

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



RELACIONAMIENTO CON AUDIENCIAS DE INTERÉS

Principales grupos de interés	Descripción	Responsabilidad	Compromiso y propósito	Ejemplos de resultados
Empleados y Comités de Empresa	Empleados actuales y potenciales	Recursos Humanos Corporativo y Recursos Humanos en las operaciones de la Compañía.	Los empleados participan a través de la intranet, correos electrónicos, reuniones personales, encuestas a empleados (por ejemplo, Great Place to Work), así como eventos, con el fin de mantenerlos informados e integrarlos en las actividades de la empresa. La comunicación con empleados potenciales generalmente se lleva a cabo en plataformas de evaluación de empleadores, en sitios web de carreras profesionales, en portales de empleo y en conferencias. El objetivo de la comunicación con empleados actuales y potenciales es reforzar la confianza en la empresa y fortalecer nuestra posición como un empleador atractivo, para retener a los empleados actuales y atraer nuevos talentos.	-Acuerdos laborales -Optimización de procesos para maximizar productividad y la innovación -Promover el bienestar y programas de desarrollo profesional. -Mantener estándares de salud, seguridad y compensación.
Clientes	Clientes residenciales (B2C) Clientes empresariales (B2B Grandes Empresas y B2B Pequeñas Empresas)	Unidad de Negocio de Mercado Masivo y Unidad de Negocio de Mercado Empresas en cada subsidiaria Transformación y Aceleración Empresarial	Involucramos a los clientes a través de correos electrónicos, formularios de contacto, llamadas telefónicas, encuestas (por ejemplo, NPS/<i>net promoter score</i>), así como mediante intercambios personales y reuniones, con el objetivo de comprender mejor sus necesidades y expectativas respecto	-Alinear los servicios con las necesidades de los clientes -Fortalecer la lealtad de los clientes -Garantizar la satisfacción y lealtad a largo plazo

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



			a nosotros y nuestros servicios, y adaptar estos en consecuencia. Nos esforzamos por proporcionar a nuestros clientes conectividad y servicios digitales confiables y experiencias de servicio de calidad. Para lograr esto, trabajamos constantemente para mejorar nuestra cobertura de red, ofrecer una variedad de productos y planes asequibles para satisfacer diferentes necesidades y mejorar nuestras opciones de soporte al cliente. Abordar la retroalimentación de los clientes también es una prioridad: monitoreamos delicadamente las quejas y resolvemos rápidamente cualquier problema técnico u otros problemas que se reporten. Nuestro objetivo es asegurar la satisfacción del cliente con prácticas de facturación transparentes y un proceso simple de portabilidad o cambio. Además de internet móvil y fijo, nos enorgullecemos de nuestras soluciones de TV y negocios, como las herramientas de colaboración, de seguridad en la nube y de TI, que empoderan a las fuerzas laborales.	
Comunidad financiera	Inversionistas institucionales, inversionistas privados, analistas, medios financieros	Relaciones con Inversionistas	Proporcionamos información al mercado de capitales a través de publicaciones en el sitio web y correos	-Atender las necesidades de información de los inversionistas

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



			electrónicos, y los involucramos mediante llamadas telefónicas, <i>roadshows</i> , reuniones y videoconferencias, con el fin de garantizar la transparencia y fortalecer la confianza del mercado en nosotros.	-Contribuir positivamente al mantenimiento del valor de la empresa
Proveedores	Proveedores estratégicos, proveedores medianos y pequeños, distribuidores Trabajadores en la cadena de valor	Compras Compras en Subsidiarias Oficialía Cumplimiento Corporativa y local en subsidiarias	Nuestro objetivo es fomentar relaciones abiertas y responsables con nuestros proveedores mediante pagos puntuales, oportunidades de crecimiento y una cercana colaboración. Este objetivo es respaldado por varias iniciativas clave, incluidas la obtención de certificaciones importantes, la revisión de tecnologías utilizadas en nuestra cadena de suministro, el desarrollo de nuevas soluciones y productos, y la adquisición de las herramientas de software y hardware necesarias para una gestión eficiente de las operaciones. La mejora continua también es una prioridad a través de programas de capacitación que se adaptan a los cambios del mercado o las fluctuaciones de precios. Los protocolos de debida diligencia aseguran la prestación confiable de servicios y entrega de productos que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad al involucrar a terceros proveedores.	-Optimizar los procesos de entrega -Garantizar la calidad del producto -Optimizar la adquisición sostenible -Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores -Cumplir con las obligaciones de debida diligencia por parte de los proveedores

