

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011



axtel ®

Índice

Carta del Director General 03

Perfil de la Compañía 06

- AXTEL 07
 - Historia 08
 - Reconocimientos y Certificaciones 09
 - Servicios y Tecnología 10
- Cultura AXTEL 24
 - Misión 24
 - Visión 24
 - Valores 25
 - Derechos Humanos 26
- Gobierno Corporativo 28
 - Consejo de Administración y Equipo Directivo 28
 - Administración de Riesgos 33
 - Ética Empresarial 34

Sustentabilidad AXTEL 40

- Política de Sustentabilidad AXTEL 42
- Modelo de Sustentabilidad AXTEL 44
- Declaración de Sustentabilidad 45
- Grupos de Interés 46

Fundación AXTEL 50

- Historia 53
- Nuestra Filosofía 54
- Hombres y Mujeres Trabajando
 - Concurso Anual de Coinversión en Proyectos Sociales 57
 - Fortalecimiento a ONG's 60
 - Inversión Institucional 60
 - Otras Causas 61

Perspectiva Económica 62

Perspectiva Social 69

- Colaboradores AXTEL 70
 - Composición de nuestra plantilla laboral 72
- Seguridad Integral y Ocupacional 75
- Agenda Integral del Colaborador 77
- Capacitación 79
- Familias AXTEL 81

Perspectiva Medioambiental 83

Parámetros de la Memoria 90

Índice GRI 93



CARTA DEL

DIRECTOR GENERAL

CARTA DEL DIRECTOR
DIRECTOR CARTA DEL DIRECTOR
CARTA DEL DIRECTOR
DIRECTOR CARTA DEL DIRECTOR
CARTA DEL DIRECTOR
DIRECTOR CARTA DEL DIRECTOR
CARTA DEL DIRECTOR
DIRECTOR CARTA DEL DIRECTOR
CARTA DEL DIRECTOR
DIRECTOR CARTA DEL DIRECTOR
CARTA DEL DIRECTOR

Estimados lectores:

***En AXTEL
estamos
comprometidos
con nuestro País.***



A 13 años de haber iniciado operaciones, nos hemos consolidado como una de las empresas de mayor desarrollo en la industria de las telecomunicaciones. Somos la compañía con el mayor crecimiento en el segmento de banda ancha de México, ofreciendo el más robusto portafolio de soluciones en Tecnologías de Información y Comunicación. La conectividad entre los diferentes mercados que atendemos representa hoy en día un factor crucial para el desarrollo de nuestro País. Por ello, nuestro compromiso se extiende más allá de nuestra empresa, ya que somos una compañía que, además de colaborar con el progreso de la sociedad a la que servimos, contribuye a su desarrollo tecnológico y económico.

Atender los grandes retos que nos presentan los mercados globales, mantener el crecimiento sostenido de nuestra organización, desarrollar a nuestros colaboradores para mejorar su calidad de vida y la de sus familias, contribuir en la solución de las necesidades sociales de nuestro País, así como cuidar el medio ambiente a través de nuestra operación responsable, son desafíos en los cuales estamos trabajando arduamente.

Como parte de este compromiso, tiene ante usted nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, documento que presenta las estrategias, acciones y avances de AXTEL durante 2011 en esta materia.

La decisión de publicar este reporte se basa en nuestro compromiso de transparencia con todos nuestros grupos de interés. Por ello exponemos las acciones que representan nuestros esfuerzos económicos, nuestra preocupación por promover la competencia justa en la Industria de las Telecomunicaciones en México, el compromiso con nuestros colaboradores, nuestro respeto por las comunidades en donde tenemos operaciones y nuestra inquietud por contribuir al cuidado del medio ambiente.

Durante 2011 enfocamos esfuerzos en alinear todos estos aspectos a las estrategias de nuestro negocio, no como un esfuerzo aislado sino con la finalidad de que esta filosofía de trabajo sea parte la cultura de nuestra organización, fortaleciendo de esta forma nuestra permanencia y crecimiento en el mercado en el largo plazo. Como parte de esta convicción nos hemos adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas refrendando nuestro compromiso de cumplir los diez principios que rigen esta iniciativa internacional.

Como parte de nuestros logros económicos, en 2011 se generaron

estrategias que nos permitirán, entre otras cosas, ampliar la utilización de nuestra infraestructura, establecer negociaciones más competitivas, reducir costos y robustecer el portafolio comercial de soluciones diferenciadas de Tecnologías de Información y Comunicación.

A través de Fundación AXTEL hemos desarrollado programas sociales y medioambientales que apoyan a diferentes organizaciones que trabajan por estas causas. Hemos involucrado a nuestro personal en acciones de voluntariado, participando activamente en asociaciones que trabajan en pro de una sociedad más justa y equitativa. Durante 2011 apoyamos 30 proyectos en 14 localidades, beneficiando a más de 18 mil personas.

Por otro lado, nuestra preocupación por el cuidado y la salud de nuestros trabajadores es una de nuestras prioridades. En 2011 logramos disminuir la incidencia, frecuencia y gravedad de los accidentes laborales a través de programas continuos de capacitación del personal, y seguimos trabajando para garantizar la integridad física de todos aquellos que día con día hacen posible que AXTEL preste servicios de excelencia a sus usuarios.

En materia medioambiental, hemos implementado campañas internas de ahorro de energía, reutilización de materiales y reciclaje de desechos, sin desatender el compromiso de analizar el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente y trabajar en acciones encaminadas a mitigarlo.

Este reporte, que presentaremos anualmente, refleja los esfuerzos en materia de sustentabilidad realizados por nuestra empresa. A través de éste nos proponemos comunicar nuestro compromiso con la sociedad y consolidar nuestros lazos de confianza, calidad en el servicio y atención con quienes han creído en nosotros. Espero que nuestros lectores encuentren de utilidad esta información.



Tomás Milmo Santos

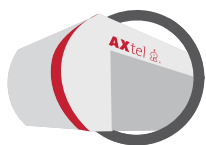
Presidente del Consejo de
Administración y
Director General de AXTEL

A photograph of a modern, multi-story building with a dark grey facade. The building features a large, curved architectural element on the left side. The word "Axtel" is prominently displayed in large, dark letters on the upper part of the facade, accompanied by a red logo consisting of two interlocking circles. The building has several levels with balconies and railings. The sky is clear and blue.

Axtel

PERFIL DE LA COMPAÑÍA

DE LA COMPAÑÍA PERFIL DE LA COMPAÑÍA
COMPANIA PERFIL DE LA COMPANIA PERFIL
IA PERFIL DE LA COMPANIA PERFIL DE LA C
DE LA COMPANIA PERFIL DE LA COMPANIA
COMPANIA PERFIL DE LA COMPANIA PERFIL
IA PERFIL DE LA COMPANIA PERFIL DE LA C
DE LA COMPANIA PERFIL DE LA COMPANIA



AXTEL

Somos la empresa mexicana de telecomunicaciones con mayor crecimiento en el segmento de Banda Ancha, y una de las compañías con soluciones TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) líderes en los sectores corporativo, financiero y gubernamental.

Con oficinas corporativas ubicadas en Monterrey y con presencia en **39 ciudades del País**, operamos nuestra empresa con el apoyo de más de **8 mil colaboradores**, brindando servicio durante 2011 a **un millón 476 mil UGI's***, **436 mil suscriptores de Internet de Banda Ancha**, **368 mil usuarios de Internet con tecnología WiMAX**, y **48 mil clientes con tecnología FTTH o AXTEL X-tremo**.

