justas, igualdad y no discriminación.	10, 16
Impacto social	La expansión de la conectividad contribuye a reducir la brecha digital, facilitando el acceso a educación, información y oportunidades económicas.	9, 10
DIMENSIÓN DE GOBERNANZA		
Ética e integridad; Corrupción, soborno y transparencia	Fomentamos una cultura organizacional basada en principios éticos, transparencia y responsabilidad en la toma de decisiones. Implementamos controles y políticas para prevenir prácticas indebidas y fortalecer la transparencia en nuestras operaciones.	16
Ciberseguridad	La protección de datos y la continuidad de los servicios son fundamentales para garantizar la confianza de los clientes y la integridad de la información.	9, 16
Gobierno corporativo y gestión de riesgos	Contamos con estructuras de gobernanza que aseguran la supervisión efectiva, la rendición de cuentas y la toma de decisiones estratégicas. Gestionamos de manera integral los riesgos operativos, tecnológicos y financieros para fortalecer la resiliencia del negocio.	16
Gestión de aspectos ASG	La integración de criterios ASG en la estrategia corporativa permite a la empresa generar valor sostenible y responder a las expectativas de los grupos de interés.	12

Temas urgentes

Tema	Descripción	ODS
DIMENSIÓN SOCIAL		
Diversidad e igualdad	Promovemos entornos laborales inclusivos, fomentando la igualdad de oportunidades y el respeto a la diversidad.	
Salud y seguridad	Priorizamos la seguridad y bienestar de los colaboradores mediante programas de prevención de riesgos y cumplimiento normativo.	
DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Políticas ambientales	Definimos lineamientos para gestionar los impactos ambientales e integrar criterios de sostenibilidad en las operaciones.	
Gestión de materiales y residuos	Fomentamos el manejo responsable de residuos, especialmente electrónicos, mediante prácticas de reducción y disposición adecuada.	
Ecoeficiencia energética	La optimización del consumo energético en la infraestructura contribuye a la reducción de nuestra huella ambiental.	
Gestión de recursos hídricos	Impulsamos el uso responsable del agua en las operaciones, aún cuando su consumo es limitado.	

Grupos de interés

GRI 2-29

En Total Play reconocemos que el cumplimiento de nuestro propósito depende de mantener vínculos cercanos, transparentes y duraderos con nuestros grupos de interés. Los construimos sobre la base de la confianza, la colaboración y el beneficio mutuo, para generar valor compartido. Estos vínculos se desarrollan mediante distintos mecanismos de diálogo, coordinación operativa, alianzas institucionales y esquemas de colaboración, que favorecen la mejora continua del servicio, el cumplimiento regulatorio, la protección del medio ambiente y el desarrollo de las comunidades donde operamos.

Para identificar y priorizar nuestros grupos de interés consideramos cuatro criterios:

1. La dependencia recíproca entre cada grupo y la operación,
2. La capacidad de influir en las decisiones estratégicas de la Compañía,
3. La frecuencia con la que interactuamos
4. La materialidad de los temas que pueden surgir en cada relación.

Esta priorización se actualiza anualmente y orienta el diseño de los canales de comunicación y atención que mantenemos con cada uno.

Mapa de grupos de interés y mecanismos de involucramiento:

Grupo de interés	Mecanismos de involucramiento	Frecuencia
Clientes residenciales	Encuestas IPN, Call Center 24/7, WhatsApp, app móvil, redes sociales, Centros de Soluciones	Continua
Clientes empresariales y gubernamentales	Ejecutivos de cuenta, marketing relacional, foros sectoriales, eventos especializados	Continua
Colaboradores	Encuesta IPN colaborador, Encuesta de Felicidad, canales Honestel y Cuéntanos, Unidad de Género, evaluación de desempeño, plataforma UBITA	Anual / Trimestral / Continua
Accionistas e inversionistas (incluye bonistas BIVA)	Reportes trimestrales y anuales, comunicación con calificadoras crediticias, conferencias con bonistas	Trimestral / Anual
Proveedores	Programa Círculo de Proveedores, portal de compras, evaluación trimestral, procesos competitivos	Trimestral
Comunidades locales	Programas de Fundación Azteca, voluntariado corporativo, atención post-desastres naturales	Continua / Eventos
Reguladores (CRT, COFECE, INAI, IMPI)	Reportes regulatorios, audiencias, consultas públicas, cumplimiento normativo	Periódica
Calificadoras de riesgo	Reuniones de revisión anual, intercambio de información financiera y operativa	Anual
Industria y competencia	Cámaras sectoriales (CANIETI, ANATEL), foros, benchmarking	Periódica
Iniciativas voluntarias y ONGs	Pacto Mundial ONU, WEPs, CEMEFI, organizaciones del sector	Anual
Medios de comunicación	Comunicados, ruedas de prensa, entrevistas, redes sociales corporativas	Continua

Capital financiero



Tendencias de la industria[3]

En Total Play operamos en un entorno dinámico, caracterizado por una acelerada evolución tecnológica y una creciente demanda de conectividad de alta calidad. El sector de telecomunicaciones en México atraviesa un periodo de transformación estructural marcado por cinco fuerzas: la consolidación de la fibra óptica como tecnología de acceso dominante y el despliegue de 5G, la transición regulatoria, la presión sobre tarifas, la adopción generalizada de inteligencia artificial y plataformas digitales, y la evolución del modelo de negocio hacia ecosistemas integrados de servicios.

En el plano regulatorio, el ejercicio estuvo marcado por la entrada en operación de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) el 17 de octubre de 2025, en sustitución del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) extinguido por decreto del 20 de diciembre de 2024.

La demanda de datos y servicios digitales continúa en expansión, impulsada por la digitalización de hogares y empresas. Las nuevas tecnologías —inteligencia artificial, *machine learning,* plataformas de orquestación de red y automatización de operaciones— permiten optimizar la red, mejorar la experiencia del cliente y reducir costos operativos. El sector transita, además, del modelo de proveedor de conectividad al de habilitador de ecosistemas digitales integrales que incluyen ciberseguridad, cómputo en la nube, aplicaciones empresariales, mensajería unificada y transformación digital sectorial.

Reconocemos retos relevantes: cerrar la brecha digital en zonas rurales y de menor penetración; fortalecer la sostenibilidad ambiental bajo nuevos marcos regulatorios (IFRS S1/S2, obligatorios desde 2026 por disposición de la CNBV). En este contexto, la eficiencia operativa, la innovación continua y la orientación al cliente se consolidan como los factores clave de competitividad.

3. https://www.proyectosmexico.gob.mx/como-invertir-en-infraestructura-en-mexico/ciclo-inversion/ciclos-telecomunicaciones/ y https://mobiletime.la/noticias/08/04/2025/telecom-mexico-2025/

Desempeño económico

GRI 201, 3-3, 201-1

Durante 2025, **en Total Play mantuvimos una estrategia enfocada en consolidar la posición competitiva, fortalecer la rentabilidad y expandir la infraestructura de fibra óptica** para responder al crecimiento sostenido en la demanda de servicios digitales.



Los resultados reflejan tanto la fortaleza estructural del negocio como los desafíos del mercado de telecomunicaciones.

Los ingresos consolidados sumaron MXN $45,550 millones, 2% por arriba de los MXN $44,530 millones del año anterior. El EBITDA fue de MXN $20,612 millones, en comparación con MXN $20,952 millones del periodo previo, y el margen EBITDA de 2025 fue de 45%. La utilidad de operación se ubicó en MXN $2,075 millones, frente a MXN $3,844 millones al cierre de 2024.

En el segmento residencial, los ingresos crecieron a MXN $39,269 millones, en comparación con MXN $37,473 millones del año previo, en línea con un aumento de 4% en el número de suscriptores, hasta 5.4 millones. En el segmento empresarial, los ingresos fueron MXN $6,281 millones, frente a MXN $7,057 millones del año previo.

Durante 2025, destinamos MXN $10,562 millones en inversiones de CAPEX, dirigidas principalmente a la modernización de la infraestructura de red. Como resultado, mantuvimos la cobertura en 87 ciudades, alcanzando un total de 19.5 millones de casas pasadas. Estas inversiones fortalecen nuestra capacidad operativa y permiten responder al crecimiento sostenido en el tráfico de datos y la demanda de conectividad.

Las unidades generadoras de ingreso (RGUs, por sus siglas en inglés) crecieron 2.2% a 13,057,588, en comparación con 12,779,484 del mismo periodo del año previo. El ingreso promedio por suscriptor (ARPU, por sus siglas en inglés) del periodo fue de MXN $599, en comparación con los MXN $613 reportados al cierre de 2024.

Gobernanza



Gobierno corporativo

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19

En Total Play contamos con una estructura de gobierno corporativo sólida que establece mecanismos claros de supervisión, toma de decisiones y rendición de cuentas, alineada con las mejores prácticas corporativas y con el marco regulatorio aplicable.

Nuestro modelo de gobierno se articula en tres niveles: la Asamblea de Accionistas, órgano supremo encargado de designar a los miembros del Consejo de Administración; el Consejo de Administración, representante legal de la Compañía con las más amplias facultades para conducir la estrategia y vigilar su ejecución; y los órganos de apoyo —el Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y el Comité de Integridad—, que fortalecen la supervisión especializada.

Al cierre de 2025, el Consejo de Administración estuvo integrado por ocho miembros, cuatro de ellos consejeros independientes. El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias se conforma en su totalidad por consejeros independientes, lo que refuerza la objetividad en la supervisión de la gestión, el control interno y las operaciones con partes relacionadas.

Asamblea de accionistas

La Asamblea de Accionistas se reúne de manera ordinaria al menos una vez al año y tiene la responsabilidad de aprobar los estados financieros, designar a los miembros del Consejo y a los comisarios, autorizar la distribución de utilidades y otras decisiones estratégicas que por estatutos o por ley le correspondan.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano encargado de la dirección estratégica de la Compañía. Entre sus principales responsabilidades se encuentran la supervisión del desempeño del negocio, la aprobación de la estrategia, la revisión de la gestión de riesgos materiales, el seguimiento del cumplimiento regulatorio y la aprobación de reportes clave incluyendo aquellos relacionados con sostenibilidad.

Conforme a los estatutos sociales, el Consejo de Administración puede estar integrado por un máximo de 15 miembros propietarios y sus respectivos suplentes, de los cuales al menos el 25% deben ser independientes. Al cierre del ejercicio 2025, el Consejo estuvo conformado por 8 consejeros propietarios, de los cuales 4 son independientes (50%, proporción que excede el mínimo estatutario), más un Comisario. El Presidente del Consejo y el Director General son cargos separados, lo que fortalece la independencia en la toma de decisiones.

Durante 2025 el Consejo celebró cuatro sesiones, con un nivel promedio de asistencia del 95%, evidencia del alto grado de involucramiento en la supervisión del negocio. Los miembros del Consejo son designados por la Asamblea por periodos de un año, con posibilidad de reelección; el periodo actual corresponde al ejercicio 2026-2027.

Composición del Consejo de Administración

Nombre	Tipo	Cargo / Comités	Antigüedad	Independiente
Ricardo B. Salinas Pliego	Patrimonial	Presidente	21 años	No
Pedro Padilla Longoria	Relacionado	Propietario	21 años	No
Benjamín F. Salinas Sada	Relacionado	Propietario	14 años	No
Manuel G. Arteaga Sánchez	Relacionado	Propietario	desde 2025	No
Sergio M. Gutiérrez Muguerza	Independiente	Auditoría y Prácticas Soc.	4 años	Sí
Gonzalo Brockman García	Independiente	Auditoría y Prácticas Soc.	4 años	Sí
Héctor M. Gómez Velasco y Sanromán	Independiente	Auditoría y Prácticas Soc.	4 años	Sí
Miguel Irurita Tomasena	Independiente	Auditoría y Prácticas Soc.	1 año	Sí
Gildardo Lara Bayón	Comisario	Comisario de Total Play	—	—

El Presidente del Consejo y el Director General son cargos separados, lo que **fortalece la independencia en la toma de decisiones y la supervisión de la gestión ejecutiva.**

Remuneración y evaluación de desempeño

La remuneración de los consejeros se define bajo principios de transparencia y conforme a su naturaleza:

- **Consejeros relacionados:** no reciben compensación adicional por su participación
- **Consejeros independientes:** reciben remuneraciones determinadas por la Asamblea de Accionistas.

El desempeño del Consejo es evaluado mediante mecanismos internos, incluyendo la documentación de sesiones y la revisión de acuerdos. Adicionalmente, el proceso se fortalece con la participación de auditores externos independientes, quienes aportan objetividad a la evaluación y aseguran que el órgano de gobierno opere bajo los más altos estándares de gobernanza corporativa.

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Este Comité es un órgano intermedio clave que apoya al Consejo en la supervisión de la información financiera, los sistemas de control interno, la auditoría y las prácticas societarias. Está conformado en su totalidad por miembros independientes de la siguiente manera:

Comité de Auditoría y Prácticas Societarias

Nombre	Cargo
Gonzalo Brockmann García	Presidente del Comité
Héctor Marcelino Gómez Velasco y Sanromán	Miembro independiente
Sergio Manuel Gutiérrez Muguerza	Miembro independiente
Miguel Irurita Tomasena	Miembro independiente

Entre sus principales funciones destacan:

- Evaluar el desempeño de auditores externos y revisar sus informes.
- Analizar y recomendar la aprobación de estados financieros.
- Supervisar los sistemas de control interno y auditoría.
- Dar seguimiento a observaciones, irregularidades y denuncias.
- Revisar operaciones con partes relacionadas y compensaciones de directivos.
- Apoyar al Consejo en la elaboración de informes corporativos.

Comité de Integridad

El Comité de Integridad es un órgano autónomo que apoya al Consejo en la implementación, supervisión y mejora del Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC). Su objetivo es asegurar que la Compañía opere con los más altos estándares éticos, regulatorios y de prevención de actos contrarios a la integridad. Está conformado de la siguiente manera:

Comité de Integridad

Nombre	Cargo
Arturo Saldate de la Rocha	Presidente del Comité
Arturo Longares Patrón	Secretario del Comité
Antonio García Fernández	Miembro Propietario

Además, contamos con una Política Anticorrupción e Integridad que establece lineamientos claros para prevenir, identificar y gestionar conflictos de interés. Bajo este marco, todos los consejeros, directivos y colaboradores deben declarar cualquier posible conflicto y abstenerse de participar en decisiones relacionadas. Los miembros del Consejo deben actuar con diligencia, confidencialidad y en el mejor interés de la Compañía, evitando cualquier beneficio personal indebido.

Equipo directivo

Los integrantes del equipo directivo son designados por el Consejo de Administración mediante un proceso formal de selección y aprobación. Se caracterizan por su sólida experiencia, alto nivel de especialización y trayectoria en la industria de telecomunicaciones.

Nombre	Cargo
Eduardo Kuri Romo	Director General (desde 2011, 14 años en la empresa, más de 25 años en la industria)
Alejandro Enrique Rodríguez Sánchez	Director de Finanzas (desde 2011, 14 años)
José Luis Rodríguez López	Director de Tecnología (desde 2012, 13 años)
Eduardo Ruiz Vega	Director Jurídico y Secretario no miembro del Consejo (desde 2015, 10 años)



Ética e integridad

En Total Play, la ética y la integridad constituyen pilares fundamentales para la construcción de relaciones de confianza con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés. Nuestro modelo de integridad se basa en un enfoque preventivo, estructurado y alineado con las mejores prácticas, que integra el PEIC y el Código de Ética y Conducta, así como mecanismos, programas y canales que promueven una cultura organizacional transparente, responsable y orientada al cumplimiento normativo.

Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC)

GRI 205-1

El PEIC es el eje rector de nuestro sistema de integridad, diseñado como un mecanismo de autorregulación que permite supervisar, controlar y fortalecer de manera continua la cultura ética en toda la organización. Cubre temas clave como la prevención del soborno y la corrupción, el respeto a los derechos humanos, la libre competencia, la protección de datos personales y la prevención del fraude. Asimismo, se sustenta en la política de "Tolerancia Cero al Soborno y a la Corrupción", la cual es adoptada por colaboradores, directivos y terceros. De esta manera, reafirmamos nuestra determinación de identificar, prevenir y atender oportunamente cualquier riesgo de corrupción.

