

Impulsamos proyectos e iniciativas para atender las tendencias globales en temas relevantes para nuestros grupos de interés, a la vez que cuidamos la permanencia de Axtel en el largo plazo.



DECLARACIÓN DE SUSTENTABILIDAD

Para Axtel, la sustentabilidad son todas las prácticas ambientales, sociales, económicas, financieras y de gobierno corporativo que nos permiten garantizar la permanencia de la compañía en el mercado, en armonía con la naturaleza y con las comunidades de México en las que tenemos presencia.

Durante 2016 realizamos diversas iniciativas en favor de la sustentabilidad y, en especial, de la conservación del medio ambiente. Compartimos con nuestros colaboradores la **Semana de la Sustentabilidad ALFA**, en la que se expusieron temáticas relacionadas con medio ambiente, seguridad, higiene, salud y ética. Cada empresa del grupo la organiza en sus instalaciones durante la segunda semana de octubre y, este año, Axtel participó por primera vez.

Enfocamos esta edición a la concientización del cuidado de la biodiversidad a través de documentales sobre los ecosistemas desconocidos de México, nuestros océanos y especies en peligro de extinción, así como a la construcción de un mundo más honesto a través de la proyección de una serie de cortometrajes sobre la lucha contra la corrupción.

Entre las actividades celebradas en el año se encuentran dos campañas de comunicación enfocadas, una, en la promoción y compromiso hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por las Naciones Unidas, y otra más conmemorando e informando sobre días internacionales relacionados con la salud, el medio ambiente, los derechos humanos y la comunidad.

También participamos activamente en el Comité Ambiental y en el Comité de Sustentabilidad de ALFA, integrados por representantes de cada una de las empresas del Grupo, que se encargan de proponer, gestionar e impulsar los proyectos que contribuyen a la construcción de un entorno en equilibrio con el medio ambiente y las comunidades, sin perder de vista los objetivos del negocio.

Además, formamos parte del Grupo de Trabajo de Sustentabilidad, en el rubro de Medio Ambiente, integrado por cinco empresas de las 30 que conforman el IPC Sustentable.

ESTRATEGIA ECONÓMICA

Nuestro compromiso es administrar honestamente nuestros recursos tecnológicos, económicos y financieros para operar de manera eficiente bajo un estricto control de riesgos y en apego a la legislación, que permita el crecimiento exitoso y sustentable de la compañía.

ESTRATEGIA SOCIAL

Promovemos el desarrollo sustentable de nuestra sociedad realizando acciones en beneficio de nuestros colaboradores y nuestras comunidades externas, proporcionándoles herramientas que les permitan tener acceso a mejores oportunidades de educación y salud, al igual que una vida digna.

ESTRATEGIA AMBIENTAL

Buscamos reducir los impactos negativos de nuestras prácticas operativas en el medio ambiente, revisando nuestros procedimientos, desarrollando nuevas tecnologías y mejorando nuestros métodos para conservar los recursos y establecer una relación armónica con la naturaleza.



Modelo de sustentabilidad

Es la herramienta gráfica, visual y sinérgica que nos permite coordinar el desempeño ético, de innovación, social, laboral y ambiental de Axtel.

Debido a la fusión, modificamos las bases que conforman el **Modelo de Sustentabilidad Axtel**, teniendo como eje central los valores que lo sustentan: Ética, Calidad e Integridad, con la finalidad de que refleje nuestro compromiso actual con la sustentabilidad del negocio y de nuestros grupos de interés.

ESTRATEGIA

La Estrategia de Sustentabilidad de Axtel, está conformada por una declaración general que se complementa con el aspecto económico, social y ambiental.

Buscamos contribuir a un futuro más sostenible con nuestras prácticas laborales y medioambientales proponiendo, de forma honesta, ética y responsable, soluciones innovadoras que pongan el acceso a las tecnologías de información y comunicación al alcance de la sociedad.