Atendemos todos los segmentos de mercado -empresarial, financiero, gubernamental, Wholesale y residencial- con la más robusta oferta de servicios integrales de comunicación en México.

Nuestra red de clase mundial está constituida por distintas tecnologías de acceso como fibra óptica, acceso inalámbrico fijo, enlaces punto a punto y punto a multipunto, para ofrecer soluciones a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

La oferta de AXTEL incluye la red de telefonía inalámbrica fija más grande a nivel mundial, el servicio de Banda Ancha más veloz del País, las soluciones más avanzadas para la transmisión de datos e implementación de redes privadas

virtuales, hospedaje de páginas de Internet, centros de datos, seguridad administrada, servicios para otros operadores de telecomunicaciones y servicios de voz, entre otros.

AXTEL es una empresa pública listada en la Bolsa Mexicana de Valores desde 2005, operando bajo el símbolo "AXTELCPO", y desde 2008 sus títulos forman parte del Índice de Precios y Cotizaciones (IPC).

**UGI's: Unidades Generadoras de Ingreso.*



Historia

1994 Iniciamos operaciones como Telefonía Inalámbrica del Norte, S.A. de C.V.

1996 Obtuvimos concesión de la Red Pública de Telecomunicaciones.

1997 Ganamos la subasta de espectro radioeléctrico para ofrecer telefonía a nivel nacional.

1998 Nos convertimos en una de las empresas con más recursos de espectro radioeléctrico en el mercado mexicano.

1999 Lanzamos nuestro nombre comercial AXTEL e iniciamos operaciones en el área de Monterrey.

2000 El Presidente de México inauguró oficialmente AXTEL a nivel nacional e iniciamos operaciones en Guadalajara.

2001 Extendimos nuestra operación a 36 ciudades más.

2003 Emitimos bonos de deuda por \$175 millones de dólares en el mercado global.

2005 Entramos en el proceso de emisión pública de acciones en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), convirtiéndonos en una entidad pública.

2006 Adquirimos Avantel.

2009 Recibimos la concesión para ofrecer servicios de televisión de paga o televisión satelital.

2010 Lanzamos AXTEL X-tremo, el servicio de Banda Ancha más rápido y avanzado de México.

2011 Nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Reconocimientos y Certificaciones

Como parte de nuestro compromiso con la calidad, el servicio y la mejora continua, hemos sido acreedores a diversos reconocimientos y certificaciones otorgadas por organismos nacionales e internacionales que avalan nuestro empeño y esfuerzo constante por seguir siendo una empresa de clase mundial.



Año de obtención y / o renovación	Descripción
2011	<p>Firmamos la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU).</p> <p>Obtuvimos por cuarto año consecutivo el Distintivo como Empresa Socialmente Responsable otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI).</p> <p>Logramos la certificación Managed Services Channel Partner (MSCP) de Cisco en México y Cisco Gold Partner, con las que probamos contar con las capacidades para proveer y garantizar a los clientes la operación de sus servicios administrados, alineados a las mejores prácticas de IT e ITIL. Esto nos convierte en el único Carrier en México que ha obtenido este reconocimiento.</p> <p>ICREA es una asociación internacional formada por ingenieros especializados en el diseño, construcción, operación, mantenimiento, adquisición, instalación y auditoría de centros de cómputo. Estamos clasificados en el Nivel 3, lo cual significa que contamos con salas de cómputo confiables con Ambiente Certificado de Clase Mundial S-WCQA (Safety World Class Quality Assurance).</p> <p>Por segundo año consecutivo recibimos la certificación en la Norma a la Excelencia en Centros de Contacto (NECC) .</p>
2007 a 2011	<p>En el transcurso de estos años fuimos acreedores y renovamos las siguientes certificaciones: ISO 9001, ISO 27001 e ISO 20000.</p>
2010	<p>Obtuvimos la Certificación PCI, de la Security Standards Council, en la modalidad de proveedor de servicio. Este logro nos permitió posicionarnos como el primer proveedor de servicios (SOC, Centro de Datos e Internet MPLS) que cumple con las mejores prácticas de seguridad en la industria de las telecomunicaciones, así como para los clientes que utilizan pago con tarjeta de crédito. La certificación fue refrendada en 2011.</p>
2008 y 2009	<p>Fuimos reconocidos por la Asociación Iberoamericana de Relación Empresa Cliente (AIAREC) como la mejor empresa en experiencia de cliente en el sector fijo de Telecomunicaciones.</p>

Servicios y Tecnología

Nuestro compromiso es poner día con día nuestras redes de telecomunicaciones al servicio de más mexicanos.

Los servicios que ofrecemos en AXTEL en los segmentos residencial, empresarial y gubernamental, están constituidos por una amplia gama de planes y programas que permiten que nuestros usuarios cuenten con alternativas a la medida de sus necesidades.

Servicio	Residencial	Empresarial	Gobierno
AXTEL Acceso Universal: Internet más teléfono	✓	✓	✓
AXTEL X-tremo: zona de velocidad extrema de conexión a Internet	✓	✓	✓
AXTEL Planes Hogar: ahorros al contratar planes con diferentes combinaciones de servicios	✓	✓	
AXTEL Telefonía: servicios de comunicación telefónica	✓	✓	✓
AXTEL Conmigo: línea telefónica móvil a través de conexión WiFi	✓		✓
AXTEL Red WiFi: red de conexión inalámbrica en el hogar	✓	✓	

Servicio	Residencial	Empresarial	Gobierno
AXTEL Membresía: paquetes de servicios de asistencia en emergencias, descuentos médicos y seguro de vida, que brindan beneficios a toda la familia	✓		
AXTEL Tienda: ofrece la posibilidad de adquirir diversos productos con facilidades de pago	✓	✓	
AXTEL Tarjetas: tarjetas telefónicas pre-pago que permiten realizar llamadas a todo México y el extranjero desde cualquier teléfono público o privado en el País, Estados Unidos o Canadá	✓		✓
AXTEL Experto: servicio de asesores expertos para ayudar a resolver al usuario situaciones o problemas con su computadora	✓		
AXTEL Banda Ancha: servicio para navegar desde cualquier lugar		✓	✓
Datos y Redes: VPN Banda Ancha AXTEL, Ethernet, Internet2, Internet Dedicado, Internet Broadband, Líneas Privadas, Multiservicios IP		✓	✓
Equipamiento: Equipamiento CPEAXTEL, Mantenimiento CPE, Switches/Routers		✓	✓
Centros de Datos: WebHosting Compartido, WebHosting Virtualizado, WebHosting Dedicado, Coubicación		✓	✓
Administrados: Administración de Ancho de Banda, Monitoreo Administrado, Administración de IPPBX, Filtrado de Contenido, Clean Pipes, Seguridad Administrada, Administración de Redes		✓	✓
AXTEL Voz: Línea inteligente AXTEL, Línea Virtual AXTEL, Troncales IP, Troncales Digitales, Larga Distancia, Servicios 800s, Audioconexión, Audiomensajes		✓	✓
AXTEL Servicios Integrados, Infraestructura: Adecuaciones de Sitio, Cableado Estructurado, Centro de Contacto		✓	✓
AXTEL Servicios Integrados, Aplicaciones: Factura Electrónica, Netconference		✓	✓

Para mayor detalle de los beneficios que brindan cada uno de nuestros servicios consultar: <http://www.axtel.mx>

Regiones AXTEL



Satisfacción del Cliente AXTEL

Nuestro objetivo primordial es la satisfacción de nuestros clientes atendiendo sus necesidades de comunicación y rebasando sus expectativas. En AXTEL estamos trabajando para proveer estos servicios de manera sostenible: social, ecológica y económicamente.