Para mayor información acerca de las políticas, procesos y mecanismos relacionados con el PEIC, o alguna queja o denuncia, la forma de contacto es a través de:

Correo: peictotalplay@dialogus.com.mx

Teléfono: 55 9337 2167.

Para mayor información, consulta el **PEIC** aquí

Código de Ética

GRI 2-23, 2-24, 205: 3-3, 205-2

El Código de Ética establece los principios, valores y lineamientos que guían el comportamiento de todas las personas que forman parte de la organización. Este Código tiene como objetivo promover una cultura basada en la honestidad, la legalidad, la integridad y la responsabilidad, así como prevenir conductas indebidas o actos de corrupción que puedan afectar a la Compañía o a sus grupos de interés.

Nuestros principios éticos se fundamentan en **valores como la integridad, el respeto, la legalidad, la honestidad, la responsabilidad, la calidad, la innovación, el trabajo en equipo, la diversidad y la responsabilidad social.** Estos valores orientan nuestra forma de actuar en todas las actividades y relaciones, tanto internas como externas.

Promovemos una conducta basada en el respeto a los derechos humanos, la no discriminación, la igualdad de oportunidades y la construcción de entornos laborales seguros e inclusivos. Asimismo, exigimos el cumplimiento estricto de la legislación aplicable en todas nuestras operaciones, incluyendo disposiciones en materia anticorrupción, protección de datos personales, competencia económica y prevención de lavado de dinero.

El Código establece lineamientos claros en temas críticos como la prevención de conflictos de interés, el uso adecuado de los recursos de la Compañía, la confidencialidad de la información, la integridad en los registros financieros y la prohibición absoluta del soborno y la corrupción en cualquiera de sus formas. También regula la interacción con terceros y asegura que las relaciones con clientes, proveedores y autoridades se conduzcan bajo principios de transparencia, ética e integridad.

Para fortalecer la implementación del PEIC y del Código, en Total Play contamos con mecanismos de capacitación continua, así como con procesos de control y auditoría que permiten monitorear su cumplimiento. El apego a este Código es una condición obligatoria para la permanencia en la organización, y cualquier incumplimiento puede derivar en sanciones disciplinarias, sin perjuicio de las acciones legales correspondientes.

Para mayor información, consulta el **Código de Ética y Conducta** aquí

Sistema de denuncias

GRI 2-16, 2-26, 205-3, 406-1

Los sistemas de denuncia son un pilar de la cultura de ética, transparencia y cumplimiento de Total Play. A través de Honestel y la Unidad de Género, nos permite detectar a tiempo conductas indebidas, riesgos operativos e incumplimientos normativos, y activamos las acciones correctivas que cada caso requiere.

Estos canales ofrecen a nuestros colaboradores y a los distintos grupos de interés una vía segura, confidencial y profesional para reportar situaciones irregulares. Refuerzan la confianza interna y externa, salvaguardan la reputación corporativa y fomentan un entorno laboral íntegro, en congruencia con nuestro compromiso con la ética empresarial y la mejora continua de nuestras prácticas de gobernanza.

Honestel

Como parte de nuestro sistema de integridad, contamos con Honestel, nuestro principal canal de denuncias, a través del cual colaboradores, proveedores y terceros pueden reportar, de manera confidencial y anónima, cualquier conducta irregular o incumplimiento al marco normativo. Este canal es una herramienta clave para fortalecer la transparencia y asegurar el cumplimiento del Código de Ética y las políticas internas.

Las denuncias recibidas son gestionadas mediante un proceso estructurado que incluye su recepción, clasificación, investigación y resolución, priorizando aquellas de mayor impacto. Todas las investigaciones son realizadas de manera imparcial por el Comité de Integridad, garantizando la confidencialidad del denunciante y la prohibición de represalias. En caso de confirmarse incumplimientos, se aplican sanciones conforme a la normativa interna, que pueden ir desde medidas administrativas hasta la terminación de la relación laboral.

Protocolo de gestión de denuncias

Contamos con un protocolo estructurado que abarca las etapas de recepción, clasificación, investigación y cierre, priorizando aquellas situaciones de mayor impacto. Este modelo garantiza:

- **Imparcialidad:** todas las denuncias se investigan por el Comité de Integridad bajo principios de objetividad.
- **Protección al denunciante:** se garantiza la confidencialidad estricta y la ausencia de represalias, intimidaciones o cualquier acto de retaliación.
- **Cumplimento legal**: asumimos la responsabilidad de reportar ante las autoridades competentes cualquier incumplimiento a las leyes y regulaciones aplicables, así como a nuestro Código de Ética.

Capacitación

Implementamos programas anuales de capacitación y actualización en normativas, regulaciones y procesos operativos, asegurando que cada colaborador conozca plenamente sus responsabilidades.

“Formación en el Marco Normativo Honestel: 5,074 colaboradores capacitados (3,513 hombres y 1,561 mujeres)”

Canales de denuncia:

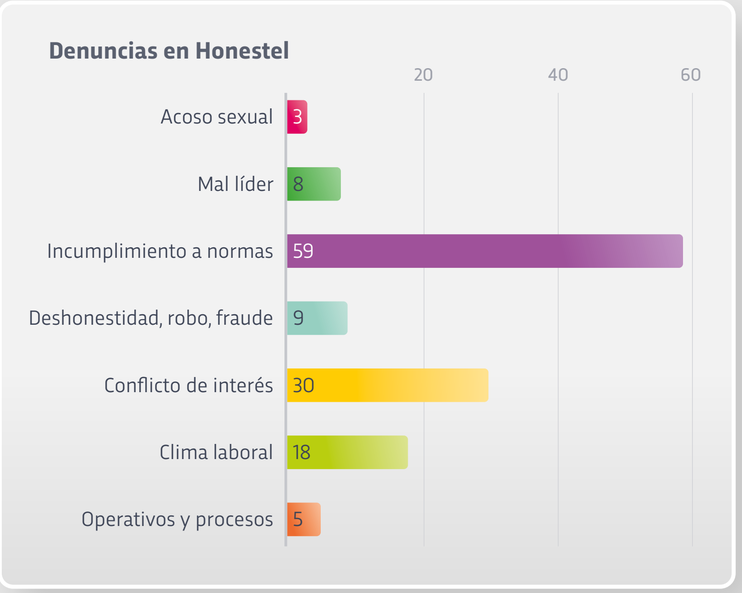
Portal web:
www.honestel.com.mx

Portal móvil:
portalsocio.gs/denunciahonestel/denuncia.html?origen=movil.gs

App Zeus:
¿Cómo me siento? >Honestel

Correo electrónico:
honestel@gruposalinas.com

Portales internos:
portal.socio.gs/html/PC/gs/2023/Honestel/index.html



132 denuncias recibidas en Honestel en 2025.



Cuéntanos

De manera complementaria, contamos con el canal "Cuéntanos", un mecanismo de comunicación interna con enfoque humano que da voz a los sueños, inquietudes, pasiones y experiencias de cada colaborador y le permite plantear necesidades relacionadas con su entorno laboral y personal. Este canal fortalece el sentido de pertenencia y los lazos emocionales que favorecen el desarrollo personal, laboral y familiar, además de generar espacios de diálogo abiertos dentro de la organización.

Las solicitudes recibidas a través de "Cuéntanos" se gestionan mediante un proceso estructurado de recepción, clasificación y atención de los casos que plantean los colaboradores a través de los siguientes medios:

Buzón Cuéntanos: disponible en sucursales y centros de trabajo.

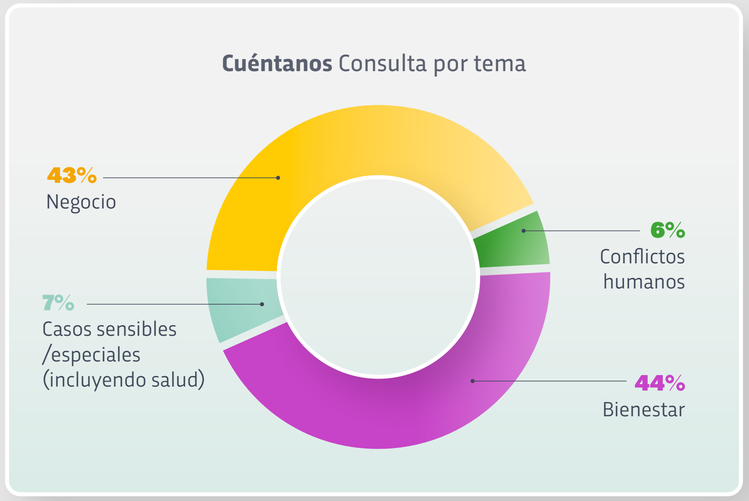
Medios internos: Portal Corporativo, Portal de Geografía y enlaces directos.

Chat Zeus: aplicación móvil del Grupo.

Correo electrónico: bienestar@elektra.com.mx

El proceso está documentado en la Política Cuéntanos, disponible en la plataforma Socio Pro. Cuéntanos garantiza una respuesta y notifica a los usuarios sobre el estado de sus casos mediante correo electrónico, mensaje en Chat Zeus o vía telefónica.

280 consultas recibidas a través de Cuéntanos en 2025.





Unidad de Género

En Total Play fortalecemos un entorno laboral seguro, inclusivo y libre de violencia a través de la Unidad de Género, una instancia especializada en la prevención, atención y seguimiento de casos relacionados con acoso, discriminación y violencia de género. Este mecanismo refleja nuestro compromiso con los derechos humanos, la equidad y el respeto en el lugar de trabajo, y forma parte de una estrategia integral orientada a garantizar condiciones dignas para todas las personas colaboradoras.

La Unidad de Género opera mediante un modelo estructurado que contempla la recepción de denuncias a través de múltiples canales, como correo electrónico, línea telefónica, plataformas digitales internas y el sistema Honestel, así como su análisis, investigación y resolución en coordinación con áreas como Capital Humano y las unidades de negocio correspondientes. Cada caso es evaluado de manera objetiva para determinar el tipo de intervención requerida, ya sea mediante investigación formal, acompañamiento o acciones correctivas específicas. El proceso de atención se rige por principios de confidencialidad, imparcialidad y protección a las personas involucradas.

Tiempos de proceso

El tiempo promedio del proceso, desde la recepción de la queja hasta la implementación de las medidas correspondientes, es de 94 días naturales. Este período asegura un análisis exhaustivo, debida diligencia en la investigación y la efectiva comunicación de los resultados y el cierre del caso.

Etapa del proceso	Días naturales
Recepción de la queja y canalización a investigación	13
Investigación y entrega de resultados	38
Entrega de resultados y reunión concluyente	16
Reunión concluyente y cierre del caso	27

Protocolo de atención



Durante 2025, la Unidad de Género consolidó su papel como un mecanismo estratégico dentro de la compañía, atendiendo casos reportados y promoviendo activamente la prevención de conductas de riesgo. A través de una gestión articulada y multidisciplinaria, continuamos avanzando en la construcción de un entorno laboral donde todas las personas puedan desarrollarse plenamente, en condiciones de seguridad, igualdad y respeto a través de 3 ejes:

Eje 1 - Prevención

Ejecutamos sesiones de sensibilización presenciales, virtuales o autodidactas, dirigidas a colaboradores en todos los negocios del Grupo. En 2025, se impartieron 142 sesiones con los siguientes temas:

Tema	Número de sesiones
Acoso sexual	97 sesiones
Violencia de género	12 sesiones
El Mejor futbolista	11 sesiones
Formar sin violencia	11 sesiones
Ley Olimpia	2 sesiones
Sororidad	1 sesión

Para medir el impacto de las acciones formativas, implementamos encuestas de satisfacción. Los resultados que se obtuvieron fueron:

- **Alcance:** 2,044 respuesta anónimas
- **Indicador de satisfacción:** 9 de cada 10 personas volverían a tomar un taller de Unidad de Género

Como parte del proceso de mejora continua, durante 2025 la Unidad de Género actualizó el taller "Cero Tolerancia al Acoso Sexual" con contenidos sobre violencia de género y lanzó el nuevo taller de sensibilización "El Mundo en el que Vivimos".



Eje 2 - Atención

Durante 2025 la Unidad de Género recibió un total 89 quejas a través de los siguientes canales:

- correo electrónico
- teléfono
- app Zeus / presencial

Eje 3 - Comunicación

Desarrollamos campañas internas permanentes diseñadas para fortalecer la cultura de integridad y consolidar espacios laborales seguros. En 2025 la Unidad de Género realizó diversas campañas en torno a los siguientes temas:

- Podcast "Jaque al Género" (2a temporada)
- Día Internacional de la Mujer
- No es No
- Consentimiento
- Actúa contra el Acoso
- Alza el Vuelo
- Festeja con Responsabilidad



Derechos humanos

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 408, 409: 3-3

En Total Play asumimos el respeto y el fomento de los derechos humanos como un principio fundamental que guía todas nuestras operaciones, decisiones y relaciones con nuestros grupos de interés. Impulsamos de manera permanente una cultura organizacional basada en la dignidad, la igualdad y el respeto, alineada con la legislación nacional y con estándares internacionales en la materia, integrando estos principios en nuestros procesos de gestión y toma de decisiones.

Nos posicionamos de manera firme en contra de cualquier forma de discriminación, acoso, violencia, trabajo infantil o forzado, trata de personas y cualquier práctica que atente contra la dignidad humana.

En este sentido, mantenemos una política de cero tolerancia frente a conductas que vulneren la integridad física, emocional o social de las personas. Cualquier acción de este tipo debe ser reportada a través de nuestros mecanismos internos, y es investigada y sancionada conforme a nuestras políticas y al marco legal aplicable.

Nuestra actuación se rige por valores como la integridad, la confianza y la lealtad, reconociendo el valor intrínseco de cada persona. Rechazamos categóricamente cualquier conducta basada en prejuicios o discriminación por motivos de raza, religión, origen étnico, sexo, edad, condición socioeconómica, estado civil, orientación sexual, afiliación política, nacionalidad, estado de salud, discapacidad u otras condiciones protegidas por la ley. Asimismo, promovemos activamente la diversidad y la inclusión como elementos clave para fortalecer nuestra cultura organizacional y fomentar entornos de trabajo respetuosos y colaborativos.

Nuestro compromiso se materializa a través de un proceso de debida diligencia en derechos humanos, basado en los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), que nos permite identificar, prevenir, mitigar y, en su caso, remediar impactos adversos asociados a nuestras operaciones. Este enfoque se complementa con la alineación a instrumentos internacionales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Pactos Internacionales de Derechos Civiles y Políticos y de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como los principios de la Organización Internacional del Trabajo.

Como parte de este proceso, contamos con mecanismos formales para la recepción y gestión de quejas y denuncias, como Honestel y la Unidad de Género, a través de los cuales se da seguimiento a posibles incumplimientos. Estos mecanismos permiten canalizar, investigar y sancionar las conductas identificadas, asegurando una respuesta oportuna y conforme a la normativa interna.

Adicionalmente, promovemos la sensibilización y capacitación continua en materia de derechos humanos, con el objetivo de fortalecer el conocimiento y la responsabilidad de nuestros colaboradores en la identificación y prevención de riesgos.

En Total Play, hemos consolidado un **enfoque integral de debida diligencia en derechos humanos** que refuerza nuestro compromiso con la operación ética, la protección de las personas y la generación de valor sostenible para la sociedad.

Marco internacional

Reafirmamos nuestro compromiso de prevenir, mitigar y, en su caso, remediar cualquier impacto adverso en materia de derechos humanos derivado de nuestras actividades. Respaldamos los principios establecidos en los siguientes instrumentos:

- Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo.

Respetar y proteger los derechos humanos es una responsabilidad permanente que asumimos y promovemos todos los días en Total Play, con el objetivo de construir una convivencia armónica tanto dentro de la empresa

como en la sociedad.

Proceso de Debida Diligencia

El proceso de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos se basa en los lineamientos de la Guía de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con el objetivo de asegurar un enfoque ético y responsable. El seguimiento a las sanciones se realiza de acuerdo con los temas a los que se refieren, ya sea para Honestel o para la Unidad de Género.