Con miras a contribuir a la sostenibilidad en todos los ámbitos que nos competen, en Axtel estamos comprometidos con el **Pacto Mundial** y los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, ambas iniciativas internacionales promovidas por las Naciones Unidas.

Promovemos los 10 Principios del Pacto Mundial para garantizar que al interior de todas las instalaciones de Axtel se respeten los derechos humanos, laborales, ambientales y la no corrupción.

ÁREA	PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL
Derechos Humanos	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
Laboral	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
Medio Ambiente	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
Anticorrupción	<ol style="list-style-type: none"> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Comprometidos con las iniciativas internacionales que promueven la sostenibilidad, nos hemos sumado a la difusión y concientización sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por la Organización Mundial de las Naciones Unidas para establecer planes de acción a favor de las personas, el Planeta y la prosperidad, y que, a través de 17 objetivos con 169 metas, invita a los países firmantes a fortalecer la paz, erradicar la pobreza y garantizar la protección de los recursos naturales.

Como parte de nuestra responsabilidad como ciudadanos corporativos, en Axtel nos hemos sumado con una agenda de difusión con la que informamos mensualmente a nuestros colaboradores sobre los 17 objetivos y cómo pueden contribuir a su cumplimiento desde la empresa y con sus familias. Durante el año enviamos más de 25 comunicados a través de correo electrónico, boletines y redes sociales.

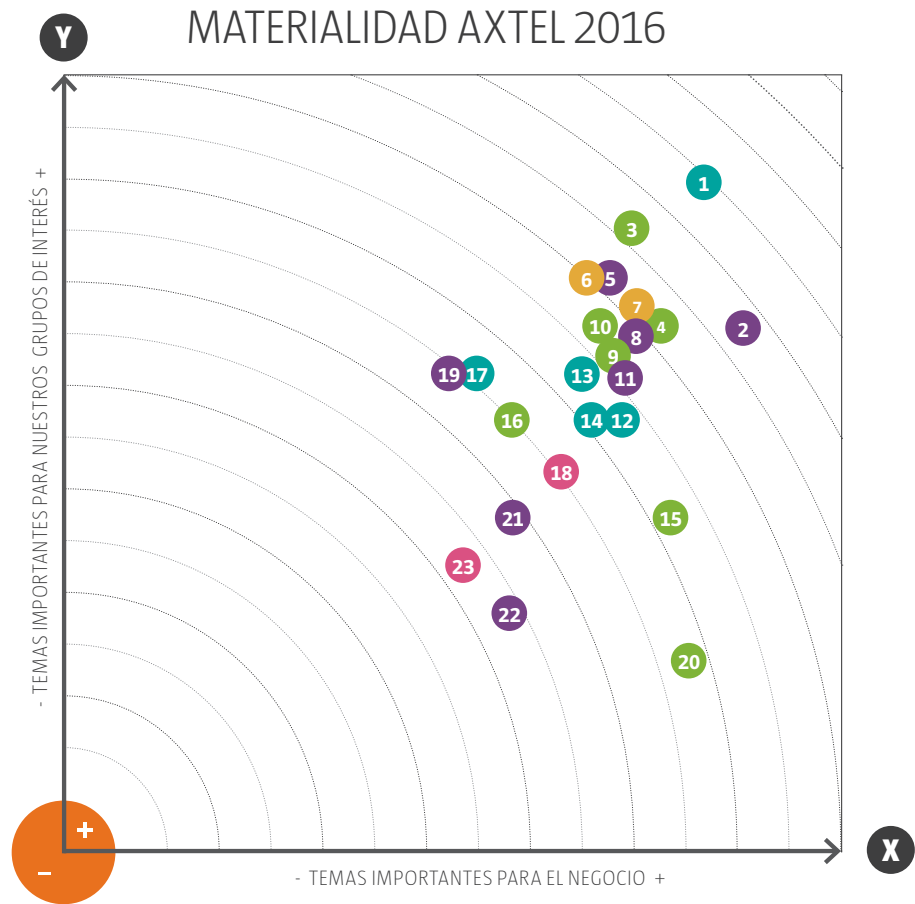
Para Axtel siempre ha sido esencial conocer cuáles son los temas que más les importan a nuestros grupos de interés en términos de ética, sociedad, medio ambiente, bienestar laboral y relación con la comunidad, y cuáles son cruciales para el negocio, de forma que podamos planear estratégicamente el rumbo de la empresa y establecer objetivos específicos para cada ámbito.