Nuestros clientes cuentan con diversos mecanismos para contactar a la empresa, comunicar fallas en el servicio, resolver problemas técnicos –operativos y administrativos-, para contratar nuestros servicios, así como para dar su opinión con respecto a la satisfacción que nuestra empresa les proporciona. Esto se hace a través de Módulos de Atención Personalizada, Centros de Atención al Cliente, encuestas y llamadas de servicio.

Contamos con medios de contacto disponibles para nuestros clientes con amplios horarios de atención.



Nuestra Política Interna para la Atención al Cliente ha sido desarrollada e implementada para dar seguimiento y respuesta a todas aquellas quejas recibidas a través de la PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) y de la COFETEL (Comisión Federal de Telecomunicaciones).

Durante 2011 atendimos y dimos seguimiento a 6 millones 285 mil 100 interacciones con nuestros clientes a través de nuestros diferentes Centros de Contacto.

Evaluación de Satisfacción del Cliente AXTEL

Nuestro interés en la mejora continua nos ha impulsado a realizar semestralmente evaluaciones de satisfacción de los clientes AXTEL.

Estas evaluaciones se llevan a cabo a través de un proveedor de servicios de mercadotecnia externo a nuestra compañía, que aplica una metodología estandarizada para identificar y medir los atributos de mayor importancia relativa para el cliente.

En estos ejercicios de consulta participan usuarios de todos los segmentos en los que prestamos servicios:

- **Residencial**
- **Micro y Pequeños Negocios**
- **Empresarial**
- **Corporativo**
- **Gobierno**

Esta metodología genera información relacionada con la satisfacción de nuestros clientes permitiéndonos redefinir y enfocar nuestras estrategias de atención y establecer acciones de mejora en aquellos atributos reconocidos como de valor percibido por los usuarios.

Evaluamos cada uno de los momentos de verdad por los que transita el cliente, es decir, todas las interacciones que tiene con la empresa:

- **Proceso pre-venta y venta**
- **Proceso de instalación**
- **Uso de productos y servicios**
- **Servicio al cliente**
- **Reparación de fallas**
- **Facturación**
- **Cobranza**





Índice de Satisfacción de Clientes AXTEL 2011

Segmento	Promedio*
Corporativo	4.90
Empresarial	4.01
Gobierno	4.05
Negocios	3.93
Residencial	4.47

*En una escala del 1 al 5

Estos ejercicios de medición nos arrojan información relevante para nuestros análisis y toma de decisiones:

- Índice de satisfacción del cliente por segmento, con el cual realizamos análisis para comprobar nuestra mejora continua.
- Net Promoted Score (NPS®), es un valor que nos indica el grado de recomendación de nuestros clientes sobre el servicio y nos permite compararnos con referencias internacionales y de diferentes industrias.
- Análisis de atributos y su aportación a la evaluación del momento de verdad, así como los motivadores clave para nuestros clientes.

Tecnología AXTEL

Contamos con los recursos tecnológicos más avanzados del mercado para proveer las mejores soluciones de comunicación. Las tecnologías de acceso que empleamos en nuestra operación son: cable de fibra óptica, acceso inalámbrico fijo, radio punto a punto, radio punto a multipunto y tecnología de cobre.

Red Digital AXTEL

La Red Digital AXTEL está constituida por la combinación de las mejores soluciones tecnológicas existentes en el mercado de las telecomunicaciones. Éstas son resultado de años de investigación, desarrollo y experiencia en campo por parte de compañías líderes en el mundo.

Entre las ventajas que se desprenden de nuestra Red Digital se incluyen las siguientes:

- **Integración de servicios de telefonía local, larga distancia, Internet y servicios de valor agregado.** Nos permite ofrecer una sola facturación para todos los servicios contratados, además de ahorros significativos para nuestros usuarios.
- **Combinación de tecnologías de punta.** Nuestras tecnologías de acceso incluyen cable de fibra óptica, acceso inalámbrico fijo, radio punto a punto, radio punto a multipunto y tecnología de cobre.
- **Red totalmente digital.** Contar con una red totalmente digital hace posible brindar un servicio con una mejor calidad, seguridad, confiabilidad y velocidad, que la ofrecida a través de la transmisión analógica.
- **Confiabilidad.** La Red Digital AXTEL cuenta con los atributos necesarios para procurar la provisión de servicios ante cualquier eventualidad.
- **Rápida instalación.** Los servicios se pueden instalar y activar el mismo día.

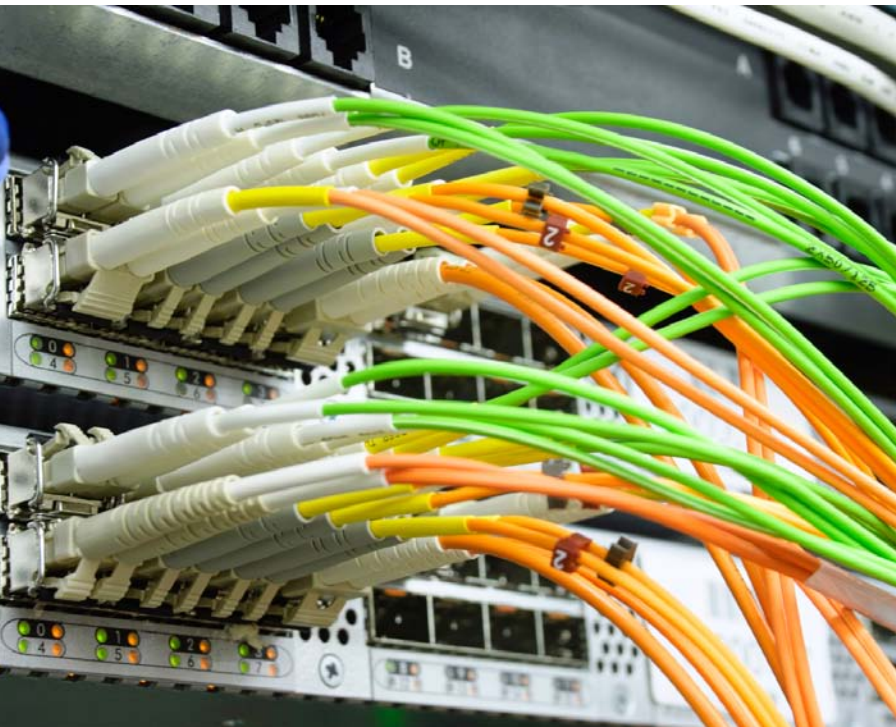
- **Completa compatibilidad.** Las soluciones tecnológicas que ofrecemos en AXTEL son completamente compatibles con los aparatos telefónicos existentes en el mercado, con equipos de conmutadores privados (PBX) y otros dispositivos.
- **Fáciles actualizaciones y ampliaciones.** Al ser totalmente digital, la red de AXTEL permite efectuar actualizaciones de equipo o ampliación de servicios sin ninguna dificultad.
- **Flexibilidad.** Permite a nuestros clientes integrar fácilmente diferentes soluciones de comunicación de acuerdo a sus necesidades.