El proceso de debida diligencia se articula en **seis pasos:**

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

El compromiso de Total Play se materializa en políticas, códigos y certificaciones que guían el actuar de la organización:

- PEIC
- Código de Ética y Conducta de Total Play
- Política de Derechos Humanos de Total Play
- Política de Inclusión y no Discriminación
- Política de integridad en materia de contratación de recursos humanos
- Comunicación del Código de Ética y Conducta a la Cadena de Suministro
- Certificación NMX-R-025-SCFI-2015 en materia de Igualdad Laboral y no Discriminación
- Comité de Integridad

2. Identificar y evaluar los impactos negativos

Los impactos se identifican en operaciones, cadena de suministro y relaciones comerciales a partir de los siguientes mecanismos:

- Plataforma de denuncia Honestel
- Canal de comunicación Cuéntanos
- Protocolo de atención de denuncias de la Unidad de Género
- Protocolos de monitoreo, investigación, atención y sanción de violaciones al Código de Ética y Valores por parte del Comité de Integridad
- Evaluación de aspectos legales, financieros y socioambientales por parte de la Central de Compras y el Programa Círculo de Proveedores que, de la mano con Honestel, permite identificar riesgos en materia de derechos humanos
- Cuestionario Anual de Integridad, que incluye a proveedores y socios comerciales

3. Detener, prevenir y mitigar los impactos negativos

Para prevenir y detener los impactos negativos, Total Play cuenta con dos mecanismos centrales de comunicación y denuncia:

- Honestel: principal canal de denuncia anónima a través del cual colaboradores, proveedores, socios comerciales y cualquier persona pueden reportar irregularidades que afecten la integridad física o emocional
- Unidad de Género: instancia responsable de prevenir y atender el acoso sexual y la violencia laboral por razones de género

Los principales riesgos identificados en derechos humanos incluyen:

- Riesgos a la salud y el bienestar de nuestros colaboradores y aliados estratégicos
- Riesgos a la vida e integridad de nuestros colaboradores y de la cadena de valor
- Riesgos de violencia laboral por razones de género y acoso sexual

4. Hacer seguimiento de la implementación de los resultados

El monitoreo de la implementación se realiza a través del Comité de Integridad, que da seguimiento a las distintas iniciativas que atienden los riesgos identificados.

5. Informar sobre cómo se abordan los impactos

- El Informe de Sustentabilidad, dirigido a todos los grupos de interés
- Canales específicos para inversionistas y otros grupos
- Canales internos de la empresa

6. Colaborar en la reparación del impacto cuando corresponda

Durante 2025, Total Play no incurrió en afectaciones a los derechos humanos. En caso de identificarse, el proceso de reparación se articularía a través del Comité de Integridad y de los mecanismos descritos en los pasos anteriores.



Gestión de riesgos

GRI 2-12

La gestión de riesgos en Total Play es supervisada por el Consejo de Administración con el apoyo del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias y de las áreas especializadas en auditoría interna y externa. Este modelo permite identificar, evaluar y dar seguimiento a los riesgos materiales que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, así como definir las acciones de mitigación, los controles operativos y responsables organizacionales de cada categoría.

La metodología de identificación combina la revisión periódica del entorno regulatorio, tecnológico y de mercado con el monitoreo continuo de indicadores operativos y financieros. Los riesgos identificados se priorizan según probabilidad e impacto sobre el negocio, se asignan a un dueño organizacional con responsabilidad clara de seguimiento, y se integran al plan de auditoría interna que reporta semestralmente al Comité de Auditoría. Esta misma metodología servirá de base para el análisis cuantitativo de escenarios climáticos que iniciaremos en 2026 conforme al marco del TCFD *(Task Force on Climate-related Financial Disclosures)*.

La continuidad y calidad de nuestros servicios depende del desempeño y disponibilidad de la infraestructura tecnológica. En este sentido, contamos con esquemas robustos de monitoreo continuo, mantenimiento preventivo y correctivo, redundancia operativa al 100% para tráfico crítico y planes de continuidad de negocio probados con simulacros periódicos. El incremento de amenazas cibernéticas y la creciente dependencia de entornos digitales representan desafíos relevantes para los que mantenemos controles y protocolos descritos en la sección de Seguridad de la información.

En materia financiera, continuamos fortaleciendo la estructura de capital y el perfil de liquidez mediante una estrategia enfocada en la administración prudente de la deuda, la diversificación de fuentes de financiamiento y el monitoreo constante de las variables financieras. Esto permite sostener las inversiones requeridas para el crecimiento de la infraestructura y mantener flexibilidad frente a cambios en las condiciones de mercado.

Entre los principales riesgos que hemos identificado se encuentran:

- Crecimiento acelerado del tráfico de datos y necesidad de expansión continua de la red.
- Obsolescencia tecnológica y necesidad de actualización permanente de infraestructura.
- Incremento en amenazas de ciberseguridad y riesgos asociados a protección de datos e información.
- Riesgos financieros relacionados con tipo de cambio, tasas de interés y acceso a financiamiento.
- Cambios regulatorios y fiscales aplicables al sector de telecomunicaciones.
- Incremento en la competencia y presión sobre precios y servicios.
- Riesgos asociados a la seguridad del país y afectaciones a la infraestructura.
- Riesgos ambientales relacionados con desastres naturales, incluyendo aquellos causados por el cambio climático.

Conoce más sobre nuestro desempeño con respecto a las normas **IFRS S1 y S2** aquí

Seguridad de la información y ciberseguridad

GRI 418: 3-3, 418-1, SASB TC-TL220a.1, TC-TL-230a.2

Reconocemos que la seguridad de la información y la protección de datos personales son elementos fundamentales para garantizar la confianza de nuestros clientes, la continuidad de las operaciones y el cumplimiento normativo. En un sector donde las amenazas cibernéticas y los métodos de ataque, cada vez más sofisticados, representan un riesgo material, mantenemos un modelo de seguridad robusto y en constante evolución que combina infraestructura, procesos y capacidades humanas especializadas.

Nuestra gestión se sustenta en dos sistemas formales: un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información y un Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales, alineados con marcos internacionales reconocidos. Las certificaciones y marcos de referencia incluyen ISO/IEC 27001:2022 (gestión de seguridad de la información), PCI DSS para el manejo de información de tarjetas de pago, el marco NIST (National Institute of Standards and Technology) de ciberseguridad como referencia para el diseño y operación del Centro de Operaciones de Seguridad, ISO/IEC 20000-1:2018 para la gestión de servicios de tecnologías de la información (ITSM) y la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP). Estos sistemas establecen lineamientos claros para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, bajo principios de licitud, consentimiento, proporcionalidad, finalidad y responsabilidad.

Como parte de la operación contamos con un Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) que realiza monitoreo continuo 24/7, preventivo y reactivo, de eventos de seguridad sobre la totalidad de los activos digitales críticos. El SOC opera de manera coordinada con el ecosistema de TotalCyberSec, nuestra empresa afiliada especializada en ciberseguridad, lo que nos permite integrar capacidades avanzadas de inteligencia de amenazas, respuesta a incidentes y análisis forense sin depender exclusivamente de proveedores externos.

La estrategia se respalda en un marco de políticas y procedimientos que regulan el tratamiento de datos personales a lo largo de todo su ciclo de vida. Entre estos destacan:

- Política de Privacidad y Protección de Datos Personales
- Política de Conservación y Supresión de Datos Personales
- Política de Remisión y Transferencia de Datos Personales
- Política de Privacidad por Diseño y por Defecto
- Política de Atención a Vulneraciones de Datos Personales
- Política de Gestión de Riesgos de Seguridad de Datos Personales
- Procedimiento de Administración de Inventario de Datos Personales

Adicionalmente, fortalecemos nuestras competencias mediante programas de capacitación dirigidos a los colaboradores responsables del tratamiento de datos personales, quienes reciben formación periódica en materia de protección de datos, mejores prácticas de seguridad y derechos ARCO, contribuyendo a consolidar una cultura organizacional orientada a la protección de la información.

Conoce el Portal de **Datos Personales aquí**



Durante 2025, no se registraron incidentes de seguridad que comprometieran datos personales de clientes, lo que refleja la efectividad de nuestros controles y mecanismos de prevención. Este resultado reafirma nuestro compromiso con la mejora continua y la protección de la información como un pilar estratégico del negocio.



Capital físico

Red Central

SASB TC-TL-550a.2

El área de Red Central constituye el núcleo operativo de Total Play, al ser responsable de garantizar la disponibilidad, continuidad y calidad de los servicios de voz, datos y video a nivel nacional para clientes residenciales, empresariales y gubernamentales.

Su función es asegurar el funcionamiento estable de la red de fibra óptica de alta capacidad, así como para habilitar la expansión del portafolio digital y la adopción de nuevas tecnologías que fortalecen nuestra competitividad en el sector de telecomunicaciones.
A través de esta área, gestionamos la evolución tecnológica de la red, optimizamos la infraestructura existente y aseguramos la capacidad necesaria para soportar el crecimiento del negocio, tanto en volumen de tráfico como en complejidad de servicios.

Estrategia de Red Central 2025

Durante 2025, la estrategia de Red Central se enfocó en anticipar el aumento acelerado del tráfico y los cambios en los patrones de consumo digital, impulsados por el streaming, los videojuegos en línea, la operación empresarial en la nube y los servicios de ciberseguridad. Como parte de esta planeación se reforzaron los esquemas de respaldo, con los que alcanzamos una redundancia del 100% para el tráfico crítico y redujimos la latencia a milisegundos, mediante las siguientes acciones:

- Implementación de ASON (Automatically Switched Optical Network) en rutas clave, una tecnología que reconfigura el tráfico de forma automática ante fallas para mantener el servicio disponible.
- Ampliación de la capacidad de la red troncal (core) mediante incrementos de hasta 1 Terabit en diversas rutas, lo que permite transportar mayores volúmenes de datos sin afectar el desempeño.
- Modernización de infraestructura a través de reemplazos tecnológicos en equipos críticos como CGN (Carrier-Grade Network), routers de acceso y sistemas DNS (Domain Name System), que administran las conexiones de los usuarios y dirigen el tráfico hacia los sitios y servicios que solicitan.
- Rediseño de la arquitectura de internet hacia un modelo regional con enlaces de alta capacidad, que acerca el tráfico a cada zona del país y reduce los tiempos de respuesta.

La planeación de la capacidad se basa en modelos estadísticos avanzados que permiten optimizar el uso de la infraestructura y anticipar necesidades de expansión. Gracias a este enfoque, durante 2025 ninguno de los principales componentes de la red superó los umbrales de saturación definidos.

En la red de acceso, se mantuvieron niveles de utilización por puesto **OTL por debajo del 80%, con impactos mínimos en el servicio,** lo que refleja una gestión eficiente de la capacidad instalada.

En 2025, la **red de transmisión** experimentó un crecimiento aproximado del **20% en el tráfico concurrente.**

Monitoreo y operación

La gestión de la red se sustenta en un modelo de monitoreo proactivo que integra más de 160 indicadores clave de desempeño, cubriendo la totalidad de las tecnologías en operación. El monitoreo se realiza de manera continua (24/7) mediante herramientas especializadas que incluyen sistemas de gestión de red, protocolos de comunicación y tableros de control.

Durante 2025 avanzamos en la implementación de soluciones integradas para la gestión de incidencias, incluyendo la adopción de plataformas como ServiceNow. Este proceso incluyó la migración de sistemas, la integración de bases de datos y la automatización de procesos *end-to-end*, lo que permitió mejorar la trazabilidad, eficiencia y capacidad de respuesta ante incidentes.

Para garantizar un servicio de alta calidad complementamos el monitoreo con pruebas periódicas de redundancia que permiten identificar y corregir vulnerabilidades de forma preventiva. La totalidad de los sitios de infraestructura cuenta con certificación ISO 9001:2015 y operamos con redundancia del 100% en tráfico crítico, lo que sustenta una disponibilidad del 99.9% en la red de voz.

Digitalización e inteligencia artificial

La operación de la red se apoya en plataformas tecnológicas avanzadas que permiten una gestión integral y en tiempo real, incluyendo sistemas de monitoreo sobre infraestructura *on-premise*, herramientas de automatización basadas en Infraestructura como Código (IaC) y pipelines de integración continua que estandarizan procesos y refuerzan la seguridad.

En 2025, incorporamos soluciones basadas en inteligencia artificial y *machine learning* para fortalecer la operación de la red. Destacan el desarrollo de agentes inteligentes capaces de analizar alertas en tiempo real, consultar información de incidentes y ejecutar diagnósticos autónomos, lo que permite anticipar fallas y mejorar la toma de decisiones. Asimismo, se avanzó en la consolidación de una base de datos centralizada (CMDB) con capacidades de autodescubrimiento y actualización dinámica.

Además, se implementaron mejoras en el diseño de red, incluyendo la creación de puntos de presencia autónomos (POP's), la protección avanzada de enlaces de transporte mediante tecnologías innovadoras y la optimización de procesos internos para mejorar la coordinación entre áreas operativas.

Infraestructura

1.1% Clientes afectados (vs. objetivo 1.5%)

97% Enlaces redundantes operando sin anomalías

95% Permisos de mantenimiento actualizados

Trabajamos para consolidar una infraestructura de red sólida, confiable y en constante evolución, capaz de responder a la creciente demanda de conectividad en México. Nuestra operación abarca todo el ciclo de vida de la red: desde la identificación y negociación de ubicaciones, el diseño y construcción de sitios, hasta el mantenimiento preventivo y correctivo.

Durante 2025, nuestra estrategia se centró en optimizar el desempeño de la red existente a través de tres ejes principales:

1. Optimización del diseño de red mediante la ubicación estratégica de splitters cercanos a los domicilios.
2. Actualización continua del inventario físico para asegurar una asignación eficiente de puertos.
3. Implementación de acometidas prefabricadas que reducen errores operativos y mejoran la calidad de las instalaciones.



En materia de operación, reforzamos nuestros esquemas de mantenimiento mediante pólizas preventivas y correctivas, acompañadas de recorridos periódicos en campo para identificar y corregir anomalías derivadas del uso o desgaste de la red. Estos procesos garantizan la consistencia y calidad en la gestión de nuestra infraestructura, abarcando componentes críticos como gabinetes, sistemas de energía, aires acondicionados y plantas de emergencia.

La planificación de infraestructura en 2025 se enfocó en maximizar el valor de la red existente a través del programa REDA, priorizando el cierre de brechas dentro de zonas ya cubiertas en lugar de la expansión hacia nuevas áreas. Dicha estrategia permitió optimizar el despliegue, asegurar que las acometidas (las conexiones finales hacia el cliente) se mantuvieran dentro de parámetros técnicos eficientes y alcanzar el 100% de cumplimiento en tiempo y presupuesto en los proyectos ejecutados, que incluyeron optimización de red, rehabilitación de enlaces de larga distancia, reforzamiento de la red troncal *(Core)* y mejoras en sitios existentes.

Adicionalmente, fortalecimos la resiliencia y seguridad de la infraestructura mediante la renovación de baterías, la instalación de sistemas de enfriamiento, la incorporación de generadores de emergencia en nodos críticos y la implementación de medidas de seguridad como chapas magnéticas y alarmas en gabinetes, con el objetivo de mitigar riesgos. Los procesos están certificados bajo la norma ISO 9001:2015 (Sistema de Gestión de Calidad) en la totalidad de los sitios.

La gestión de incidencias se realiza mediante procesos estructurados que incluyen la detección, diagnóstico y atención en campo por cuadrillas especializadas, lo que nos permitió mantener un tiempo promedio de atención de incidentes críticos de aproximadamente tres horas en 2025. Asimismo, implementamos mejoras operativas para reducir tiempos de respuesta y mitigar las principales causas de fallas, como cortes de fibra, errores en instalaciones y factores externos.

Para garantizar la calidad de nuestros servicios, monitoreamos de manera continua indicadores clave como el porcentaje de clientes afectados, con un resultado de 1.1% en 2025 frente a un objetivo del 1%. Nuestra red de transmisión cuenta con rutas redundantes activas que permiten la recuperación automática del servicio, lo que fortalece la continuidad operativa. Mantenemos redundancia del 100% en el tráfico crítico y esquemas de georredundancia, lo que sustenta una disponibilidad del 99.9% en la red de voz y la continuidad operativa en los servicios de misión crítica.

En 2025, el **97%** de los **enlaces** redundantes **operaron sin anomalías.**

La incorporación de herramientas digitales también ha sido relevante para optimizar la operación, que incluye aplicaciones móviles para la gestión del inventario de red, seguimiento de tickets en campo y trazabilidad de procesos, lo que mejora la eficiencia y el control operativo.