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



			Nos comunicamos con los proveedores a través de la plataforma digital de adquisiciones, correos electrónicos, llamadas telefónicas, reuniones y eventos, con el objetivo de asegurar que nuestra cooperación sea transparente y eficiente, así como identificar posibles desafíos de manera temprana. La plataforma de adquisiciones también garantiza que nuestros proveedores actúen en conformidad con las prácticas empresariales, el medio ambiente, los derechos humanos y las obligaciones de reporte. Además, los trabajadores en la cadena de valor pueden presentar cualquier inquietud a través de la plataforma de denuncias.	
Medios	Periodistas (directores editoriales, autores), editores, casas editoriales	Comunicación Corporativa	Informamos e involucramos a los medios de comunicación a través de conferencias de prensa, reuniones personales, visitas, llamadas telefónicas, videoconferencias y eventos, con el objetivo de fomentar la confianza en la empresa y fortalecer su credibilidad. Un enfoque proactivo también nos permite gestionar eficazmente posibles crisis. Se facilita un relacionamiento efectivo con los grupos de interés a través de múltiples canales. El contacto directo, la correspondencia por correo electrónico y los comunicados de prensa aseguran la	-Incrementar el reconocimiento y valor de la marca -Incrementar o mantener el valor e imagen de la empresa

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



			accesibilidad de la información. Además, nuestro portal de denuncias y los reportes periódicos permiten a las partes interesadas mantenerse informadas sobre la conducta empresarial y el progreso hacia los objetivos establecidos en ASLG.	
Panorama de Industria	Asociaciones industriales, asociaciones empresariales Empresas del mismo sector Cámaras de comercio y asociaciones industriales	Regulatorio, Asuntos Públicos; ESG; Alta Dirección	Las asociaciones industriales y empresariales participan a través de iniciativas de múltiples partes interesadas, proyectos conjuntos, conferencias y presentaciones. El objetivo es fomentar el intercambio de mejores prácticas y el desarrollo de estándares comunes. Las reuniones periódicas con grupos de interés y eventos especiales abre la puerta a conversaciones exhaustivas sobre los temas más relevantes. Nuestros informes de sostenibilidad también difunden actualizaciones importantes a todas las partes interesadas. Esta comunicación bidireccional ayuda a facilitar una cooperación efectiva en todos nuestros esfuerzos.	-Armonizar las prácticas de sostenibilidad y los indicadores clave de desempeño (KPIs) -Iniciativas conjuntas para los trabajadores en la cadena de valor -Auditorías conjuntas a proveedores de telecomunicaciones -Enfoque coordinado y retroalimentación sobre propuestas legislativas
Autoridades y funcionarios	Representantes gubernamentales, autoridades	Regulatorio, Asuntos Públicos, ESG	Para abordar temas importantes y lograr un progreso continuo, las áreas de enfoque incluyen proyectos de conectividad e innovación, programas sociales,	-Cooperar en la elaboración de proyectos legislativos