Fibra Óptica

Para clientes que requieren transporte de alta capacidad y una conexión directa a la red, AXTEL ofrece soluciones a través del cable de fibra óptica. Las ventajas de esta tecnología incluyen las siguientes:

- Mayor calidad y confiabilidad en la transmisión digital de voz y datos.
- Utiliza tecnología avanzada de SDH (Synchronous Digital Hierarchy o Jerarquía Digital Sincrónica) para transmitir información más rápida y menos cara que la tradicional PDH (Plesiochronous Digital Hierarchy o Jerarquía Digital Plesiócrona).
- Maneja un gran ancho de banda (1 a 1,008 E1s).
- Ofrece mayores distancias de transmisión.
- Permite configuraciones redundantes de anillos, lo cual incrementa aún más la confiabilidad de los servicios.
- Mayor durabilidad de la red, ya que las pérdidas de enlaces son identificadas con prontitud y se vuelven a enrutar en forma imperceptible.
- Esta misma red soporta la tecnología MetroEthernet para hacer conexiones tipo LAN-LAN (Local Access Network / Red de Acceso Local), lo cual hace posible extender el alcance de las redes locales de los clientes a nivel metropolitano, integrando así diferentes oficinas en la misma red local con la más alta confiabilidad y seguridad.
- La extensión de la red de fibra óptica hasta las zonas residenciales con tecnología FTTH (Fiber to the Home o Fibra al Hogar) permite la entrega de servicios de muy alta capacidad para el hogar, así como para pequeños y medianos negocios.



Acceso Inalámbrico Fijo

Es una solución idónea para clientes residenciales y negocios pequeños. Este acceso se realiza utilizando 50 MHz de espectro dentro de la banda de 3.4 GHz a nivel nacional. Este acceso permite la provisión del servicio de telefonía local, de larga distancia, Internet y servicios de valor agregado. No es telefonía celular.

Las ventajas del acceso inalámbrico fijo son:

- Servicios de transmisión completa de voz, datos e Internet.
- Soluciones AXTEL (servicios de valor agregado), que incluyen identificador de llamadas, llamada en espera, desvío de llamadas, conferencia tripartita, correo de voz y control de llamadas.
- Seguridad.
- Flexibilidad.
- Instalación rápida.
- Compatibilidad total.
- Confiabilidad.
- Calidad.
- Costos de mantenimiento más bajos.
- Despliegue más rápido de red.
- Cobertura en zonas donde resulta difícil el acceso con redes alámbricas.
- Impacto mínimo sobre el medio ambiente.

El servicio de AXTEL para residencias y negocios pequeños se basa en la tecnología inalámbrica FWA (Fixed Wireless Access o Acceso Inalámbrico Fijo).

Esta tecnología soporta los servicios tradicionales de telefonía (local y larga distancia), así como Internet y servicios de valor agregado.

Para estar a la altura de las necesidades de los clientes y poder ofrecer nuevos servicios, se integró la tecnología WiMAX, la cual nos permite entregar enlaces de datos de mayor velocidad usando de manera nativa el protocolo IP, gracias a lo cual serán una realidad los servicios convergentes.

Radio Punto a Multipunto

Para los clientes que requieren capacidad media para servicios de voz y datos, contamos con tecnología punto a multipunto. Para esta tecnología, en AXTEL disponemos de 60 MHz de espectro, con cobertura a nivel nacional, dentro de la banda de 10.5 GHz.

Ventajas del radio punto a multipunto:

- Calidad y claridad de la transmisión.
- Servicios dedicados de datos (n x 64).
- Seguridad.
- Despliegue rápido de líneas múltiples de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Confiabilidad.
- Bajos costos de mantenimiento.
- Amplio alcance geográfico.
- Impacto mínimo sobre el medio ambiente.
- Servicios simétricos de alta velocidad para enlaces privados.



Radio Punto a Punto

Para satisfacer los requerimientos de comunicación de nuestros clientes que desean servicios de alta capacidad y cobertura amplia, ofrecemos esta tecnología digital. Para los enlaces punto a punto a nivel nacional, AXTEL cuenta con 100 MHz de espectro dentro de la banda de 23 GHz y 128 MHz de espectro dentro de la banda de 15 GHz.

Ventajas del radio punto a punto:

- Servicios completos de transmisión: voz, datos e Internet.
- Seguridad total en las llamadas.
- Rápido despliegue de las capacidades de E1.
- Es útil como tecnología de acceso y transporte.
- Alta confiabilidad en la transmisión de voz y datos.
- Mayor claridad en la transmisión de voz.
- Bajos costos de mantenimiento.
- Amplio alcance geográfico.
- Impacto mínimo sobre el medio ambiente.



Red Inteligente

En AXTEL utilizamos esta tecnología para expandir las posibilidades en la creación de servicios de conmutación de manera más confiable y versátil, con una plataforma diseñada exclusivamente para este propósito.

Ventajas de la Red Inteligente:

- Servicios de voz más confiables.
- Servicios de voz más versátiles.

Servicios personalizados según las necesidades del cliente, como servicios de información general, de automatización y personalización de llamadas entrantes, de atención a clientes, Centros de Contacto, sondeos y encuestas, números 800 y 900, entre otros.



Proveedores de Tecnología

Airspan

Red de telefonía inalámbrica de FWA

Cisco

Plataforma de ruteadores:

- Proveedor Internet
- Red corporativa
- Red AXTEL

Alcatel-Lucent

Fibra óptica All Wave

PBXs

MetroEthernet

Microsoft

Mensajería electrónica

Sistemas operativos

Nortel Networks

Centrales telefónicas DMS 100-250

Equipos de fibra óptica

Softswitches

Nokia Siemens Networks

Radios microondas punto a punto y multipunto

Multiplexión

Red óptica DWDM

Ericsson

Centrales telefónicas AXE

Equipos de fibra óptica (Marconi)

Radios de microondas y PMP (Marconi)

SRT Telecom

Sistema punto multipunto de microondas (PMP) y de acceso de banda ancha

HP

Sistemas de soporte a la operación

IBM

Sistemas de soporte a la operación

Oracle

Base de datos para soporte a la operación

Symantec

Seguridad en red

Sycamore Networks

Red de transporte

Genband (Antes Nextpoint)

Equipo de red

Comptel

Activación y mediación de sistemas

SAP

Business Management

Huawei

Equipos de fibra óptica

Softswitches

Ruteadores

Microwave Networks

Radios Ethernet

Radios de alta capacidad para red

Harris

Integración de sistemas de gestión

Radios de microondas

Motorola

Tecnología WiMAX

Comverse KENAN

Sistema de facturación

SUN

Sistemas de soporte a la operación

Siebel (Oracle)

CRM

Tellabs

Equipos multiplexores de fibra óptica

EMC

Sistemas de soporte a la operación

Panasonic

Equipos multilíneas

Conmutadores privados (PBX)

Jnetx

Servicios de red inteligente

Portabilidad numérica local

Sixbell-Nekotec

Gateway de portabilidad numérica local

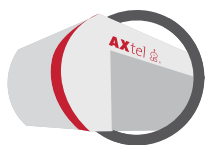
Telcordia

Sistema de inventario de red

Stratus

Equipos de mediación

Equipos de señalización para portabilidad numérica



Cultura AXTEL

En AXTEL promovemos la congruencia de nuestro actuar diario entre quienes formamos parte de la organización y todos aquellos con quienes nos relacionamos.