En 2016 actualizamos el ejercicio de materialidad que realizamos en 2015, para incluir preguntas sobre los cambios estructurales de Axtel debido a la fusión y así poder presentar los temas más importantes para este Informe.

Para este ejercicio se aplicó una encuesta en

línea que contestaron más de 500 personas que forman parte de nuestros grupos de interés, entre clientes masivos, clientes empresariales, colaboradores y miembros de la academia. El resultado arrojó 23 temas relevantes para ellos, los cuales fueron analizados por la Gerencia de Sustentabilidad y tomados en cuenta para la gestión sustentable de la empresa.

Las actividades anteriores se hicieron en consideración de los principios para determinar el contenido del informe tales como inclusión de los grupos de interés, determinación del contexto de sustentabilidad, el concepto de materialidad entendido como una guía para reportar los aspectos relevantes.



En Axtel buscamos que la sostenibilidad vaya más allá de nuestra operación, por lo que atendemos los temas más importantes para asegurarnos que no generen impactos negativos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Además, para evaluar nuestro desempeño y de contribuir a la sustentabilidad global, participamos en iniciativas nacionales e internacionales en temas de cambio climático, transporte

limpio, derechos humanos e innovación tecnológica, entre otras.

A continuación se presentan los temas de mayor relevancia que surgieron de la consulta de materialidad priorizados por la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales, y clasificados por el alcance que tienen al interior o exterior de la compañía.

	TEMA MATERIAL	PARA AXTEL ESTO SIGNIFICA...	COBERTURA X (interno) Y (externo)
1	Innovación tecnológica	Ofrecer productos y servicios que pongan al alcance de nuestros clientes, comunidad y sociedad las herramientas que les permitan contribuir y cumplir sus metas ambientales, sociales y económicas.	X Y
2	Satisfacción del cliente	Ofrecer a los clientes la mejor experiencia en el uso de nuestros productos y servicios, atenderlos en sus necesidades ofreciendo siempre las mejores soluciones que nos ayuden a construir una excelente reputación.	Y
3	Sustentabilidad	Promover acciones sustentables dentro y fuera de Axtel que nos permitan la continuidad del negocio y nuestro entorno.	X Y
4	Consumo de energía	Reducir nuestros consumos de energía para disminuir costos operativos, emisiones y los riesgos relacionados con su uso.	X
5	Análisis de la administración y situación financiera	Buscar el crecimiento sostenible para el beneficio de los clientes, empleados, proveedores y comunidades donde vivimos, trabajamos y servimos.	X
6	Ambiente laboral	Fomentar un ambiente de respeto, equilibrio, desarrollo y trabajo en equipo que nos permita un desempeño favorable y cumplir con nuestros objetivos.	X
7	Seguridad y salud ocupacional	Ofrecer instalaciones limpias y seguras para mantener la salud y el bienestar de los colaboradores, mejorar la productividad y conducir al éxito de la empresa.	X
8	Ética empresarial	Mantener en todo momento una conducta basada en la ética, la transparencia y en el cumplimiento de la legislación, apoyando una cultura anticorrupción y anti-soborno.	X Y
9	Gestión ambiental	Cumplir con los requerimientos ambientales legales, prevenir y minimizar los riesgos, gestionar los residuos, disminuir los impactos negativos de la operación y promover una cultura de preservación ambiental.	X Y
10	Emisiones de GEI	Reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de nuestras operaciones.	X
11	Análisis de riesgos	Asegurar el cumplimiento de los requerimientos de nuestros clientes ante cualquier contingencia ambiental, económica, comunitaria o cualquier otro evento disruptivo, enfocándonos en el mantenimiento y funcionamiento de nuestra infraestructura de red, sistemas, productos, servicios y la seguridad de nuestros colaboradores.	X