Continuamos fortaleciendo nuestra infraestructura como un habilitador estratégico de la conectividad, asegurando altos niveles de disponibilidad, calidad del servicio y eficiencia operativa, al tiempo que sentamos las bases para el crecimiento sostenido de nuestra red en los próximos años.

Derechos de vía

La gestión de derechos de vía es un elemento fundamental para asegurar el desarrollo, operación y mantenimiento de nuestra infraestructura de fibra óptica. Nuestro enfoque se basa en una gestión estructurada y eficiente de los permisos, que abarca desde la tramitación ante autoridades, particulares y núcleos agrarios, hasta la atención de incidencias que puedan afectar la red. Para ello, contamos con procesos estandarizados que aseguran consistencia, trazabilidad y agilidad en cada etapa del proceso, así como una coordinación constante con áreas clave como infraestructura, administración y operación de red.

Durante 2025, optimizamos la gestión mediante la sistematización del seguimiento de permisos, la implementación de indicadores de desempeño específicos y el registro continuo de actividades operativas. Estas acciones nos permitieron mejorar los tiempos de respuesta, optimizar la gestión de trámites y reducir riesgos asociados al despliegue y mantenimiento de la red.

Logramos la **actualización del 95% de los permisos de mantenimiento** a nivel nacional y logramos eficiencias relevantes en los costos asociados a permisos municipales.

En materia ambiental, integramos medidas de mitigación en las actividades relacionadas con derechos de vía. En 2025, el 95% de los permisos de mantenimiento incorporó acciones como la limpieza de infraestructura y el retiro de cableado y materiales en desuso, reduciendo el impacto ambiental y mejorando la gestión del entorno. Adicionalmente, hemos implementado soluciones como manejo responsable de vegetación, restitución de áreas afectadas, separación adecuada de residuos y protocolos de minimización de impacto en suelo, biodiversidad y comunidades cercanas.

Soluciones de voz

Diseñamos e implementamos soluciones de telefonía basadas en tecnología IP (VoIP), orientadas a ofrecer servicios de comunicación confiables, escalables y de alta calidad para clientes residenciales y empresariales. La infraestructura combina equipos especializados de enrutamiento y control de llamadas con plataformas en la nube, lo que asegura calidad, seguridad y correcta gestión del servicio en todo momento.

La red de voz opera bajo esquemas de alta disponibilidad (HA) y georredundancia —es decir, con componentes replicados en distintas ubicaciones físicas— que garantizan la continuidad del servicio incluso ante fallas en componentes críticos.

Nuestro diseño permite **mantener niveles de disponibilidad de hasta 99.9%**, asegurando la estabilidad y confiabilidad de las comunicaciones.



Durante 2025, **la plataforma de voz gestionó un volumen significativo de tráfico,** reflejando un uso constante y creciente del servicio. Este comportamiento es consistente con el incremento en la demanda de servicios de comunicación digital y la consolidación de soluciones VoIP como estándar en el mercado.

Para gestionar el tráfico contamos con una red diversificada de doce operadores de interconexión: ocho nacionales y cuatro internacionales, con acuerdos bilaterales y multilaterales que dan flexibilidad operativa y eficiencia en costos. La selección de cada operador se sustenta en criterios estrictos: una tasa de llamadas completadas superior al 80%, una disponibilidad de red de al menos 99.9%, tarifas competitivas y esquemas propios de redundancia.

Durante 2025 la plataforma registró un volumen creciente de tráfico, en línea con la mayor demanda de comunicaciones digitales y la consolidación de la telefonía por internet como estándar de mercado. Los indicadores clave del servicio en el año fueron:

- **ASR *(Answer-Seizure Ratio):*** 98.2%, lo cual refleja una alta tasa de llamadas completadas exitosamente.
- **PDD *(Post Dial Delay):*** 2 segundos, lo que evidencia tiempos de establecimiento de llamada eficientes.
- **Duración promedio de llamadas** (SIP): 4 minutos, consistente con patrones de uso en servicios de voz digital.

La combinación de arquitectura en la nube, interconexiones optimizadas y altos estándares de calidad consolida la oferta de voz de Total Play como una solución confiable y competitiva dentro del mercado mexicano de telecomunicaciones.

Capital intelectual

Soluciones y productos

GRI 2-6, SASB TC-TL-520a.2

Totalplay Residencial

A través de Totalplay Residencial, ponemos a disposición de nuestros clientes un sistema avanzado de IPTV *(Internet Protocol Television)*, respaldado por una infraestructura de fibra óptica directa al hogar (FTTH). Esta combinación nos permite consolidarnos como un referente en conectividad y entretenimiento digital en el segmento residencial, integrando en una sola plataforma servicios innovadores que elevan la experiencia de los usuarios. Esta unidad representa el principal motor de crecimiento del negocio, impulsada por la creciente demanda de conectividad en el entorno doméstico.

Portafolio de soluciones

Televisión

En el segmento de entretenimiento, ofrecemos una propuesta robusta de televisión restringida con tecnología de última generación, incluyendo decodificadores 4K con WiFi-6. Nuestra oferta integra más de 230 canales, con contenidos en alta definición y ultra alta definición, así como funcionalidades adicionales como Video on Demand, control parental y servicios de diferimiento de contenido. Asimismo, integramos plataformas globales de streaming en un solo ecosistema digital, consolidando una experiencia de entretenimiento integral.

Nuestra red de internet es la **más rápida de México**[4]

87 ciudades

5.4 millones de suscriptores

10 Gbps velocidad comercial máxima

500 Mbps de velocidad media real de descarga

Nuestros servicios se ofrecen en esquemas **Doble Play** (Internet + Telefonía) y **Triple Play** (Internet + Telefonía + Televisión restringida).

4. Según el índice mensual de ISP *(Internet Service Provider)* de Netflix.



Suscriptores por tipo de servicio

57% Doble-Play

43% Triple-Play

Internet

El servicio de internet constituye uno de los pilares de nuestra propuesta de valor. A través de tecnología FTTH, ofrecemos velocidades de hasta 10 Gbps, con una red preparada para soportar servicios avanzados como IPv6, así como contenidos en 4K y 8K. Nuestra conectividad se respalda en alianzas con proveedores internacionales de nivel Tier One y en la integración de sistemas de almacenamiento de contenido (cachés) de plataformas globales, lo que permite garantizar eficiencia, velocidad y estabilidad en la transmisión de datos.

Adicionalmente, hemos desarrollado soluciones que fortalecen la conectividad en el hogar, como extensores de red, cobertura WiFi optimizada y esquemas de internet simétrico, que mejoran tanto la descarga como la carga de datos, favoreciendo la productividad digital.

Interfaz y aplicaciones

Nuestra plataforma digital se distingue por integrar múltiples aplicaciones y servicios en una sola interfaz intuitiva y fácil de usar. Los clientes pueden acceder, gestionar y contratar servicios directamente desde la televisión o mediante nuestra aplicación móvil, que permite administrar la red WiFi, realizar pagos, acceder a contenidos bajo demanda y gestionar su cuenta de forma integral.

Telefonía

El servicio de telefonía fija se complementa con soluciones digitales que amplían su funcionalidad, como la portabilidad mediante Softphone, que permite a los usuarios realizar y recibir llamadas desde cualquier lugar del mundo a través de su línea fija, utilizando dispositivos móviles.

Publicidad dirigida

En colaboración con plataformas tecnológicas, hemos incorporado soluciones de publicidad segmentada en televisión, que permiten a los anunciantes dirigir sus campañas de manera más precisa, optimizando el alcance y la efectividad de sus estrategias comerciales mediante el análisis de datos.

Paquetes residenciales

Nuestra oferta no se limita al segmento doméstico, sino que también atiende a micro y pequeñas empresas, proporcionando soluciones de conectividad diseñadas para mejorar la productividad y competitividad en entornos de trabajo híbridos o desde el hogar.

4,331,175 clientes inscritos en **Club Totalplay Wifi;** 13.4% más que en 2024

Presencia en **87 ciudades** y **24 estados** del país



Club Totalplay WiFi

En Total Play impulsamos soluciones innovadoras que amplían la conectividad más allá del hogar. En este contexto, Club Totalplay WiFi representa una red colaborativa que aprovecha nuestra infraestructura de fibra óptica para ofrecer acceso a internet en movilidad, mediante la integración de millones de puntos de conexión a nivel nacional.

Este modelo funciona a partir de la participación voluntaria de nuestros clientes residenciales, quienes, al integrarse al servicio, habilitan su equipo de fibra óptica del hogar (ONT) como un punto de acceso adicional dentro de una red virtual independiente. Esta arquitectura permite conformar una red distribuida y escalable, manteniendo en todo momento la separación entre la red privada del hogar y la red pública del Club, lo que garantiza la seguridad y privacidad de la información.

La expansión de Club Totalplay WiFi se sustenta en dos componentes principales: por un lado, la red colaborativa generada por los propios clientes, y por otro, el despliegue estratégico de infraestructura en espacios públicos de alta afluencia como parques, centros comerciales, aeropuertos y zonas urbanas clave. Esta combinación permite ofrecer una cobertura amplia, flexible y en constante crecimiento.

Los usuarios pueden navegar fuera de casa con un desempeño alineado a su plan residencial, sin restricciones de tiempo, sin interrupciones y sin publicidad de terceros, lo que representa una ventaja frente a los modelos tradicionales de WiFi público.

Para garantizar la calidad del servicio, contamos con una arquitectura tecnológica que incluye redes independientes (VLAN), asignación de recursos conforme al plan contratado y un esquema de monitoreo centralizado que permite gestionar la capacidad, prevenir saturaciones y asegurar la continuidad del servicio.



Totalplay Empresarial

En Totalplay Empresarial desarrollamos soluciones integrales de telecomunicaciones y tecnologías de la información orientadas a atender las necesidades de conectividad de empresas privadas y organismos del sector público, contribuyendo a optimizar sus operaciones y procesos clave.

A través de un portafolio amplio, adaptable y escalable, damos servicio a industrias con altos requerimientos de conectividad, como hotelería, comercio, educación, sector financiero y gobierno. Nuestra propuesta se enfoca en acompañar a los clientes en su transformación digital mediante consultoría especializada, soporte continuo, monitoreo constante y servicios administrados, todo bajo estándares internacionales de seguridad y desempeño. De esta manera, Totalplay Empresarial se consolida como un socio estratégico que impulsa el desarrollo y la evolución digital de organizaciones en México.



En 2025, Totalplay Empresarial tuvo **presencia en 173 ciudades** de los 32 estados de la República Mexicana, con un total de **110,248 ubicaciones de servicios acometidos:**

- **95,679 ubicaciones** correspondientes a **empresas privadas.**
- **14,569 ubicaciones** de clientes gubernamentales.

Portafolio de soluciones

Soluciones de Internet y Voz	▸ Internet de Banda Ancha o Mejor Esfuerzo: ancho de banda compartido, flexible y adaptado a la disponibilidad. ▸ Internet Dedicado: ancho de banda garantizado, simétrico y no compartido. ▸ Servicios de Voz: conectividad global a través de líneas analógicas, digitales o IP. ▸ Paquetes integrados de Internet y Voz: soluciones sobre fibra óptica con telefonía en conmutador físico o en la nube. ▸ Respaldo de microondas y 4G: conectividad redundante ante contingencias de red.
Soluciones de Redes Privadas	▸ UNNO: ecosistema de telecomunicaciones basado en funciones de red virtualizadas. ▸ FlexNet: conexión segura entre oficinas y sucursales mediante tecnología SDWAN. ▸ MPLS / RedIP: enlaces dedicados para transacciones críticas de alta seguridad. ▸ LAN to Cloud: conexión directa a nubes públicas como AWS, Azure y GCP. ▸ LAN to LAN: interconexión de oficinas en ubicaciones geográficas distintas. ▸ Monitoreo: visibilidad integral del tráfico y rendimiento de la red para garantizar eficiencia y prevenir fallas.
Soluciones de Ciberseguridad	▸ A través de TotalCyberSec, nuestra empresa afiliada, ofrecemos un ecosistema integral de seguridad que incluye: ▸ Herramientas de protección como firewalls, seguridad en equipos de trabajo, defensa contra ataques masivos, filtros de contenido y protección de DNS. ▸ Servicios especializados que incluyen un centro de monitoreo de seguridad (SOC), pruebas de seguridad controladas, revisiones de cumplimiento como PCI y asesoría en temas normativos.
Soluciones de TI y Servidores Virtuales	▸ Soluciones de TI y nube pública con integración en AWS, Azure, Huawei Cloud, Google Cloud e IBM Cloud. ▸ Servicios administrados y de consultoría basados en marcos de arquitectura de clase mundial.
Soluciones para el sector Hospitality	▸ IPTV interactivo: integración con PMS hotelero y servicios complementarios (SPA, restaurantes, etc.). ▸ Vídeo distribuido: reutilización de infraestructura coaxial existente para mayor eficiencia. ▸ Soluciones de WiFi gestionado: implementación de proyectos integrales, incluyendo el WiFi en todos los estadios de béisbol de la Liga Mexicana del Pacífico, garantizando conectividad masiva y de calidad.
Soluciones de Transformación Digital y Mensajería Unificada	▸ Mensajería Unificada: automatización de procesos internos y externos a través de una plataforma que integra distintos canales de comunicación en un solo entorno. ▸ Internet de las Cosas (IoT): automatización de edificios y hogares para optimizar recursos como agua, gas y electricidad. ▸ CCTV Inteligente: videovigilancia con analítica avanzada gestionada en la nube. ▸ Digital Signage: despliegue de contenidos interactivos en pantallas y quioscos, con integración a ERP, CRM y PMS.

Clientes gubernamentales

En Totalplay Empresarial atendemos a los tres niveles de gobierno: federal, estatal y municipal, posicionándonos como un habilitador tecnológico clave para fortalecer la conectividad institucional y acelerar la digitalización de los servicios públicos.

Nuestra estrategia se basa en potenciar la infraestructura existente para generar valor a través de tres enfoques diferenciados. A nivel federal, impulsamos soluciones orientadas a la soberanía de datos y al desarrollo de redes privadas con altos estándares de seguridad, capaces de mitigar riesgos cibernéticos. En el ámbito estatal, promovemos la digitalización mediante redes dorsales que permiten conectar sectores clave como salud y educación. A nivel municipal, desarrollamos soluciones enfocadas en la eficiencia urbana, como sistemas de videovigilancia adaptados a las necesidades y capacidades presupuestales de cada localidad.

Nuestra operación se concentra en sectores de misión crítica donde la continuidad del servicio es fundamental, como seguridad, salud y hacienda pública. Entre las principales soluciones destacan los centros de comando con analítica de video en tiempo real, redes de alta capacidad para servicios de telemedicina y plataformas de conectividad que contribuyen a reducir la brecha digital en instituciones educativas.

Logramos la retención de nuestra base de clientes en un entorno de evaluación rigurosa de proyectos tecnológicos en el sector público.

Estrategia comercial

GRI 417: 3-3

En Totalplay Empresarial orientamos nuestra estrategia comercial y de marketing a consolidarnos como un habilitador clave de la transformación digital de las empresas en México.

> Durante 2025, enfocamos nuestros esfuerzos en posicionar nuestras soluciones como herramientas que permiten a las organizaciones **optimizar su operación, fortalecer su seguridad y adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado.**

Nuestra comunicación se centró en destacar la conectividad como un elemento estratégico para el desarrollo empresarial, así como en resaltar la importancia de la ciberseguridad ante el incremento de riesgos digitales. Asimismo, reforzamos el valor de contar con soluciones confiables, escalables y de alto desempeño, capaces de responder a las necesidades específicas de cada cliente.

Entre las principales iniciativas del año destacaron las campañas digitales orientadas al posicionamiento de soluciones empresariales, la participación en espacios de diálogo con líderes de la industria y la presencia en plataformas como LinkedIn, que contribuyeron a fortalecer el reconocimiento de marca y ampliar el alcance de nuestras propuestas. Asimismo, participamos como patrocinadores en eventos de clientes estratégicos, lo que permitió reforzar nuestra cercanía con distintos sectores.