Deseamos seguir siendo una empresa líder en la prestación de servicios de telecomunicaciones, brindando calidad y progreso a nuestro País. Al mismo tiempo deseamos promover una cultura laboral en donde converjan individuos críticos con su trabajo diario y comprometidos con la sociedad, altamente calificados como profesionistas con capacidad de respuesta ante las necesidades de nuestros clientes, a través de la adaptación a los procesos de cambio que nos exige el mercado global.



Misión

Mejorar la comunicación para mejorar la vida.



Visión

Innovar experiencias de comunicación que acerquen a las personas a lo que más les importa.



Valores

Compromiso

- Honrar las promesas: cumplir con lo que prometo.
- Ampliar posibilidades.
- Hacer reclamos o declarar satisfacciones.
- Contribuir con la sociedad.

Honestidad

- Respetar la verdad: decidir hacer lo correcto.
- Construir relaciones de confianza.
- Respetar a los demás.
- Declarar y aprender de mis errores y aciertos.
- Dar respuesta en forma realista a los requerimientos.

Servicio

- Excelencia y actitud al hacer algo a favor de otro: escuchar y satisfacer necesidades.
- Sorprender positivamente al otro excediendo sus expectativas.
- Hacer ofertas proactivamente.
- Enriquecer nuestro trabajo cuidando la forma.

Comunicación

- Mejorar en todo momento la calidad de nuestros diálogos: compartir lo que somos, hacemos y aprendemos.
- Hacer pedidos claros.
- Declarar áreas de mejora.
- Retroalimentar.
- Agradecer y reconocer.

Innovación

- Convertir ideas nuevas en realidades: transformar la vida.
- Mejorar la vida de los demás.
- Generar nuevas experiencias.
- Crear nuevas formas de hacer las cosas.



Derechos Humanos

Convencidos de que el respeto hacia los derechos humanos de todos los individuos es el único camino para alcanzar la armonía, el desarrollo y promover los valores, en 2011 nos adherimos voluntariamente al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa que promueve 10 principios universales de sustentabilidad empresarial:

Derechos Humanos

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.
- Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Lucha contra la corrupción

- Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Normas Laborales

- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.
- Las empresas deben abolir de forma efectiva el trabajo infantil.
- Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

- Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.
- Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

De igual manera, en AXTEL estamos comprometidos con el cumplimiento de la legislación vigente en nuestro País en materia de derechos humanos, la Ley Federal del Trabajo y el respeto por los contratos individuales y colectivos de nuestros trabajadores.

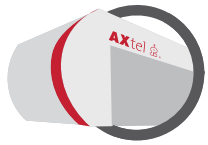
Esto se ve reflejado en nuestra Política de Derechos Humanos* en la cual declaramos nuestra postura hacia el respeto de los individuos en todas sus expresiones, rechazando actos de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzado, comportamientos de abuso, coerción y amenaza. En 2011 AXTEL no recibió, a través de sus medios de

comunicación y/o contacto, ninguna denuncia relacionada con incidentes de discriminación o violaciones a los Derechos Humanos.

Con el fin de seguir promoviendo el respeto de todos los individuos –dentro y fuera de la organización- nuestro compromiso para 2012 es integrar al Código de Ética que nos rige, el tema de Derechos Humanos y dar la difusión adecuada para asegurar el conocimiento de su contenido y su práctica.

**Para conocer el documento completo consultar en: www.axtel.mx/sustentabilidad*





Gobierno Corporativo

Consejo de Administración y Equipo Directivo



Consejo de Administración

Es el órgano supremo que rige las decisiones corporativas en AXTEL. Conformado por un grupo de 11 consejeros propietarios -cuatro de ellos independientes- y 10 consejeros suplentes, hemos logrado una estructura de Gobierno robusta, capaz de identificar aspectos cruciales y riesgos potenciales de nuestra compañía. La función principal del Consejo de Administración es la de llevar, en conjunto con el Director General, la administración de la Sociedad.

El Consejo de Administración, encabezado por nuestro Presidente y Director General, es quien se encarga de establecer las

directrices de nuestras estrategias de negocios y vigilar su cumplimiento. La operación del Consejo de Administración y del Comité de Auditoría y Prácticas Societarias ejecutan sus funciones en apego a la Ley del Mercado de Valores (LMV) vigente, publicada en el Diario Oficial de la Federación.

Asimismo, la retribución de los miembros del Consejo de Administración es determinada anualmente por la Asamblea de Accionistas de la Sociedad.

Sus principales deberes consisten en:

- I. Establecer las estrategias generales para la conducción del negocio, de la sociedad y personas morales que ésta controle.
- II. Vigilar la gestión y conducción de la sociedad y de las personas morales que ésta controle, así como el desempeño de los directivos relevantes.
- III. Aprobar políticas, lineamientos y operaciones representativas para la sociedad; el nombramiento, elección y, en su caso, destitución del Director General; políticas en materia de préstamos y garantías; dispensas para consejeros y/o directivos de aprovechar oportunidades de negocio que correspondan a la sociedad o las personas morales que ésta controle; los lineamientos en materia de control interno y auditoría interna; las políticas contables; los estados financieros; la contratación de la persona moral que proporcione los servicios de auditoría externa y, en su caso, de servicios adicionales o complementarios a los de auditoría externa.
- IV. Presentar informes a la Asamblea General de Accionistas, que se celebre con motivo del cierre del ejercicio social.
- V. Dar seguimiento a los principales riesgos a los que está expuesta la sociedad y personas morales que ésta controle.
- VI. Aprobar las políticas de información y comunicación con los accionistas y el mercado, así como con los consejeros y directivos relevantes.
- VII. Determinar las acciones que correspondan a fin de subsanar las irregularidades que sean de su conocimiento e implementar las medidas correctivas correspondientes.
- VIII. Establecer los términos y condiciones a los que se ajustará el Director General en el ejercicio de sus facultades de actos de dominio.
- IX. Ordenar al Director General la revelación al público de los eventos importantes de que tenga conocimiento.

El Consejo de Administración es responsable también de vigilar el cumplimiento de los acuerdos de las asambleas de accionistas, lo cual podrá llevar a cabo a través del Comité que ejerza las funciones de auditoría a que se refiere esta Ley.

Consejo de Administración AXTEL

Tomás Milmo Santos
(Presidente del Consejo y Director General)

Thomas Milmo Zambrano

Lorenzo H. Zambrano Treviño

Alberto Santos de Hoyos

Patricio Jiménez Barrera

Alberto Garza Santos

Fernando A. González Olivieri

Héctor Medina Aguiar*

Bernardo Guerra Treviño*

Fernando Quiroz Robles*

Lawrence H. Guffey*

Los Consejeros Independientes de AXTEL no están vinculados con el equipo de Dirección de la sociedad, por lo tanto tienen una visión imparcial y están libres de conflictos de interés al no estar sujetos a intereses personales, patrimoniales o económicos.