	TEMA MATERIAL	PARA AXTEL ESTO SIGNIFICA...	COBERTURA X (interno) Y (externo)
12	Responsabilidad digital	Ofrecer herramientas y productos que permitan a nuestros clientes asegurar la privacidad y seguridad de sus datos, así como prevenir delitos cibernéticos.	Y
13	Privacidad del cliente	Garantizar la seguridad de los datos de los clientes para evitar que se divulgue y utilice con otros propósitos.	X Y
14	Seguridad en Internet	Prevenir el uso del Internet para el <i>cyber-bullying</i> y facilitar controles y estándares de contenidos para los niños.	X Y
15	Gestión integral de residuos	Realizar el manejo y la disposición final adecuada de residuos de acuerdo a su clasificación y volumen.	X
16	Cadena de suministro	Crear valor agregado mediante una cadena de suministro más sustentable, trabajando en conjunto con nuestros proveedores para buscar reducir ineficiencias y desperdicios.	X Y
17	Reducción de la brecha digital	Conectar con nuestros servicios a todo sector social para poder fomentar el desarrollo sustentable.	X Y
18	Vinculación social	Involucrar y ayudar a las comunidades con actividades voluntarias para demostrar nuestro compromiso con el desarrollo de la sociedad.	Y
19	Gobierno corporativo	Definir la estructura, responsabilidades y funcionamiento de nuestros órganos de gobierno, así como los principios y normas que nos regulan.	X
20	Consumo de agua	Promover el uso responsable del agua.	X
21	Relación con grupos de interés	Establecer y mantener una relación buena y confiable mediante una comunicación constante y eficiente con todos nuestros grupos de interés.	X Y
22	Mercadotecnia responsable	Ofrecer productos y servicios con argumentos de publicidad reales y confiables.	X
23	Organizaciones y asociaciones de la sociedad civil	Dialogar y colaborar en conjunto para crear estrategias y acciones de beneficio social, económico o ambiental.	X Y

Mantenemos una relación estrecha con las personas, organizaciones e instituciones que influyen o a quienes influimos a través de las actividades de nuestra empresa. La relación se basa en comunicación periódica, con expectativas claras de reconocimiento, desarrollo, calidad, servicio y bienestar, bajo el mecanismo que mejor convenga para cada grupo.

GRUPO DE INTERÉS	TEMAS CLAVE ABORDADOS
Colaboradores	Realizamos una encuesta de Pulso Organizacional para encontrar áreas de mejora y buenas prácticas, reconocemos la antigüedad de nuestros colaboradores, brindamos beneficios a través de convenios comerciales. Impulsamos programas de voluntariado, salud, educación y esparcimiento, campañas de seguridad personal y celebramos el Día de la Familia.
Accionistas e inversionistas	Organizamos reuniones de planeación estratégica, realizamos auditoría externa, así como ejercicios para identificar riesgos a los que Axtel se puede enfrentar. Tenemos una estructura sólida de gobierno corporativo y un nuevo Código de Ética.
Clientes	Capacitamos al personal que atiende directamente a nuestros clientes con base en un modelo de satisfacción diseñado por Axtel. Contamos con un despliegue de comunicación, servicio y venta por redes sociales, servicios especializados de post-venta y facturación electrónica.
Proveedores	Contamos con un portal de proveedores y hacemos de su conocimiento nuestras políticas y Código de Ética. Además, los involucramos anualmente en una evaluación ambiental y social, y en una Declaratoria de Transparencia.
Gobierno y entidades regulatorias	Colaboramos con las autoridades en lo que nos solicitan, participamos en organismos intermedios y ponemos a disposición de cualquier grupo de interés nuestra información de forma transparente.
Organizaciones y grupos de la sociedad civil	Impulsamos actividades de voluntariado, algunas en colaboración con organizaciones de la sociedad civil y otras en programas sociales de representación mixta con el gobierno, la iniciativa privada y las comunidades.
Competidores	Participamos en foros sectoriales y cámaras de la industria, constantemente comunicamos y facilitamos el diálogo con nuestros competidores.
Medios de comunicación	Fomentamos el diálogo constante y contamos con un programa de relacionamiento con medios.
Comunidades	Tenemos un programa de voluntariado al interior de la empresa y participamos en las iniciativas de Fundación Axtel.
Sindicatos	Formamos parte de comisiones mixtas de seguridad e higiene, reuniones sectoriales, tenemos un canal de comunicación abierto y permanente, capacitamos periódicamente a nuestros colaboradores sindicalizados y nos aseguramos que cuenten con adecuadas condiciones de salud y seguridad laboral.