En 2026, continuaremos fortaleciendo nuestra estrategia mediante dos ejes principales: el posicionamiento de marca, a través de contenido especializado y participación en foros estratégicos, y el marketing relacional, enfocado en incrementar la retención, mejorar la experiencia del cliente y generar nuevas oportunidades de crecimiento mediante experiencias personalizadas para clientes clave.

Innovación
Experiencias digitales

App Total Play

En Total Play desarrollamos una aplicación móvil propia, compatible con iOS y Android, diseñada para mejorar la experiencia de nuestros clientes al ofrecer una conexión simple y directa con el decodificador de cada usuario. A través de ella, nuestros clientes pueden ver su contenido favorito, tanto lineal como *on demand,* incluyendo acceso al servicio de *Anytime;* configurar y administrar la red WiFi de su hogar; suscribirse a servicios y complementos adicionales; consultar y pagar sus facturas; recomendar el servicio a amigos y familiares; y realizar llamadas telefónicas con cobertura mundial mediante la funcionalidad de portabilidad Softphone, como si utilizaran su línea fija.

Esta aplicación forma parte de una interfaz de televisión que desarrollamos internamente, que integra las plataformas de entretenimiento más populares del mercado, como Netflix, YouTube, FOXplay, Prime Video, Max, Google, Star Play y Paramount, entre otras. Gracias a esta integración, los clientes pueden suscribirse a servicios de terceros y pagarlos mediante una facturación integrada, junto con los demás servicios de Total Play y Total Box, todo desde una misma plataforma.

El fortalecimiento de esta herramienta forma parte de nuestra estrategia de innovación. Entre nuestros objetivos está continuar mejorando las capacidades y funcionalidades de la aplicación móvil, así como incorporar nuevos servicios de streaming y productos adicionales —como soluciones en la nube e inteligencia artificial— apoyados en alianzas estratégicas con empresas como Google y Amazon.

Consideramos que esta aplicación, al ser una solución patentada y desarrollada internamente, representa una ventaja competitiva frente a otros operadores del mercado, cuyas tecnologías suelen ser más antiguas y de más difícil adaptación.



Capital humano



5,072 colaboradores en 2025.

Equipo Total Play

GRI 401: 3-3, 2-7, 401-1, 401-2, 401-3, 403-3

En Total Play reconocemos que nuestros colaboradores son el principal motor de innovación, crecimiento y transformación del negocio. Por ello, impulsamos una gestión integral del capital humano centrada en atraer, desarrollar y retener talento, mediante políticas laborales sólidas, programas de bienestar y un entorno de trabajo inclusivo, seguro y orientado al desempeño.

Nuestra operación se sustenta en un marco robusto de políticas laborales que garantizan condiciones equitativas y transparentes, incluyendo lineamientos en materia de contratación, seguridad e higiene, movilidad interna, beneficios y responsabilidad social. Estas políticas son revisadas de manera periódica y están disponibles para todos los colaboradores, asegurando su cumplimiento y actualización constante.

Colaboradores por genero

69% Hombres

31% Mujeres

Género	Total
Mujeres	1,560
Hombres	3,512
Total	5,072

Colaboradores por categoriá laboral y género

Categoría laboral			Mujeres	Hombres	Total
Directores	32%	68%	63	219	282
Gerentes	27%	73%	269	735	1,004
Operativos y/o consultores	22%	78%	1,228	2,558	3,786
Total			1,560	3,512	5,072

Colaboradores por grupo de edad

Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años	
33%	67%	34%	66%	36%	64%
Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
345	577	1,113	2,543	102	392
922		3,656		494	



Atracción y retención de talento

Nuestra estrategia de capital humano se orienta a atraer y retener perfiles que aporten capacidades sólidas y compartan los principios que guían a Total Play. Para lograrlo, desarrollamos procesos de atracción de talento basados en la meritocracia y la equidad, y ofrecemos esquemas de compensación y beneficios competitivos que reconocen el desempeño y la contribución de nuestros colaboradores.

De manera complementaria, impulsamos un entorno que favorece el desarrollo profesional mediante iniciativas de aprendizaje continuo y planes de carrera. Estas oportunidades de crecimiento interno fortalecen tanto las habilidades técnicas como las competencias de liderazgo, y fomentan una cultura de colaboración de alto impacto que refuerza la permanencia y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

Por medio de nuestra política de contratación se basa en principios de no discriminación e igualdad de oportunidades, garantizando procesos de selección fundamentados en competencias, experiencia y potencial.

Nuevas contrataciones

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	126	223
Entre 30 y 50 años de edad	141	248
> de 50 años de edad	3	26
Totales	270	497
Total general	**767**	

Bajas

Grupo de edad	Mujeres	Hombres
< de 30 años de edad	117	173
Entre 30 y 50 años de edad	219	409
> de 50 años de edad	7	68
Totales	343	650
Total general	**993**	

Rotación

	Índice de rotación
Tasa total de rotación	19.57%
Tasa de rotación voluntaria	10.78%
Tasa de rotación inducida	8.79%

225 vacantes fueron cubiertas por candidatos internos

El bienestar integral de nuestros colaboradores es una prioridad. Además de ofrecer sueldos competitivos y prestaciones de ley, contamos con diversas iniciativas que impactan positivamente su calidad de vida:

- Seguro de vida
- Subsidio de gimnasio
- Salud GS: atención médica virtual 24/7, nutrición, pediatría y contenido de salud bajo demanda.
- Curso de verano para hijos de colaboradores
- Consultas médicas y dentales gratuitas o con tarifas accesibles.
- Programas de fomento a la recreación y convivencia: préstamo de bicicletas, juegos de mesa, clases de yoga, libros y acceso a zona de videojuegos.
- Permisos parentales de ley. Todos nuestros colaboradores tienen permiso parental de acuerdo con la legislación. En 2025, 41 mujeres utilizaron esta prestación y 34 de ellas regresaron a sus labores al terminar su incapacidad.
- Lactario seguro para madres en etapa de lactancia.
- Zona de asadores y múltiples opciones de alimentos.
- Transporte corporativo en cuatro rutas.

Inclusión y diversidad

GRI 405, 3-3, 405-1

En Total Play promovemos una cultura organizacional basada en la diversidad, la equidad y la inclusión, reconociendo que la pluralidad de perspectivas fortalece la innovación y la toma de decisiones. Impulsamos un entorno en el que todas las personas tienen acceso a las mismas oportunidades de desarrollo, sin distinción de género, edad, origen, discapacidad u otras condiciones.

Consideramos la diversidad como un elemento fundamental para fortalecer nuestras capacidades organizacionales y enriquecer nuestra visión del negocio. Por ello, fomentamos un entorno de trabajo inclusivo en el que cada persona es valorada y tiene acceso equitativo a oportunidades de desarrollo, eliminando cualquier barrera basada en género, origen, orientación sexual, condición o cualquier otra característica personal.

Estamos convencidos de que la integración de perspectivas y trayectorias diversas enriquece el trabajo colectivo y favorece la generación de ideas y soluciones más innovadoras. Este enfoque nos permite fortalecer nuestros equipos y responder con mayor sensibilidad y eficacia a las necesidades de nuestros clientes.

Representación de grupos étnico-raciales

Categoría laboral	Hombres	Mujeres
Grupos étnico-raciales en la dirección	1	0
Grupos étnico-raciales en puestos gerenciales	0	0
Grupos étnico-raciales en puestos operativos	2	1
Total	**3**	**1**
Porcentaje del total de la plantilla	0.06%	0.09%

Indicadores de diversidad

Indicadores de diversidad	Hombres	Mujeres	Total 2025	% del total de la plantilla
Personas con discapacidad	6	2	8	0.2%
Comunidad LGBT+	30	27	57	1.1%

Representación de mujeres en la plantilla

Representación de mujeres	Número	Porcentaje
Mujeres en puestos directivos (2a y 3a línea)	63	22%
Mujeres en puestos generadores de ingresos (como ventas)**	1,229	32%
Mujeres en puestos gerenciales	269	27%
Mujeres en puestos operativos	1,229	32%



76 mujeres fueron promovidas durante 2025.

Capacitación

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

En Total Play impulsamos una estrategia de capacitación orientada a fortalecer tanto las competencias técnicas como las habilidades blandas de nuestros colaboradores, con el objetivo de asegurar un desempeño eficiente y alineado con las prioridades estratégicas del negocio. A través de un enfoque de formación continua, promovemos el desarrollo profesional, la mejora en la calidad del servicio, la innovación y el crecimiento sostenible de la organización.

Nuestra estrategia se basa en un modelo estructurado que inicia con la identificación de necesidades de aprendizaje por área y perfil, seguido del diseño de programas formativos y su implementación mediante diversas modalidades, incluyendo cursos presenciales, capacitación en línea y talleres especializados. Este enfoque se complementa con el uso de herramientas digitales que facilitan el acceso al aprendizaje y permiten adaptar la formación a las dinámicas operativas.

En 2025, **fortalecimos programas enfocados en ética e integridad,** incluyendo el Programa de Ética, Integridad y Cumplimiento (PEIC) y capacitaciones en prevención de lavado de dinero, con el fin de reforzar la cultura de cumplimiento y prevenir riesgos asociados a prácticas indebidas.

Integramos programas normativos alineados con lineamientos institucionales, asegurando el cumplimiento regulatorio y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en la ética, la transparencia y la responsabilidad social. Estos contenidos incluyen temas como conducta ética, prevención de la corrupción y del lavado de dinero, cumplimiento de políticas corporativas, protección de datos, diversidad e inclusión y buenas prácticas ambientales.

87% de los colaboradores inscritos **completaron sus programas de capacitación,** lo que refleja un alto compromiso de nuestros colaboradores con su desarrollo profesional.

Entre los programas más relevantes del año destacan iniciativas orientadas al desarrollo de liderazgo y habilidades estratégicas. El programa "De jefe a formador de equipo" fortaleció las capacidades de liderazgo, comunicación y gestión de equipos, promoviendo relaciones de confianza que impactan positivamente en la productividad, el compromiso y la retención del talento. Por su parte, los planes de desarrollo implementados a través de plataformas digitales especializadas permitieron diseñar rutas de aprendizaje personalizadas, enfocadas en habilidades como liderazgo, comunicación, análisis de datos y responsabilidad individual, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa y la toma de decisiones.

156 mujeres y 201 hombres participaron en estos programas.

	Mujeres				Hombres			
Categoría laboral	**Empleadas**	**Capacitadas**	**Horas de capacitación**	**Media de horas de capacitación**	**Empleados**	**Capacitados**	**Horas de capacitación**	**Media de horas de capacitación**
Directivos	63	63	1,260	20	219	219	4,380	20
Gerenciales	269	269	5,380	20	735	735	14,700	20
Operativos y administrativos	1,228	1,228	24,560	20	2,558	2,558	52,160	20
Total	**1,560**	**1,560**	**31,200**	**20**	**3,512**	**3,512**	**70,240**	**20**

Evaluación de desempeño

Promovemos el desarrollo profesional mediante planes de carrera, evaluaciones de desempeño y esquemas de sucesión que permiten identificar talento clave y preparar a los futuros líderes de Total Play. Gestionamos la evaluación de desempeño como un proceso estratégico que impulsa el desarrollo profesional, la alineación organizacional y la mejora continua. Este proceso se realiza de manera anual y se estructura en tres etapas clave: la definición de objetivos al inicio del ciclo, una revisión intermedia para dar seguimiento al avance, y una evaluación final en la que se analizan los resultados alcanzados y el cumplimiento de metas establecidas.

La metodología se basa en un modelo por objetivos, complementado con conversaciones continuas entre el colaborador y su formador, lo que permite dar seguimiento oportuno al desempeño, ajustar estrategias y fortalecer la retroalimentación a lo largo del año. El proceso se aplica a todos los colaboradores a través de plataformas internas especializadas, lo que garantiza la trazabilidad y transparencia de los resultados.

La medición del desempeño se realiza con base en el grado de cumplimiento de los objetivos definidos, así como en indicadores de comportamiento establecidos por los líderes de cada área. Para el personal operativo, se evalúa mediante indicadores específicos de productividad y métricas operativas que se monitorean de manera continua, lo que permite un seguimiento puntual de su contribución sin integrarse al mismo esquema de evaluación aplicado a mandos medios y superiores.

5,072 colaboradores capacitados

Ciclo de evaluación

El ciclo contempla tres momentos:

- Definición de objetivos: entre enero y marzo.
- Revisión semestral: durante julio y agosto.
- Evaluación anual: entre enero y febrero del año siguiente.

Este modelo se complementa con un seguimiento trimestral que permite ajustar prioridades, brindar retroalimentación oportuna y asegurar la coherencia con las metas del negocio.

Marco normativo y alcance

Contamos con una política que regula el proceso y establece su propósito, alcance y grupo objetivo. La evaluación se rige por principios de objetividad, transparencia y corresponsabilidad entre los formadores y los colaboradores. Asimismo, define la metodología, la periodicidad, los roles y responsabilidades, el tratamiento de casos especiales, así como los lineamientos de confidencialidad y resguardo de la información. Los resultados son visibles únicamente para cada colaborador, su formador y el área de Capital Humano, lo que garantiza un manejo responsable de los datos.

El programa se aplica a la totalidad del personal interno, incluidas las posiciones operativas, reconocidas como funciones clave para la generación de valor.

Plataformas y criterios

Las evaluaciones se realizan a través de dos plataformas:

- **Success Factors:** para formadores y perfiles administrativos.
- **Zeus:** para personal operativo en geografía u oficios.

Los criterios que se evalúan son la gestión por objetivos, el desempeño basado en equipos y las conversaciones ágiles. Adicionalmente, cuando los negocios lo solicitan, se realiza una evaluación multidimensional con retroalimentación de 360 grados.

La solidez de este proceso facilita la identificación de casos de desempeño destacado y de áreas de desarrollo, fortalece la alineación con los objetivos estratégicos e impulsa una cultura de retroalimentación continua que incide positivamente en la experiencia de nuestros colaboradores.

Evaluaciones de desempeño 2025

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	58	187	245
Gerentes	244	657	901
Operadores	987	2,081	3,068
Total	**1,289**	**2,925**	**4,214**

Porcentaje respecto a la plantilla

Categoría laboral	Mujer	Hombre	Total
Directores	92%	85%	87%
Gerentes	91%	89%	90%
Operadores	80%	81%	81%
Total	**82%**	**83%**	**83%**

1,289 mujeres y 2,925 hombres
recibieron evaluaciones de desempeño

A través de estos programas, **buscamos fortalecer las capacidades del personal** para identificar oportunamente riesgos, promover prácticas seguras y **fomentar una cultura de responsabilidad compartida en materia de seguridad.**



Salud y seguridad

GRI 403-5, 403-6

Como parte de nuestro compromiso con el bienestar de nuestros colaboradores, implementamos programas de capacitación en materia de salud y seguridad en el trabajo dirigidos a todo el personal. Su objetivo es fortalecer la cultura de prevención, reducir riesgos laborales y garantizar entornos de trabajo seguros y saludables.

La formación incluye contenidos fundamentales como identificación de riesgos y peligros en el lugar de trabajo, aplicación de medidas preventivas, uso adecuado del equipo de protección personal y protocolos de actuación ante emergencias. Asimismo, se abordan conceptos clave y criterios para la gestión de la seguridad y salud ocupacional, alineados con la normativa vigente.



Satisfacción del colaborador

Impulsamos una cultura organizacional centrada en la experiencia de quienes integran la Compañía, con la convicción de que el desempeño sustentable de la organización comienza con entornos sólidos, incluyentes, seguros y alineados a un propósito común. El fomento del bienestar se traduce en mayor compromiso por parte de los colaboradores, eficiencia operativa y una relación más cercana con nuestros clientes y comunidades.

Índice de Promotor Neto (IPN)

En Total Play medimos la satisfacción de nuestros colaboradores a través del Índice de Promotor Neto (IPN), una herramienta que permite evaluar la percepción global de la experiencia laboral. A partir de esta medición identificamos el nivel de compromiso y recomendación interna de nuestros colaboradores.

El IPN tiene como objetivo principal monitorear la evolución de la satisfacción en el tiempo, identificar áreas críticas de mejora y detectar cambios en las expectativas o niveles de inconformidad. Asimismo, esta métrica permite evaluar el impacto de las acciones implementadas y apoyar la toma de decisiones estratégicas mediante un indicador sintético, comparable entre distintos segmentos, periodos y áreas de la organización.