Consejeros Suplentes

Alberto de Villasante Herbert

Balbina Milmo Santos

Francisco Garza Zambrano

Alberto Santos Boesch

Andrés Velázquez Romero

David Garza Santos

Ramiro Villarreal Morales

Mauricio Morales Sada *

José Jorge Yáñez Cervantes *

Benjamin Jenkins *

** Consejeros Independientes*

Comités

El Comité de Auditoría y Prácticas Societarias reporta directamente al Consejo de Administración y está conformado por tres consejeros independientes.

Este Comité es uno de los canales de comunicación del Consejo de Administración hacia los niveles directivos de la compañía. Entre sus principales

funciones está vigilar la gestión, conducción y ejecución administrativa y financiera de AXTEL.

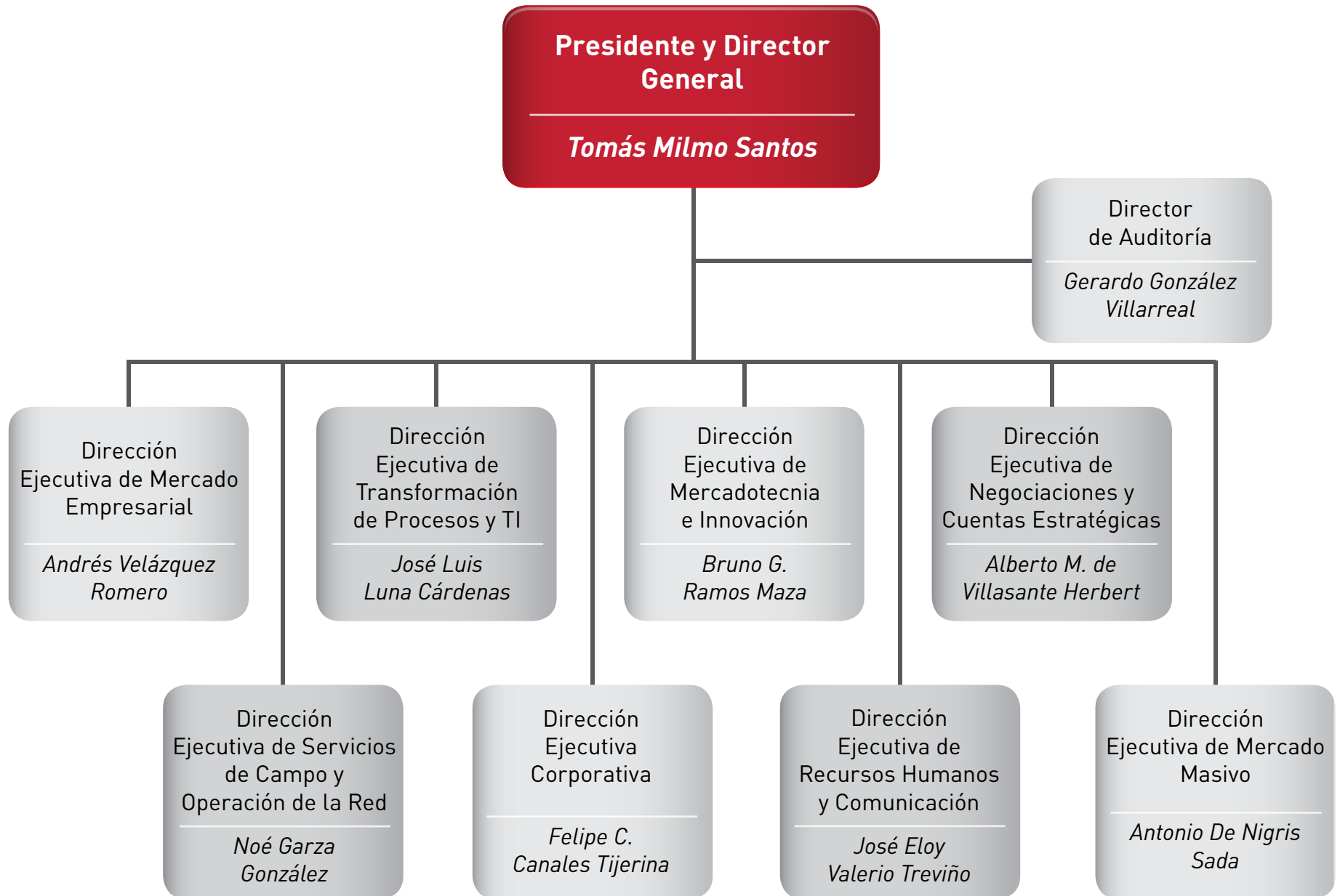
Además, recomienda a las áreas de Auditoría Interna y Externa las acciones a seguir en lo relacionado con los asuntos financieros significativos para la compañía.

Las áreas de Relaciones con Inversionistas y Relaciones con Medios son las vías de comunicación asignadas para recibir los comentarios y/o recomendaciones que nuestros grupos de interés deseen hacer llegar a los miembros del Consejo de Administración.

El correo electrónico para enviar comentarios es: contacto@axtel.com.mx



Equipo Directivo



Administración de Riesgos

La estructura de Gobierno Corporativo de AXTEL está conformada por empresarios con un alto nivel de conocimiento en el ámbito de los negocios. Todos ellos cuentan con experiencia en diversas industrias, lo que asegura que nuestra empresa sea dirigida adecuadamente mediante la identificación, evaluación y toma de decisiones de aspectos clave para nuestro crecimiento. Su experiencia, al mismo tiempo, nos permite identificar y gestionar los riesgos potenciales a los que estamos expuestos.

El área de Auditoría Interna le reporta al Director General y es el organismo responsable de monitorear de forma independiente el Sistema de Control Interno a través del cual se evalúan los procesos de negocio –financieros y no financieros- de toda la empresa:

- Ingresos
- Cadena de Abasto
- Gobierno Corporativo
- Partes Relacionadas
- Salvaguarda de Activos
- Tecnologías de Información
- Cumplimiento con Leyes y Regulaciones

Mediante una matriz de evaluación se determinan los Riesgos Clave para nuestra compañía, de acuerdo a la exposición que tenemos con respecto a los aspectos identificados y a la probabilidad de impacto que tienen en nuestras transacciones.

Durante 2011 el área de Auditoría Interna realizó una revisión del Sistema de Control Interno sin detectar deficiencias o desviaciones materiales. En este ejercicio fueron revisados los procesos más relevantes para AXTEL relacionados con los siguientes temas:

- Reconocimiento de ingresos
- Capitalización de proyectos en proceso

- Capitalización de gastos operativos
- Inventarios
- Entrega de servicio
- Estrategias de Tecnología de la Información (TI)
- Controles a nivel entidad

Para asegurar la adecuada gestión de los riesgos potenciales a los que puede estar expuesta nuestra compañía, hemos identificado 49 factores relacionados con los siguientes aspectos:

- Riesgos relacionados con la compañía
- Riesgos relacionados con la Industria de Telecomunicaciones en México
- Riesgos relacionados con México
- Riesgos relacionados con los CPOs
- Otros factores de riesgo



Ética Empresarial

En AXTEL la honestidad forma parte de nuestros valores. Trabajar bajo un marco de integridad en nuestro comportamiento diario es esencial para nuestra empresa. Buscamos generar relaciones basadas en el diálogo constructivo que propicien la confianza de todos nuestros grupos de interés.