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



	Organizaciones intergubernamentales (OIG)		compromiso regulatorio, mejora de la calidad del servicio, fortalecimiento de la protección de datos y el cumplimiento de las normas anticorrupción. Establecemos asociaciones, participamos en discusiones y auditoria, y proporcionamos múltiples canales accesibles para facilitar la comunicación abierta con todos los grupos de interés. De esta manera, todos se mantienen informados sobre nuestro trabajo y el progreso hacia nuestros objetivos compartidos. Informamos e involucramos a representantes gubernamentales y autoridades mediante reuniones presenciales, incluyendo eventos y mesas redondas con grupos de interés, así como a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos. A las organizaciones intergubernamentales (OIG) se les informa y se les involucra mediante eventos, iniciativas, seminarios e informes. Esto contribuye, entre otras cosas, al cumplimiento normativo, al impulso de la responsabilidad ambiental y social, y al desarrollo económico.	-Asegurar la viabilidad de las regulaciones legales
Comunidades locales	Nuestras iniciativas incluyen la modernización de infraestructura, protocolos de salud y seguridad, programas	Sustentabilidad en corporativo y subsidiarias (Brecha Digital)	Estamos trabajando por la sostenibilidad y por contribuir positivamente al progreso económico y social a través de la	-Aceptación local de nuevos proyectos de infraestructura -Contribución a la reducción de la

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



	de apoyo comunitario, soluciones para cerrar la brecha digital, oportunidades de capacitación, iniciativas culturales y prácticas ambientales. Se involucra a diferentes grupos de interés según el área de interés: -Clientes y municipios (infraestructura, salud y seguridad, campos electromagnéticos - EMF) -Niños, jóvenes, educadores/maestros, mujeres y personas mayores (competencias digitales) -ONG (temas ambientales y sociales)	Mercadotecnia y Comunicación Corporativa Voluntariado	gestión ambiental, la conectividad integral y el empoderamiento de las comunidades con habilidades digitales. Nuestra modernización de infraestructura, protocolos de salud y seguridad, programas de apoyo comunitario, soluciones para cerrar la brecha digital, oportunidades de capacitación, iniciativas culturales y prácticas ambientales nos permiten cumplir con este compromiso.	brecha digital con diversas iniciativas locales de accesibilidad -Desarrollo de nuevas iniciativas en conjunto con Aliados Clave y Ministerios Gubernamentales y ONGs -Fomentar la alfabetización digital promoviendo el uso seguro y adecuado de las herramientas disponibles.
Distribuidores	Distribuidores autorizados corporativos Distribuidores de venta público en general	Áreas comerciales de todas las subsidiarias	Las certificaciones ayudan a garantizar la calidad en toda nuestra red mientras invertimos en mejoras de equipos y desarrollamos estrategias para varios segmentos del mercado. La capacitación integral sobre nuestros productos y servicios ayuda a implementar tácticas de ventas efectivas. Además, las actividades de comercio electrónico permiten expandir el alcance manteniendo transacciones sin problemas para todas las partes involucradas. Múltiples plataformas de comunicación como eventos, reuniones, correspondencia, artículos, llamadas y manuales respaldan las operaciones de los distribuidores. Las encuestas de satisfacción, las directrices, los	-Abordar sus preocupaciones sobre beneficios comerciales, capacitación, oportunidades de crecimiento, transparencia, condiciones de trabajo seguras y pagos seguros.

Lineamientos de Relacionamientos con Audiencias de Interés



			informes anuales y un portal de denuncias facilitan el diálogo abierto y la presentación de informes mientras se abordan cualquier problema dentro de nuestra comunidad.	
Universidades y think tanks	Son instituciones clave en la generación de conocimiento, investigación aplicada y formación de talento. Su enfoque en el análisis riguroso, la innovación y la educación los convierte en aliados estratégicos para impulsar el desarrollo sostenible, la alfabetización digital y la adopción responsable de tecnologías emergentes.	Equipos de Sostenibilidad de cada Subsidiaria	A través de reuniones, eventos y comunicación abierta continua, trabajamos estrechamente con instituciones educativas y de investigación para desarrollar capacidades integrales y promover la alfabetización digital. Al publicar regularmente informes de sostenibilidad sobre nuestras iniciativas, destacamos el progreso continuo realizado a lo largo de nuestro camino para empoderar a las comunidades con habilidades esenciales y conectar de manera responsable a más personas.	-Investigación conjunta -Capacitación especializada -Desarrollo de alianzas estratégicas con la academia -Abordar brecha digital, avanzar en prácticas sostenibles, fortalecer la ciberseguridad y las capacidades de tecnologías emergentes como el Internet de las cosas.