El IPN **alcanzó un nivel de 57.1%** en 2025, superando el 55% registrado en 2024. Este incremento refleja una mejora en la percepción de los colaboradores y evidencia la efectividad de las iniciativas implementadas para fortalecer su experiencia dentro de la organización.

La medición se realiza a través de la encuesta de satisfacción laboral aplicada mediante la plataforma Zeus, donde los colaboradores se agrupan según la calificación otorgada:



Detractores (0-6)
Colaboradores insatisfechos que pueden impactar negativamente en la reputación de la compañía.

Pasivos (7-8)
Colaboradores satisfechos, aunque con un nivel de lealtad moderado.

Promotores (9-10)
Colaboradores altamente satisfechos con alto potencial de recomendación.

El IPN se obtiene al restar el porcentaje de colaboradores detractores al porcentaje de promotores, lo que resume el balance general de la percepción interna.

Durante 2025, fortalecimos la metodología de cálculo del IPN mediante ajustes orientados a mejorar la calidad y confiabilidad de la información. Entre los principales avances destacan una mayor integración entre fuentes de datos, la mejora en la trazabilidad del flujo de información y la depuración y estandarización de bases de datos, lo que permitió contar con resultados más precisos y oportunos.

Encuesta de felicidad

Con el objetivo de promover un entorno laboral positivo y fortalecer el bienestar de nuestros colaboradores, en Total Play implementamos la Encuesta de Felicidad, una herramienta que se aplica de manera periódica cada trimestre. Este instrumento permite evaluar el nivel de satisfacción y bienestar de los equipos de trabajo, así como identificar los factores que inciden en la experiencia laboral, incluyendo el rol del liderazgo en la construcción de un ambiente de trabajo favorable.

La medición del nivel de felicidad se realiza a través de un modelo analítico basado en técnicas de aprendizaje automático, específicamente mediante algoritmos de bosques aleatorios con árboles de decisión. El resultado se expresa en una escala de 1 a 5, que clasifica a los equipos en cuatro categorías lo que permite contar con una lectura clara y accionable del clima laboral.



Equipos infelices: calificación de **1.0 a 2.9**

Equipos insatisfechos: calificación de **3.0 a 3.71**

Equipos satisfechos: calificación de **3.72 a 4.33**

Equipos felices: calificación de **4.34 a 5.0**

Se considera un resultado positivo la suma de quienes se declaran felices o satisfechos respecto del total de participantes, lo que ofrece una medida comparable para la toma de decisiones.

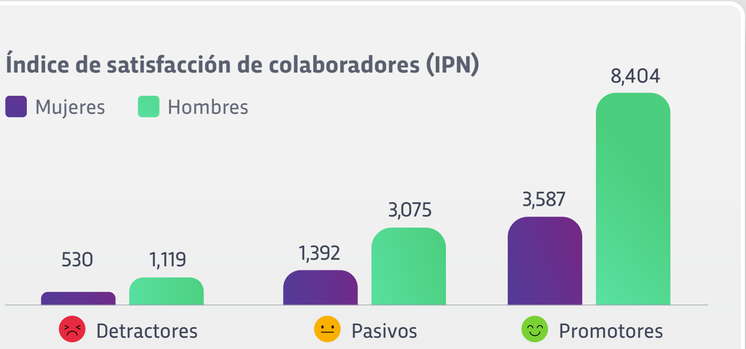
Este modelo parte de la convicción de que el bienestar laboral surge de la corresponsabilidad: cuando las personas aportan una actitud constructiva y disposición para desarrollarse, y la organización genera las condiciones propicias para fortalecer el desempeño, se producen impactos positivos en la productividad, la calidad del servicio y el sentido de pertenencia. La encuesta integra 16 reactivos agrupados en cinco dimensiones estratégicas —Balance, Orgullo y Pertenencia, Desarrollo, Calidad de liderazgo y Reconocimientos—, que ofrecen una visión integral del clima organizacional.

Los resultados generan insumos para diseñar intervenciones focalizadas, fortalecer las prácticas de liderazgo y consolidar entornos laborales saludables e incluyentes. Así, la medición del bienestar se integra al sistema de gestión del desempeño y refuerza la alineación entre cultura, productividad y creación de valor sostenible en cada unidad de negocio.

En 2025 enviamos comunicados a los colaboradores a través de la plataforma de comunicación interna para motivar su participación y enfatizar el carácter confidencial de la encuesta. Con estas acciones aumentamos la tasa de participación y agilizamos la entrega de resultados.



18,107 colaboradores participaron en la encuesta en 2025.



Participantes IPN

Tipo	Total
Detractores	1,649
Pasivos	4,467
Promotores	11,991
Total	**18,107**

Desglose por sexo

Sexo	Participantes	Detractores	Pasivos	Promotores	IPN	Var 24. vs 25
Mujeres	5,509	530	1,392	3,587	55.5%	4.5%
Hombres	12,598	1,119	3,075	8,404	57.8%	1.1%
Total	**18,107**	**1,649**	**4,467**	**11,991**	**57.1%**	**2.1%**

Capital social

Experiencia del cliente

GRI 416, 417: 3-3, 416-1, 417-1

La experiencia del cliente guía la forma en que operamos día a día y la reconocemos como un elemento clave para evaluar la calidad, confiabilidad e innovación de nuestros servicios. Nuestro enfoque se basa en ofrecer una atención integral, eficiente y consistente a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente, apoyados en herramientas tecnológicas y procesos orientados a la mejora continua.

Como parte de nuestro compromiso con una experiencia digital más incluyente, implementamos lineamientos alineados con las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés). Estas prácticas consideran funcionalidades orientadas a facilitar el acceso y uso de nuestras plataformas para personas con distintas necesidades de accesibilidad, incluyendo subtítulos, audiodescripciones, navegación por voz, control por teclado, etiquetas semánticas y opciones de contraste. Con ello, buscamos promover entornos digitales más accesibles, intuitivos e incluyentes para nuestros usuarios.

Promovemos prácticas de mercadotecnia responsables, asegurando que la información proporcionada a nuestros clientes sea clara, veraz y transparente. Nuestros procesos de comunicación comercial, contratos y descripción de servicios están diseñados para brindar información suficiente sobre las características, condiciones y uso adecuado de nuestros servicios, contribuyendo a una toma de decisiones informada.

Para gestionar de manera efectiva las solicitudes e incidencias, contamos con plataformas especializadas de atención, actualmente en transición hacia soluciones más avanzadas, que permiten dar seguimiento puntual a cada interacción, optimizar la asignación de recursos y mejorar la experiencia tanto de los usuarios como del personal técnico.

Además, como parte de esta estrategia, en el segmento empresarial impulsamos un enfoque de marketing relacional orientado a fortalecer vínculos de largo plazo con clientes estratégicos. A través de eventos especializados, foros de diálogo y colaboraciones con aliados tecnológicos, generamos espacios de interacción que nos permiten comprender mejor las necesidades de nuestros clientes y ofrecer soluciones más personalizadas. Estas iniciativas se evalúan mediante indicadores como la satisfacción en eventos y la generación de oportunidades comerciales, contribuyendo a mejorar la experiencia integral del cliente.



Call Center

El Call Center representa un componente estratégico dentro de nuestro modelo de atención, al fungir como el principal punto de contacto con clientes y prospectos. A través de una estructura organizada por campañas especializadas —que incluyen soporte técnico, atención administrativa, ventas adicionales, redes sociales y retención— aseguramos un servicio segmentado y enfocado en resolver de manera eficiente las necesidades específicas de cada usuario.

Nuestra estrategia de atención es omnicanal, incorporando diversos medios de contacto como call center, redes sociales, WhatsApp, sitio web y aplicación móvil, lo que permite a los usuarios interactuar con la compañía de forma ágil y accesible. En 2025, dimos un paso relevante en la transformación digital de la experiencia del cliente mediante la implementación de soluciones de inteligencia artificial en canales de voz y texto, optimizando tiempos de respuesta y fortaleciendo la calidad del servicio.

Para asegurar altos estándares de servicio, fortalecemos continuamente las capacidades de nuestro equipo. En 2025, capacitamos a más de 1,800 colaboradores en temas clave como atención telefónica, manejo de objeciones, atención a clientes complejos, uso de herramientas de inteligencia artificial y actualización de procesos internos, lo que contribuye a una operación más eficiente y orientada al cliente.

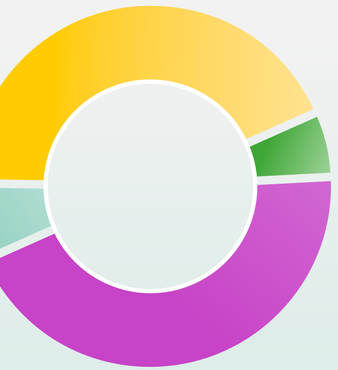
Llamadas Call Center 2025

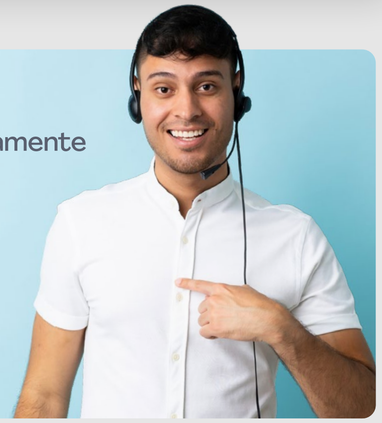
46%
Pagos, saldos, aclaraciones, contratación de servicios.

40%
Fallas de servicio y ayuda técnica

10%
Solicitudes e información de cancelación del servicio

4%
Información del crédito y tienda TotalShop





Gestionamos aproximadamente **6.7 millones de llamadas completadas,** reflejando la relevancia de nuestros canales de atención directa.

Índice de Promotor Neto (IPN)

Con el objetivo de medir de manera precisa la percepción de los clientes, implementamos el Índice de Promotor Neto (IPN), a través de encuestas realizadas por canales como WhatsApp y llamadas telefónicas. En estas evaluaciones, solicitamos a los usuarios calificar la probabilidad de recomendar nuestro servicio en una escala de 0 a 10, así como compartir los motivos que respaldan su respuesta, lo que nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la experiencia del cliente.

Con base en sus respuestas, clasificamos a los clientes en tres categorías:



Detractores (0-6)
Clientes insatisfechos que pueden impactar negativamente en la reputación de la compañía.

Pasivos (7-8)
Clientes satisfechos, aunque con un nivel de lealtad moderado.

Promotores (9-10)
Clientes altamente satisfechos con alto potencial de recomendación.

El **IPN alcanzó un nivel de 53% en 2025,** evidenciando un alto grado de satisfacción y recomendación por parte de nuestros usuarios.

Programas de impacto social

GRI 413: 3-3, 413-1

Fundación Azteca

En 2025, Fundación Azteca consolidó su papel como brazo articulador del impacto social del Grupo, fortaleciendo redes de colaboración y ampliando su alcance en México. El voluntariado corporativo continuó siendo un motor clave de cambio, destinando horas de voluntariado en beneficio de comunidades vulnerables y sumando a más de 590 empresas y aliados estratégicos comprometidos con el desarrollo social. Esta colaboración permitió ampliar el alcance de los programas y profundizar su impacto.

El trabajo conjunto se tradujo en la intervención directa en miles de comunidades a lo largo del país, con presencia en las 32 entidades federativas. A través de iniciativas orientadas a educación, cultura y medio ambiente, se fortalecieron capacidades locales y se generaron oportunidades para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En el marco de sus convocatorias ambientales y sociales, Fundación Azteca impulsó proyectos comunitarios enfocados en agua, clima y biodiversidad, reconociendo iniciativas con alto potencial de replicabilidad e impacto. La transmisión digital de estos eventos alcanzó a miles de personas, ampliando la conversación pública en torno a la sustentabilidad.

Los programas de educación financiera y formación ciudadana beneficiaron a más de un millón de personas a través de plataformas digitales y alianzas en México y Centroamérica –incluyendo Guatemala, Honduras y Panamá–, consolidando un modelo de intervención regional con enfoque incluyente y de largo plazo.



Objetivos prioritarios

Como parte de la mejora continua, Fundación Azteca desarrolló acciones específicas para atender sus tres objetivos prioritarios:

Objetivo 1 — Creación de capacidades y formación de agentes de cambio

- Impulsar la educación a favor de la libertad.. Acciones realizadas:
  - Capacitamos a 337 docentes en habilidades socioemocionales.
  - En colaboración con Microsoft se realizó capacitación docente en inteligencia artificial generativa.

Objetivo 2 — Alianzas y fondeo

Generar alianzas que deriven en mayor fondeo para sostenibilidad y crecimiento de los programas de Fundación Azteca a través de una oferta de valor de alto impacto y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. Acciones realizadas:

- Implementación de Odoo CRM como plataforma de gestión administrativa y comercial, así como donación de una herramienta educativa integrada a clases de tecnología, que brinda experiencia práctica en e-marketing, comercio electrónico y programación.
- Recepción de un donativo de $1.2 millones de pesos por parte de Suntech, destinado a proyectos de emprendimiento ambiental y talleres de empoderamiento para alumnas en áreas STEAM.

Objetivo 3 — Creación de valor para las empresas del Grupo

Generar valor social claro, tangible y significativo que refleje el compromiso de las empresas de Grupo Salinas con sus comunidades. Acciones realizadas:

- Alianzas estratégicas y sinergias con Heineken México, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y los gobiernos estatales de Yucatán, Estado de México, Jalisco, Puebla, Nuevo León, Tlaxcala y Guanajuato.
- Fortalecimiento de los programas existentes en los ejes de Juventud, Sociedad y Medio ambiente.

Juventud

Modelo Educativo Azteca

El Modelo Educativo Azteca es un programa diseñado sobre tres ejes rectores: formación de carácter, libertad y creación de valor. Está dirigido a estudiantes talentosos de secundaria y bachillerato, especialmente en contextos desfavorecidos. A través de la educación personalizada, acompañamiento psicopedagógico, inmersión digital, capacitación docente permanente, talleres de robótica, inglés de calidad y metodologías innovadoras, los alumnos desarrollan al máximo sus talentos y amplían su visión del mundo.

Desde la implementación del Modelo, los estudiantes de los Planteles Azteca han consolidado una trayectoria sostenida de movilidad educativa en distintas regiones del país. Estos resultados se reflejan en logros concretos: participación en competencias internacionales, desarrollo de proyectos tecnológicos y la construcción de entornos escolares que fortalecen la autonomía, el pensamiento crítico y la capacidad de decisión sobre su futuro.

6,057 alumnos matriculados durante el ciclo escolar 2025-2026.

19 Planteles Azteca repartidos en 8 estados de la República.

EMPLEABILIDAD Y PROYECCIÓN A FUTURO

Programa Internships

Los estudiantes de los Planteles Azteca realizan prácticas en las empresas de Grupo Salinas, vinculándose con el entorno laboral real y adquiriendo experiencia que fortalece su vocación, amplían su perspectiva profesional y los integran a una cultura empresarial basada en propósito y valores.

125 alumnos participantes en el Programa **Internships en 2025.**

Programa Mentorías

Directivos de las empresas de Grupo Salinas contribuyen, con su experiencia profesional, a que el estudiante amplíe su perspectiva del mundo, además de orientarlo en la búsqueda de su propósito de vida.

184 mentores y **360 *mentees*** participantes en 2025.





Esperanza Azteca

Esperanza Azteca es un programa que, a través de la música, forma el carácter de niñas, niños y jóvenes mexicanos, empoderándolos para construir un mejor futuro. Las niñas, niños y jóvenes de 7 a 17 años de edad reciben una enseñanza musical de excelencia cuatro horas diarias, cinco días a la semana. Al cabo de once meses, los jóvenes que no tienen ninguna formación musical previa son capaces de participar en un concierto en una orquesta sinfónica, demostrándose a ellos mismos y a su comunidad que todo es posible. Con trabajo en equipo, el modelo fortalece la autoestima, promueve valores y desarrolla habilidades cognitivas.

Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca

El programa empodera a niñas, niños y jóvenes mediante la práctica musical colectiva, impulsando su desarrollo integral y brindándoles oportunidades para construir un mejor futuro, independientemente de su condición socioeconómica. A través de orquestas comunitarias, el programa utiliza la música como una herramienta de transformación social que fortalece la autoestima, promueve valores, desarrolla habilidades cognitivas y contribuye a la creación de comunidades más unidas y sólidas.