De acuerdo a nuestro compromiso con la honestidad y la ética, como parte de la filosofía empresarial de AXTEL contamos con una Política Anticorrupción y un Código de Ética, tomando como referencia los lineamientos contra la corrupción instituidos en el décimo principio del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. A través de estos documentos promovemos que nuestros colaboradores y consejeros sean ejemplo con su comportamiento en cualquier trato o negociación a nombre de la empresa, a trabajar bajo el marco legal de nuestro País y del de todos aquellos con los que tenemos intercambios comerciales.

El Código de Ética también proporciona una guía para la solución de conflictos de intereses que puedan surgir entre

AXTEL, como empresa socialmente responsable, se adhiere a los lineamientos estipulados por la Convención Interamericana contra la Corrupción y la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, rechazando enérgicamente cualquier acción que implique o promueva el soborno o la extorsión.

colaboradores y entidades externas con las que interactuamos, así como las obligaciones de carácter ético hacia la compañía, los inversionistas, clientes, acreedores, proveedores, competidores y autoridades.

El Código de Ética* aborda los siguientes lineamientos medulares para nuestra organización:

- Comportamiento en el trabajo
- Comunicación
- Conflicto de intereses
- Contratación de personal
- Honestidad, lealtad e integridad

- Información confidencial
- Seguridad en el trabajo
- Relación con los clientes, la comunidad, el gobierno y los proveedores
- Promoción y venta
- Responsabilidad ambiental

Nuestro compromiso para 2012 es reforzar la difusión de su conocimiento entre el 100 por ciento de nuestro personal.

**Para conocer el contenido del documento consultar la página web:
www.axtel.mx*

Buzón de Transparencia

El Buzón de Transparencia es un mecanismo eficiente que nos ayuda a vigilar el cumplimiento a políticas, procedimientos y obligaciones de carácter ético.

Este sistema está accesible a nuestros empleados y a la comunidad general para que puedan reportar de forma anónima o personalizada cualquier situación que afecte la confianza en nuestros valores y/o vaya en contra de nuestro Código de Ética.

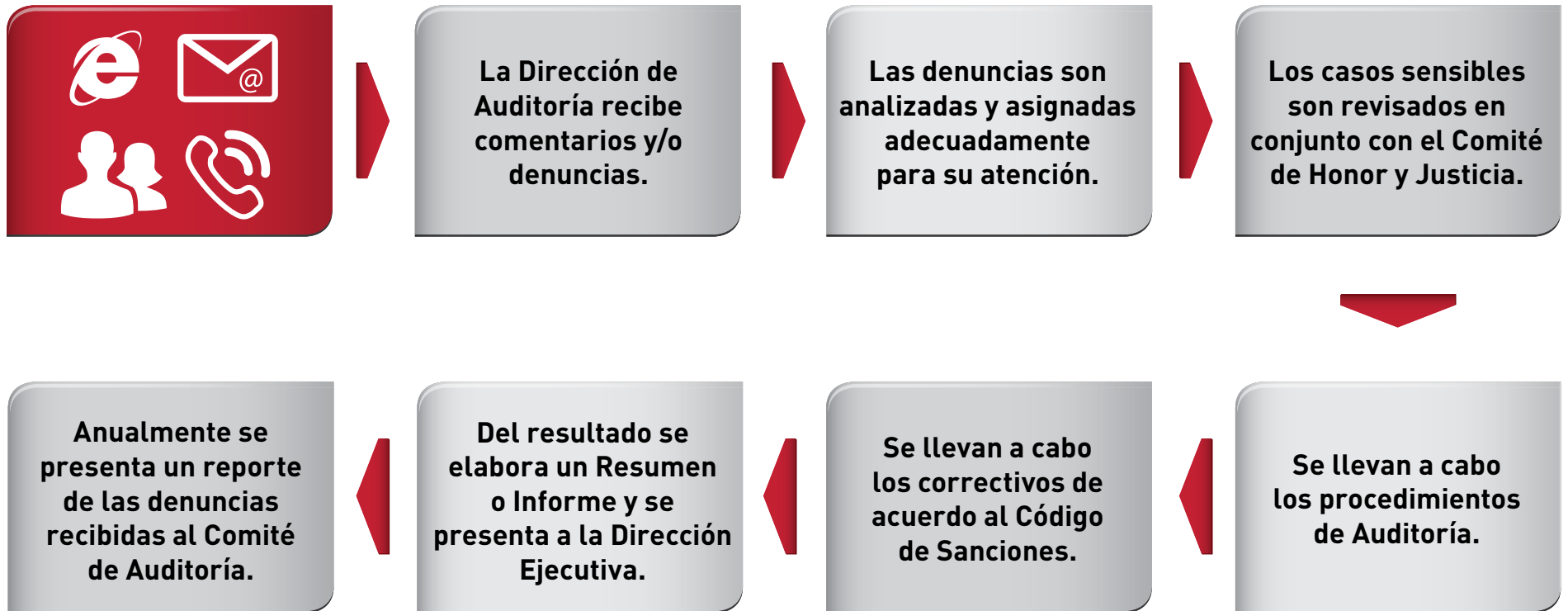
Los objetivos principales de este mecanismo son:

- a) Recibir, mantener y dar tratamiento a las denuncias recibidas en la empresa con relación a la contabilidad, control interno, faltas al Código de Ética, robo o abuso de activos, uso inapropiado de información privilegiada, sobornos, incumplimiento de las políticas, entre ellas la de No Regalos, Anticorrupción y Proveedores, y actividades que puedan presumirse como fraudulentas.
- b) Proporcionar la plena seguridad al denunciante sobre el tratamiento y confidencialidad de su denuncia a través del Buzón de Transparencia.
- c) Proteger de cualquier acción de venganza o represalias a las personas que denuncian de buena fe alguna irregularidad.

AXTEL brinda la confianza de mantener de forma anónima la identidad del denunciante, considerando que durante el curso de la investigación puede llegar a ser necesario que la fuente de la denuncia sea identificada para fines de la propia investigación, sin que esto implique que el denunciante quede expuesto públicamente.

La Dirección de Auditoría es el órgano interno responsable de recibir, dar seguimiento y resolver las denuncias, sin embargo, en temas que causan controversia, se realizan revisiones en conjunto con el Comité de Honor y Justicia el cual está integrado por el Director Jurídico, el Director de Recursos Humanos y el Director de Auditoría.

Flujo de denuncias del Buzón de Transparencia AXTEL



Canales para realizar denuncias

Los canales disponibles para hacer llegar una denuncia al área de Auditoría de forma anónima y confidencial, son: correo electrónico, teléfono o entrevista personal.