Algunos mecanismos de comunicación utilizados son la Intranet de la empresa, juntas y sesiones para colaboradores, encuestas, redes sociales, publicidad, portal de proveedores, página institucional en Internet y comunicados de prensa, entre otros.

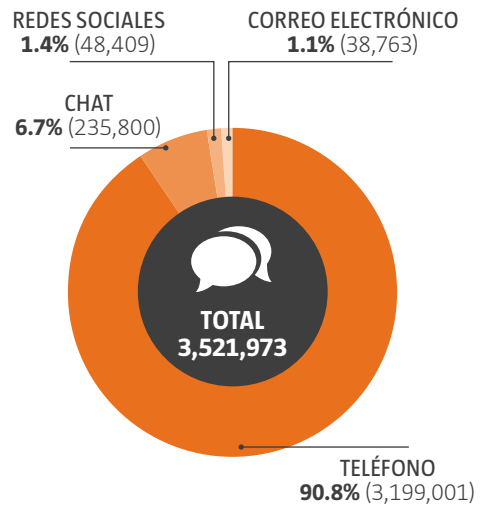
No podríamos concebir nuestro negocio sin brindar un excelente servicio al cliente, por lo que adicionalmente a la capacitación que recibe nuestro personal operativo y de atención a clientes, contamos con líneas para que los usuarios se comuniquen con nosotros ante cualquier duda, necesidad o falla en el servicio. En 2016 mantuvimos 3 millones 521 mil 973 interacciones con nuestros consumidores.

Buscamos **desarrollar la experiencia al cliente como diferenciador clave para el negocio**, por lo que en 2016 integramos una herramienta innovadora a nuestro modelo de operación: *Right Now*.

Right Now, de Oracle, unifica la experiencia a través de todos los canales de comunicación (página de Internet, redes sociales y centros de contacto), permitiendo fortalecer las relaciones, hacer más eficiente la interacción con los clientes y mejorar los índices de resolución. Esta herramienta tiene tres objetivos: disponer de una base de conocimientos para atención de los clientes de Axtel y uso interno; agilizar y establecer un ciclo de vida de la información que permita que ésta sea consistente, efectiva y precisa; y lograr la atención de los incidentes desde los distintos canales provistos.