34 Orquestas Sinfónicas Esperanza Azteca activas, **5,484** estudiantes y **364** maestros.





Instituto Superior de Música Esperanza Azteca (ISMEA)

El Instituto Superior de Música Esperanza Azteca (ISMEA) es una universidad de Fundación Azteca, creada para profesionalizar a jóvenes talentos en música, canto y dirección orquestal mediante un modelo educativo integral, 75% práctico, e impartido por maestros renombrados en México y el extranjero.

Sinfónica Azteca

Es un programa que convoca a músicos mexicanos para participar en una academia virtual con maestros internacionales de primer nivel con los que, después de tres meses a distancia, viven una inmersión intensiva en una residencia artística en la sede del ISMEA ubicada en La Constancia, Puebla. Después de esta experiencia potente, Sinfónica Azteca se embarca en una gira de conciertos dirigidos por el Mtro. Carlos Miguel Prieto.

Sinfónica Azteca impulsa a talento joven con habilidades musicales y de liderazgo, para conectarlos con redes globales y -potenciar así- a algunas de las más destacadas y prometedoras figuras musicales de México.

90 músicos participantes en el Programa Sinfónica Azteca.

1,613 voluntarios.

4,106 árboles y plantas sembrados en **4 jornadas** de reforestación.



Emprendimiento y sostenibilidad

Un Nuevo Bosque

Es un programa para el cuidado y conservación del agua, biodiversidad y clima. Esto se logra con jornadas de reforestación y acciones de restauración, en donde voluntarios plantan especies nativas de cada región, mientras aprenden sobre la importancia de su conservación.

En alianza con Heineken México, realizamos jornadas de reforestación en la Ciudad de México, Nuevo León, Jalisco y Coahuila, en donde, de la mano de la sociedad y actores del sector público y privado, plantamos arbustos y plantas polinizadoras.

De conformidad con la consultoría independiente realizada por la GIZ (Agencia de Cooperación Internacional Alemana) , los árboles y plantas nativas reforestadas durante las jornadas efectuadas en 2023 y 2024 contribuyeron a la infiltración de aproximadamente 42 millones de litros de agua y a la captura de 400 toneladas de CO_2.

Sociedad

Huella Azteca

A través del programa Huella Azteca promovemos la acción civil para fomentar la adopción responsable, la esterilización y la protección animal, fortaleciendo conciencia social y participación ciudadana. El cuidado animal es participación cívica y construcción de estructuras saludables, que impactan positivamente desde abajo.

$110,000 pesos recaudados en la **Carrera Azteca** con causa.

546 esterilizaciones en cinco regiones del país.

Vive sin drogas

Es un programa que busca prevenir a jóvenes sobre las consecuencias del consumo de drogas y desarrollo de adicciones. A través de conferencias y campañas en redes sociales que brindan información sobre los efectos negativos del consumo de drogas, alcoholismo, bullying, tabaquismo, trastornos alimenticios y violencia de género, bajo el principio de que una sociedad informada toma mejores decisiones.

Indicador 2025	Cifra
Impactos directos en eventos (Gira para padres, Rally Azteca y Vive sin Drogas Virtual)	81,700
Eventos presenciales	22

Juguetón

Es una campaña social de sensibilización al público en general y a colaboradores de Grupo Salinas, y de donación que se realiza en México, principalmente en la época decembrina, con el objetivo de recolectar juguetes nuevos para entregarlos a niñas y niños de comunidades en situación vulnerable.

Resultados 2025

Indicador	Cifra 2025
Municipios beneficiados	399
Instituciones, comunidades y colonias beneficiadas	8,683
Empresas y aliados estratégicos sumados	Más de 590
Horas invertidas	Más de 49, 000





Cadena de suministro

GRI 2-6, 204-1, 308-1, 414-1, GRI 308, 414: 3-3

En **Total Play gestionamos nuestra cadena de suministro** bajo un enfoque estratégico orientado a garantizar la continuidad operativa, la calidad de los insumos y la generación de valor sostenible a lo largo de toda la **cadena de valor.**

Reconocemos que nuestros proveedores son aliados clave para el desarrollo del negocio, por lo que promovemos relaciones de largo plazo basadas en principios de ética, transparencia y mejora continua.

Nuestra gestión de proveedores se articula a través de dos niveles complementarios: por un lado, los procesos operativos y de compras propios de Total Play, enfocados en la adquisición de bienes y servicios clave para la operación (como fibra óptica, equipos y materiales) y por otro, el marco normativo, políticas y lineamientos establecidos a nivel de Grupo Salinas, que fortalecen la gestión integral de la cadena de suministro y aseguran la alineación con estándares ASG.

La relación con proveedores de Total Play se articula a través de un modelo centralizado de compras, en el que se combinan procesos de planeación de la demanda, validación técnica y mecanismos competitivos de contratación. El proceso inicia con la definición de necesidades por parte de las áreas de negocio y logística, quienes, con base en modelos de demanda y catálogos técnicos previamente establecidos, determinan los requerimientos de materiales y equipos. Posteriormente, el área de compras lleva a cabo procesos de negociación, incluyendo esquemas de subasta, en los que los proveedores presentan sus mejores condiciones económicas. La asignación final se realiza considerando precio, disponibilidad y cumplimiento de especificaciones técnicas.

Todos los equipos y materiales deben ser previamente validados por áreas especializadas de tecnología, red y materiales, quienes certifican que cumplen con los estándares requeridos para su operación. Este proceso asegura que los insumos adquiridos sean compatibles con la infraestructura de la compañía y garanticen la calidad del servicio ofrecido a los clientes.

Operamos un modelo de distribución que incluye almacenes centrales y centros regionales, desde donde se abastece a las cuadrillas técnicas y puntos de instalación. Este esquema se apoya en proveedores logísticos externos para la distribución a nivel nacional, lo que permite optimizar la cobertura y eficiencia operativa.

La gestión de la calidad es un componente fundamental de la relación con proveedores. En caso de detectarse fallas en los materiales o equipos, se activan protocolos de validación y pruebas que pueden derivar en la reposición de productos por parte del proveedor, asegurando el cumplimiento de los estándares establecidos.

Etapas de la gestión

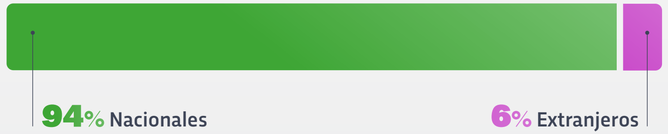
Por otro lado, el área de cadena de suministro desempeña un rol central en la planeación, selección y evaluación de proveedores, asegurando que estos cumplan con los requisitos técnicos, operativos y de calidad necesarios para la operación. La gestión del área abarca siete etapas:

1. Análisis del gasto por categoría
2. Detección de necesidades del negocio
3. Análisis de mercado
4. Diseño de estrategia de categoría
5. Ejecución de la estrategia
6. Implementación de acuerdos
7. Evaluación y desarrollo

Durante 2025, contamos con **13 proveedores de fibra óptica** para la operación de planta interna.

DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES

Porcentaje de proveedores locales y extranjeros



Distribución del gasto de proveedores locales y extranjero



Nuestro objetivo es **fortalecer relaciones de largo plazo,** impulsar la cadena de valor y asegurar el abasto crítico del negocio.

93.8% del gasto en abastecimiento se invirtió en proveedores nacionales.

Selección de proveedores

La selección de proveedores se realiza mediante mecanismos estructurados y transparentes, que incluyen cotizaciones, análisis comparativos y procesos competitivos como licitaciones o subastas. Una vez seleccionados, los acuerdos se formalizan a través de contratos y se da seguimiento a su desempeño mediante indicadores específicos que permiten evaluar su cumplimiento y desempeño operativo.

La estrategia de abastecimiento se enfoca en asegurar la disponibilidad de insumos críticos, fortalecer la relación con proveedores estratégicos y garantizar el cumplimiento de compromisos contractuales. El marco normativo aplicable a proveedores incluye políticas relacionadas con la gestión de almacenes, entrega y recepción de bienes y servicios, así como procesos de alta, modificación, inactivación y certificación de proveedores, las cuales aseguran una gestión ordenada, trazable y alineada con los estándares corporativos. Este enfoque ha permitido optimizar costos, mejorar tiempos de respuesta y asegurar la continuidad operativa.

Adicionalmente, contamos con un proceso estructurado de evaluación de proveedores que se realiza de manera trimestral, el cual considera aspectos como cumplimiento en entregas, calidad, nivel de servicio, gestión administrativa, confiabilidad y valor agregado. A partir de los resultados, se establecen planes de mejora conjunta que permiten fortalecer el desempeño de los proveedores y mitigar riesgos operativos.

Impulsamos la adopción de principios éticos y de sostenibilidad entre nuestros proveedores, promoviendo su adhesión a nuestro **Código de Ética y Conducta** y fortaleciendo su participación en iniciativas de mejora continua.

Certificación de proveedores

Como parte del marco de Grupo Salinas, promovemos la adopción de estándares ASG a través del programa de certificación del Círculo de Proveedores, el cual evalúa a los proveedores en dimensiones clave como cumplimiento legal, desempeño operativo, sostenibilidad, derechos humanos, responsabilidad social y seguridad de la información. Este proceso, realizado por un tercero independiente, permite clasificar a los proveedores según su nivel de madurez y riesgo, y fomentar la mejora continua en su gestión.

Niveles de certificación de proveedores

Certificación integral
Evaluación operativa, legal, fiscal, crediticia, de seguridad de la información y cumplimiento normativo, con visitas físicas y revisión de listas negras.

Certificación básica
Evaluación operativa y antecedentes financieros, legales y fiscales.

Evaluación esencial
Validación básica de antecedentes, constitución y registros fiscales.

Durante 2025, se evaluaron **274 proveedores** bajo este esquema; los resultados fueron:

- **33** con certificación **básica**
- **68** con certificación **esencial**
- **173** con certificación **integral**

Para aquellos proveedores con hallazgos relevantes, se implementan procesos de remediación estructurados que incluyen retroalimentación, definición de acciones correctivas y seguimiento a su implementación en periodos definidos.



Capital natural

En Total Play reconocemos la importancia de gestionar de manera responsable los impactos ambientales asociados a nuestras operaciones. Nuestro enfoque se basa en la eficiencia en el uso de recursos, la optimización de procesos y la implementación gradual de prácticas que contribuyan a la reducción de impactos, particularmente en consumo de energía, emisiones de gases de efecto invernadero, uso de agua y gestión de residuos.

Cambio climático

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

El cambio climático representa uno de los principales retos para el sector de las telecomunicaciones, cuya operación es intensiva en el uso de energía. En Total Play reconocemos que el crecimiento de nuestra infraestructura y del tráfico de datos incrementa la demanda energética y, con ella, nuestra huella de carbono. Por ello, durante 2025 dimos continuidad y profundizamos en el análisis contable de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), fortalenciendo la cuantificación de las emisiones directas (Alcance 1) e indirectas por consumo eléctrico (Alcance 2) de la emisora, y que constituye la línea base para gestionar nuestro desempeño climático.

El inventario se elaboró conforme al Estándar Corporativo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y a las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de GEI. Las emisiones de Alcance 1 se calcularon a partir del consumo de combustibles fósiles (gasolina y diésel). Las emisiones de Alcance 2 se determinaron mediante el método basado en la ubicación (location-based), utilizando el Factor de Emisión del Sistema Eléctrico Nacional 2024 de 0.444 tCO_2e/MWh publicado por la SEMARNAT.

Durante 2025, las emisiones totales de Alcance 1 y 2 de Total Play ascendieron a 24,821.46 toneladas de CO_2 equivalente (tCO_2e). El 74% de estas emisiones se asocia al consumo de energía eléctrica (Alcance 2) y el 26% restante a la combustión directa de combustibles en la flota vehicular (Alcance 1).

Inventario de emisiones GEI 2025 (tCO_2e)

	Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1 + 2
Total	6,368.26	18,453.21	24,821.46

Las emisiones de Alcance 1 provienen principalmente del consumo de gasolina (6,346.16 tCO_2e) y, en menor medida, de diésel (22.10 tCO_2e). El siguiente desglose por tipo de gas de efecto invernadero detalla la contribución de cada compuesto:

Alcance 1 — Emisiones por combustible y gas 2025 (t CO_2e)

Combustible	CO_2	CH_4	N_2O	Total
Gasolina	6,201.47	9.52	135.17	6,346.16
Diésel	21.76	0.03	0.30	22.10
Total	**6,223.23**	**9.55**	**135.47**	**6,368.26**

Las emisiones de Alcance 2 (18,453.21 tCO_2e) corresponden al consumo de energía eléctrica adquirida de la red del Sistema Eléctrico Nacional, que durante 2025 totalizó 41,561,277 kWh. Actualmente, el 100% de la electricidad proviene de la red convencional.

Establecimos nuestra línea base de emisiones de GEI en **24,821.46 tCO_2e** (**Alcance 1 + Alcance 2**) **para el año 2025,** con una intensidad aproximada de **0.54 tCO_2e por millón de pesos** de ingresos consolidados.



Consumo energético

GRI 302-1, SASB TC-TL-130a.1

El consumo energético de nuestras operaciones corporativas está asociado principalmente al funcionamiento de oficinas e infraestructura tecnológica. Durante 2025, el consumo total de energía eléctrica adquirida de la red fue de 41,561,277 kWh (41.56 GWh), destinado al funcionamiento de oficinas, centros de datos, call centers, sucursales y centros de distribución. La totalidad de esta electricidad provino del Sistema Eléctrico Nacional (CFE), sin componente renovable durante el periodo.

Al incorporar el consumo de combustibles fósiles (gasolina y diésel, y los equipos de respaldo), el consumo energético total de Total Play ascendió a 239,401.54 GJ durante el año, del cual la energía eléctrica representó 149,620.6 GJ (62.5%) y los combustibles 89,780.9 GJ (37.5%).

Consumo de energía por fuente 2025

Fuente de energía	Consumo (GJ)	Participación
Electricidad (red)	149,620.60	62.5%
Gasolina	89,487.29	37.4%
Diésel	293.66	0.1%
Consumo total de energía	239,401.54	100%

En cumplimiento del estándar SASB para el sector de telecomunicaciones (TC-TL-130a.1), reportamos la huella energética de nuestras operaciones:

Huella energética

SASB TC-TL-130a.1

Métrica	Valor 2025
Energía total consumida	239,401.54 GJ
Porcentaje de electricidad de la red	62.5%
Porcentaje de energías renovables	0%

Por su parte, en el diseño y operación de la red, buscamos minimizar el impacto ambiental mediante la implementación de soluciones tecnológicas más eficientes. Esto incluye el uso de equipos de alta densidad y menor consumo energético, así como la optimización del espacio en infraestructura, lo que contribuye a reducir la huella ambiental de nuestras soperaciones.

En la operación de la red damos seguimiento al consumo energético de nuestros nodos y meganodos, que concentran el equipo crítico de telecomunicaciones. El consumo eléctrico durante 2025 fue de aproximadamente 9.99 GWh, complementado con cerca de 35,086 litros de diésel empleados en plantas de respaldo para garantizar la continuidad del servicio ante fallas en el suministro eléctrico.



Programa de reemplazo de baterías

GRI 302: 3-3, 302-4, 302-5, 305-5, 306-2, SASB TC-TL-440a.1

Implementamos el programa de reemplazo de baterías de plomo-ácido por baterías de litio en nuestros sitios de red, con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio, optimizar el consumo energético y mejorar el desempeño de nuestros sistemas de respaldo.

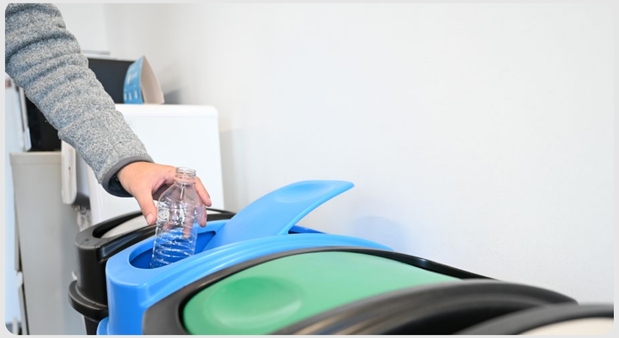
Este programa contempla la sustitución progresiva de baterías en sitios con equipamiento crítico, como nodos CORE, OLT y microondas, priorizando aquellos activos cercanos al final de su vida útil. La adopción de tecnología de litio ha permitido mejorar significativamente la eficiencia energética de la red, debido a su mayor densidad energética, menor degradación y tiempos de carga más rápidos en comparación con tecnologías tradicionales. Estos atributos contribuyen a una operación más confiable, garantizando el suministro de energía en caso de fallas eléctricas y fortaleciendo la disponibilidad del servicio para nuestros clientes.

Además, el programa contribuye a la optimización del uso de recursos y a la reducción de residuos asociados a la operación. Las baterías de plomo retiradas son gestionadas a través de proveedores autorizados que realizan su recolección, transporte y tratamiento conforme a la normativa aplicable. Este proceso incluye la separación de componentes como plástico, ácido y metales, así como la emisión de manifiestos ambientales conforme a la regulación de la SEMARNAT.

Se canalizaron a disposición final aproximadamente **68.5 toneladas de baterías de plomo,** asegurando un manejo responsable de estos residuos.

Adicionalmente, la implementación de baterías de litio ha generado beneficios operativos relevantes, como una mayor capacidad de almacenamiento de energía, reducción en incidencias asociadas a fallas eléctricas y una disminución en riesgos de vandalismo, debido a que este tipo de baterías no tiene valor comercial en mercados informales.

Durante 2025, ejecutamos el programa al 100% conforme a lo planeado, alcanzando un avance acumulado del 96% en la renovación de sitios a nivel nacional, con más de 3,100 baterías instaladas en 1,024 sitios.



Gestión de residuos

GRI 306: 3-3, 301-2, 301-3, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4
SASB TC-TL-440a.1

En Total Play comenzamos a integrar prácticas de economía circular en la operación logística. En nuestras operaciones utilizamos diversos materiales asociados principalmente al despliegue de infraestructura de telecomunicaciones, incluyendo polímeros, polipropileno, poliamidas, silicio y acero galvanizado. Durante 2025, estos insumos se emplearon en la instalación y mantenimiento de la red, destacando el uso de fibra óptica, cajas de empalme y componentes estructurales.

Actualmente, los materiales utilizados en la instalación de red son de origen nuevo y no incorporan contenido reciclado. Sin embargo, contamos con procesos de recuperación de materiales dañados, por ejemplo, por vandalismo o incidentes, los cuales son recolectados por proveedores especializados y enviados a reciclaje, contribuyendo a una gestión responsable al final de su vida útil.

Los materiales de embalaje, como tarimas de madera y cajas de cartón, son reutilizados y se reincorporan en procesos internos, particularmente en la logística asociada a la recuperación y reacondicionamiento de equipos. En estos procesos, el 100% de los materiales utilizados para el retorno de equipos corresponde a materiales reutilizados. Asimismo, implementamos esquemas de recuperación de equipos como ONT y STB al final de su ciclo de uso, los cuales son enviados a procesos de reacondicionamiento.

A través de este modelo, logramos recuperar aproximadamente el **85% de los equipos,** extendiendo su vida útil y reduciendo la generación de residuos electrónicos.

Los equipos que no pueden ser recuperados son gestionados mediante proveedores especializados, quienes se encargan de su disposición final y del aprovechamiento de materiales, contribuyendo a evitar impactos ambientales asociados a residuos electrónicos.

Por otro lado, en las oficinas corporativas los residuos provienen principalmente de actividades administrativas y operativas, e incluyen papel, cartón, plásticos y residuos sanitarios. Durante 2025, se generaron aproximadamente 1,463 toneladas de residuos no peligrosos. Para su manejo, contamos con esquemas de separación de residuos en puntos estratégicos dentro de nuestras instalaciones, lo que facilita su clasificación y disposición adecuada.

En 2025, **5,160 kg de los residuos producidos en oficinas corporativas** fueron reciclados.

La recolección y gestión de materiales reciclables se realiza a través de proveedores especializados, quienes se encargan de su transporte y tratamiento conforme a la normativa aplicable.

Gestión del agua

GRI 303-1, 303-3

La gestión del agua en Total Play se enfoca en la eficiencia en el consumo y el aprovechamiento de recursos mediante soluciones operativas en nuestras instalaciones corporativas. Durante 2025, el consumo total de agua en oficinas corporativas fue de 9,600.26 m3.

Para optimizar su uso, contamos con infraestructura que permite reducir el consumo, como sistemas de descarga controlada en sanitarios y lavamanos, así como el uso de mingitorios secos. Adicionalmente, operamos una planta de tratamiento de aguas residuales que permite reutilizar agua tratada en servicios sanitarios, contribuyendo a disminuir la demanda de agua potable y a mejorar la eficiencia hídrica de nuestras instalaciones.



Acerca de este informe

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

El presente Informe de sustentabilidad 2025 de Total Play tiene como propósito comunicar el desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza de la organización, así como los principales avances, retos y resultados alcanzados durante el periodo comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025.

Este informe forma parte de nuestro compromiso con la rendición de cuentas ante nuestros grupos de interés y con la mejora continua de nuestras prácticas de gestión sostenible.

La elaboración del informe se realizó con referencia a los Estándares GRI 2021, considerando los indicadores materiales para la naturaleza de nuestras operaciones, así como el estándar SASB del sector de telecomunicaciones. Asimismo, el contenido se desarrolló tomando en cuenta criterios de transparencia, comparabilidad, precisión y equilibrio, con el objetivo de proporcionar información clara, verificable y relevante sobre nuestro desempeño.

Este informe da inicio formal a la alineación con los estándares del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y con los nuevos estándares IFRS S1 y S2 (NIIF S1 y S2) del International Sustainability Standards Board (ISSB), que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) ha establecido como referencia obligatoria a partir del ejercicio 2025, con presentación durante 2026.

En el presente informe no se realizaron modificaciones materiales en los criterios de medición, metodologías o alcances que afecten la comparabilidad de la información respecto a reportes anteriores, salvo aquellos ajustes derivados de la actualización de indicadores, mejora en los procesos de recopilación de datos o cambios en la periodicidad del reporte.

La información presentada en este Informe de Sostenibilidad 2025 fue recopilada por las distintas áreas responsables de la organización y revisada internamente conforme a los procedimientos establecidos para la validación de datos operativos, financieros, ambientales y sociales. No cuenta con un proceso de verificación externa independiente.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Total Play Telecomunicaciones S.A.P.I de C.V ha reportado con referencia en los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido		Respuesta / Página
GRI 1 FUNDAMENTOS 2021			
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles de la organización	4, 8
	2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Total Play Telecomunicaciones S.A.P.I. de C.V.
	2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	62
	2-4	Reexpresiones de información	
	2-5	Verificación externa	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio	4, 7, 8, 33
	2-7	Empleados	38
	2-8	Trabajadores que no son empleados	No se cuenta con trabajadores que no son empleados.
	2-9	Estructura de gobernanza y su composición	18
	2-10	Nombramiento y selección del máximo órgano de gobierno	18
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	18
	2-12	Papel del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	18, 27
	2-14	Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	18
	2-15	Conflictos de interés	18
	2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	21
	2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	18
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	18
	2-19	Políticas de remuneración	18
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3, 11
	2-23	Compromisos de políticas	6, 21, 25
	2-24	Incorporación de los compromisos de políticas	11, 21, 25
	2-25	Procesos para remediar impactos negativos	11, 25
	2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	21
	2-27	Cumplimiento de leyes y regulaciones	En 2025, no existieron multas o sanciones no monetarias por inclumplimientos regulatorios.
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	15

Estándar GRI	Contenido		Respuesta / Página
GRI 3 MATERIALES 2021			
GRI 3 Temas Materiales 2021	3-1	Proceso para determinar los temas materiales	13
	3-2	Lista de temas materiales	13
	3-3	Gestión de temas materiales	13, 17, 21, 25, 28, 37, 38, 39, 40, 45, 47, 51, 53, 55, 56
GRI 3 MATERIALES 2021			
GRI 201 Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	17
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	51
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	21
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	21
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	21
GRI 206 Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	En 2025, no existió ningún tipo de acción jurídica relacionada.
GRI 207 Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal	El enfoque fiscal de Total Play, pago de impuestos, así como la descripción de riesgos financieros se encuentran en el informe anual, en https://www.irtotalplay.mx/es/reportes-financieros.
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	
	207-4	Presentación de informes país por país	

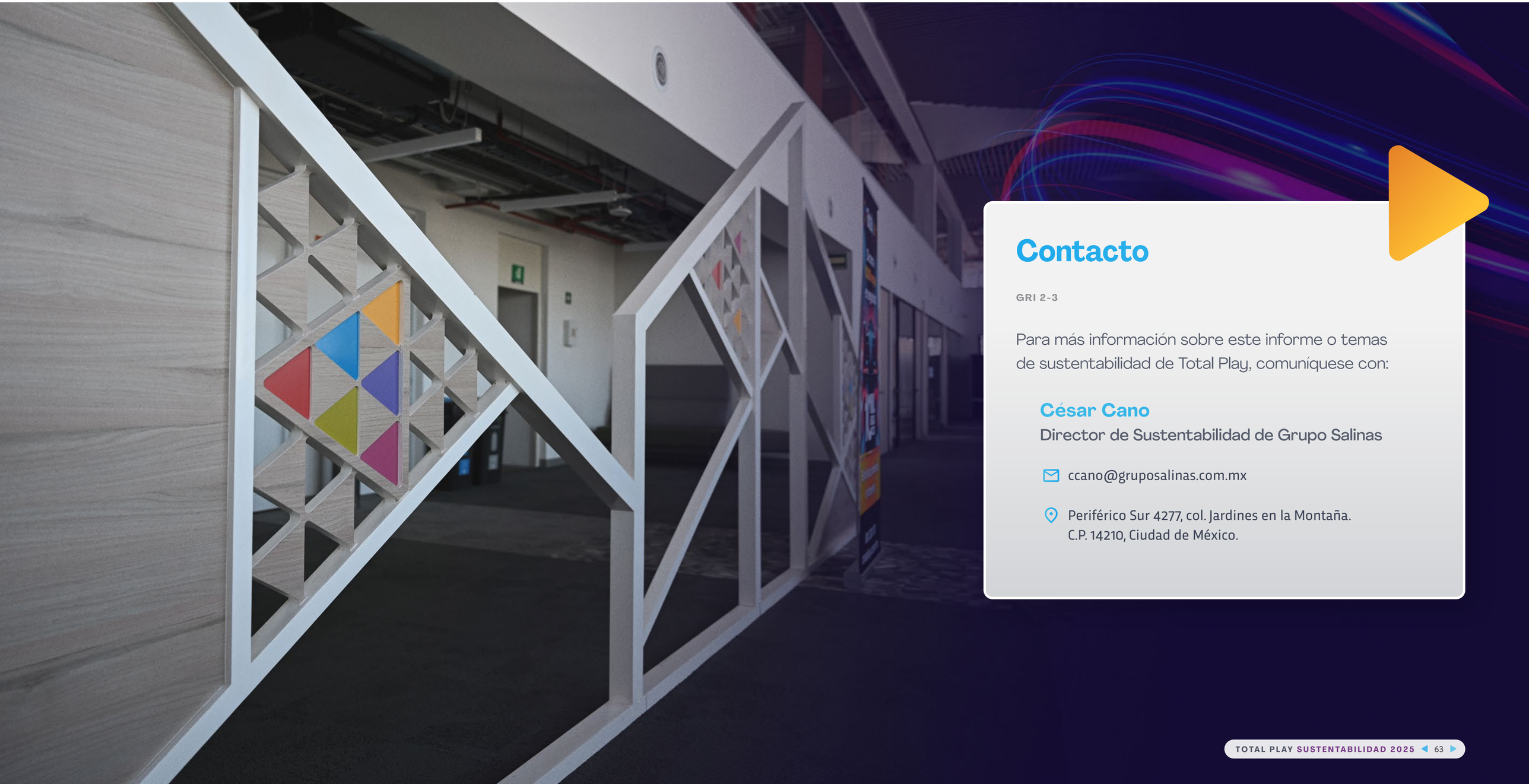
Estándar GRI	Contenido		Respuesta / Página
GRI 300: ESTÁNDARES AMBIENTALES			
GRI 301 Materiales 2016	301-2	Insumos reciclados utilizados	56
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	56
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	54
	302-4	Reducción del consumo energético	55
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	55
GRI 303 Agua y efluentes 2018	303-1	Interacción del agua como recurso compartido	56
	303-3	Extracción de agua	56
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	53
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	53
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	53
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	56
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	55, 56
	306-3	Residuos generados	56
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	56
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	51

Estándar GRI	Contenido		Respuesta / Página
GRI 400: ESTÁNDARES SOCIALES			
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	38
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	38
	401-3	Permiso parental	38
GRI 402 Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Se proporcionan cuatro semanas de aviso a colaboradores acerca de cualquier cambio significativo.
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-3	Servicios de salud en el trabajo	38
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	42
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	42
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	40
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	40
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	40
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	21
GRI 408 Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	En 2025 no existieron este tipo de riesgos.
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	En 2025 no existieron este tipo de riesgos.
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	47
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	51
GRI 416 Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	45
GRI 417 Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	45
GRI 418 Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	28

Índice SASB

Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Respuesta / Página
Huella ambiental de las operaciones	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad y (3) porcentaje de renovables	Cuantitativa	Gigajulios (GJ), porcentaje (%)	TC-TL-130a.1	54
Protección de datos	Descripción de las políticas y prácticas relacionadas con la publicidad basada en el compartimiento y privacidad del cliente	Debate y análisis	n/a	TC-TL220a.1	28
	Número de clientes cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Cuantitativa	Número	TC-TL-220a.2	Ninguno
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Cuantitativa	Divisa para comunicar (MXN)	TC-TL-220a.3	$0.00
Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de clientes afectados	Cuantitativa	Número, porcentaje (%)	TC-TL-230a.1	No existieron filtraciones de datos en 2025.
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos, incluida la utilización de estándares de ciberseguridad de terceros	Debate y análisis	n/a	TC-TL-230a.2	28
Gestión de final de vida de productos	Materiales recuperados de la operación y a través de programas de acopio y porcentaje que fueron recuperados y reusados, reciclados y depositados en vertederos	Cuantitativa	Toneladas / Porcentaje	TC-TL-440a.1	56

Tema	Métrica	Categoría	Unidad de medida	Código de métrica	Respuesta / Página
Comportamiento competitivo e internet abierto	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con las normas de competencia desleal	Cuantitativa	Divisa para comunicar (MXN)	TC-TL-520a.1	En 2025, no existió ningún tipo de acción jurídica relacionada con competencia desleal, por lo cual lo hubo pérdidas monetarias.
	Velocidad media real de descarga sostenida de (1) contenido propio y comercial y (2) contenido no asociado	Cuantitativa	Megabits por segundo (Mbsp)	TC-TL-520a.2	33
	Descripción de los riesgos y oportunidades asociados a la neutralidad de la red, el peering de pago, el zero rating y las prácticas relacionadas	Debate y análisis	n/a	TC-TL-520a.3	La neutralidad de la red es un principio y por ley es obligatoria. Su cumplimiento no produce riesgos, y su incumplimiento genera la imposición de una sanción. En adición, no se cobra tarifa por la neutralidad de la red. Por último, no se cobra tarifa en redes fijas por concepto de neutralidad de la red.
Gestión de los riesgos sistémicos por alteraciones tecnológicas	Análisis de los sistemas para prestar un servicio sin trabas durante las interrupciones del servicio	Debate y análisis	n/a	TC-TL-550a.2	29, 33
Parámetros de actividad	Número de abonados de banda ancha			TC-TL-000.C	5.4 millones
	Tráfico de red	Cuantitativa	Petabytes	TC-TL-000.D	36,697 Pb



Contacto

GRI 2-3

Para más información sobre este informe o temas de sustentabilidad de Total Play, comuníquese con:

César Cano
Director de Sustentabilidad de Grupo Salinas

ccano@gruposalinas.com.mx

Periférico Sur 4277, col. Jardines en la Montaña.
C.P. 14210, Ciudad de México.