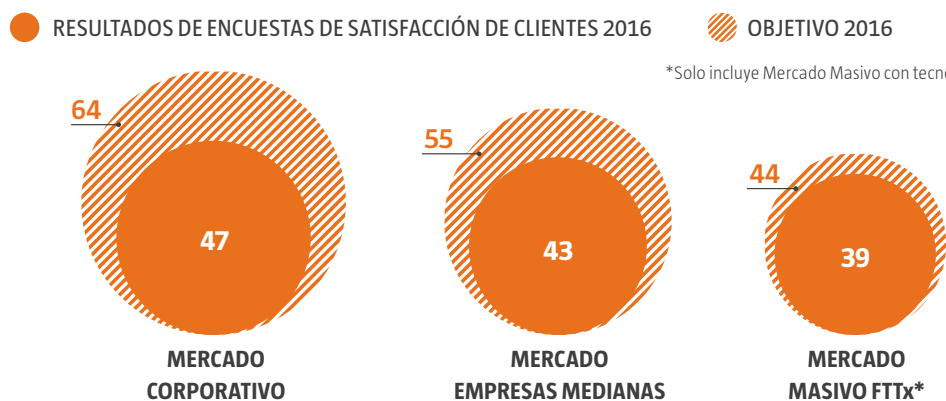
Utilizarla nos ha permitido mejorar la eficiencia en el servicio facilitando a todos los que mantienen comunicación con el cliente para dar seguimiento, contar con información actualizada y ofrecer respuestas homologadas y enfocadas en las necesidades del usuario.

INTERACCIÓN CON CLIENTES DURANTE 2016



Otra forma de mantener contacto con los clientes de todos los mercados que atendemos es la aplicación de **encuestas de satisfacción** para conocer sus opiniones y necesidades en la mejora de los servicios. Los aspectos que evaluamos están relacionados con situaciones de preventa, venta, entrega de servicio, servicio a clientes, atención a fallas, uso y funcionalidad, facturación y pagos, y cobranza.

OBJETIVOS DEL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



*Solo incluye Mercado Masivo con tecnología FTTx

Entre los cambios derivados de la fusión entre Alestra y Axtel, se hicieron ajustes que contribuyeron a mejorar la experiencia del cliente. Uno de ellos fue la modificación del indicador para presentar los resultados de las encuestas que se aplican durante el año a nuestros clientes, por lo que la escala difiere en relación a la información presentada en años anteriores.

Para hacer esta medición, utilizamos la herramienta *Net Promoter Score* (NPS), con la que medimos y damos seguimiento al nivel de satisfacción de nuestros clientes para establecer acciones de mejora. En 2016 vimos reflejada una baja en este indicador que atribuimos principalmente a la fusión de ambas empresas, situación en la que se está trabajando en acciones concretas para mejorar los resultados.



En Axtel reconocemos que contar con una cadena de suministro en línea con la sustentabilidad garantiza que los productos y servicios lleguen a tiempo y con calidad a la diversidad de clientes que nos prefieren, buscando generar valor en circunstancias justas para cada uno de nuestros proveedores.

El relacionamiento con proveedores se basa en nuestra **Política de Selección de Proveedores**, así como en distintas evaluaciones en almacenes y campo sobre los materiales que se adquieren. Durante 2016 trabajamos en la revisión y homologación de la base de proveedores de Alestra y Axtel para evitar duplicidades, así como repetición de procesos.

En 2016 el presupuesto para proveedores fue de 35 mil 466 millones de pesos⁵ en transacciones con

3 mil 930 proveedores, de los cuales 3 mil 668 fueron nacionales y 262 internacionales.

Asimismo, durante octubre de este año impulsamos con nuestros proveedores la firma de la **Declaratoria para efectos de Transparencia**, documento que establece que el comportamiento de quienes nos brindan algún producto o servicio debe apegarse a la normatividad con honestidad, evitar conflictos de interés y actos de corrupción. La declaratoria hace hincapié en que, para denunciar situaciones o conductas inapropiadas de cualquiera de ambas partes, se debe hacer uso del Buzón de Transparencia ALFA.

⁵Para los pagos a proveedores realizados en dólares se tomó el tipo de cambio a \$18.50 pesos mexicanos por USD \$1.00.

PROVEEDORES AXTEL



“En Cadena de Abasto trabajamos constantemente con nuestros proveedores para tener una óptima relación comercial, y los invitamos a participar en nuestras iniciativas de sustentabilidad como un compromiso mutuo para mejorar las condiciones del medio ambiente y el entorno de la comunidad en donde interactuamos”,

Gabriela Pérez Campos,
Cadena de Abasto.