Para realizar dichas denuncias, deben dirigirse a los siguientes contactos:



**Línea telefónica sin costo:
01 800 087 0909**



**Correo electrónico:
transparenciaaxtel@axtel.com.mx**



**En nuestras oficinas corporativas
con el Director de Auditoría y/o
Gerente de Gobierno Corporativo**

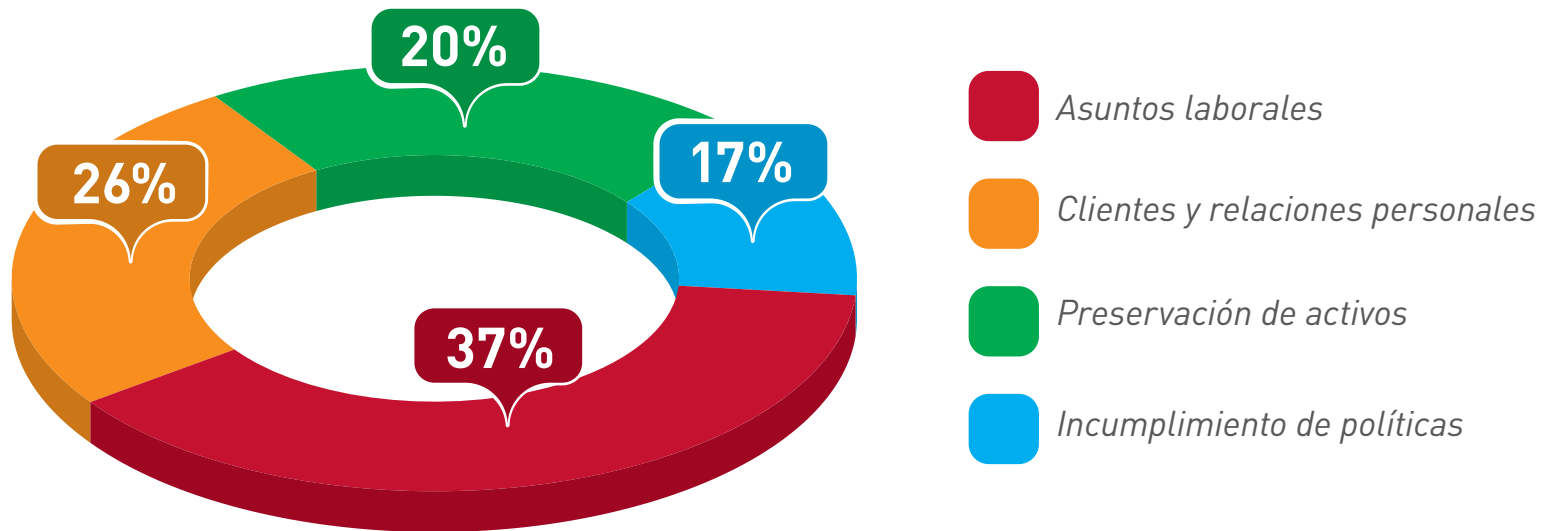
El correo electrónico y el número telefónico están disponibles las 24 horas de los 365 días del año.

Información disponible para clientes y proveedores en la página www.axtel.mx en la siguiente sección:

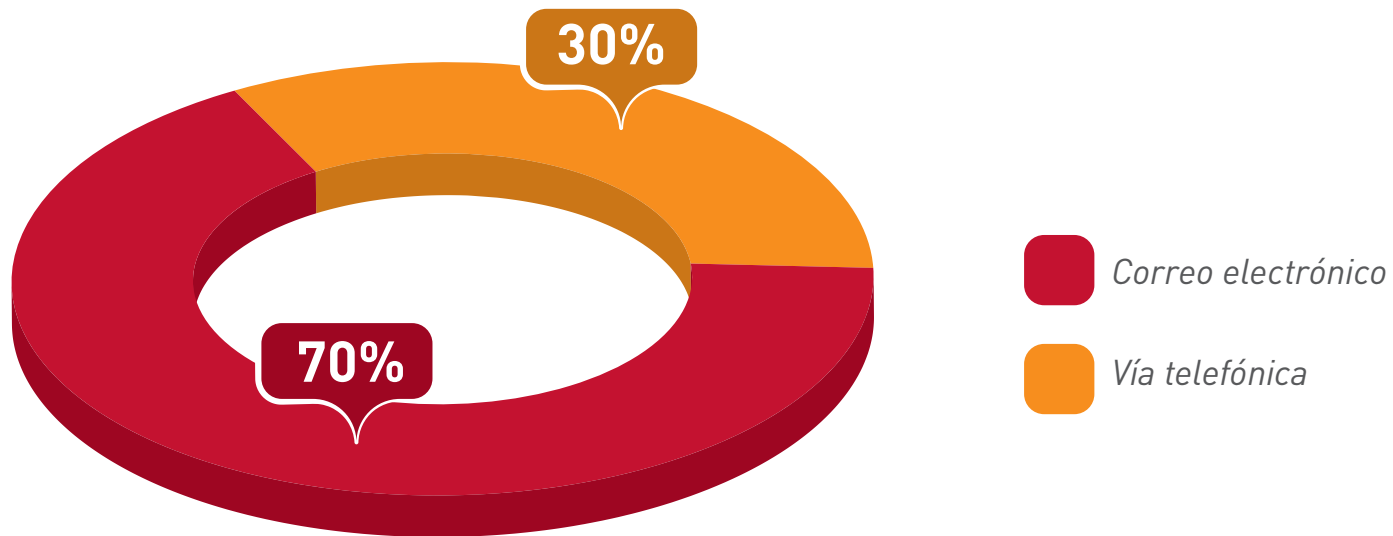
- *Acerca de AXTEL/Gobierno Corporativo/Buzón de Transparencia*

En 2011 recibimos 107 denuncias de las cuales ninguna estuvo relacionada con incumplimiento de la política anticorrupción.

Denuncias recibidas a través del Buzón de Transparencia en 2011



Vía de recepción de denuncias en 2011



La asignación de las denuncias para su atención se realizó de la siguiente forma: el 43% fue atendido por el área de Recursos Humanos, el 31% por Servicio al Cliente, el 25% por Auditoría y el 1% por Prevención de Perdas.





SUSTENTABILIDAD

AXTEL

TABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD AXTEL
USTENTABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD
TABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD AXTEL
USTENTABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD
TABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD AXTEL
USTENTABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD
TABILIDAD AXTEL SUSTENTABILIDAD AXTEL

La sustentabilidad en AXTEL es un tema que hoy por hoy nos ocupa. Determinar, medir y cuidar los aspectos más importantes en materia económica, social y ambiental de nuestra empresa, así como los impactos que nuestra operación puede tener en el ambiente, en la sociedad y en nuestros grupos de interés, es ahora una estrategia alineada en un solo sentido.

Por ello, en 2011 nos dimos a la tarea de desarrollar y poner en práctica políticas que guían nuestro actuar con respecto a estos temas. Buscamos mejorar año con año los indicadores relevantes para AXTEL e incluir –en todas nuestras actividades– acciones encaminadas a optimizar nuestro desempeño, tanto administrativo como operativo, siempre conscientes de que éstas no deben de afectar en ningún sentido a las generaciones futuras.





Política de Sustentabilidad AXTEL

El compromiso de AXTEL con la Sustentabilidad se manifiesta en:

- *Gestionar de forma íntegra, ética y transparente nuestras actividades.*
- *Trabajar para mejorar no solo la comunicación sino también la vida de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, inversionistas y grupos de interés.*
- *Ejecutar acciones que aseguren la sustentabilidad económica, social y medioambiental.*



Fiel al principio de generar valor para la empresa y la sociedad, los colaboradores de AXTEL nos regimos bajo una Política de Sustentabilidad que incluye los siguientes lineamientos:

- Cumplir con la legislación municipal, estatal y federal vigente.
- Establecer políticas para proteger los derechos laborales de los colaboradores, así como su integridad física, promoviendo prácticas de seguridad e higiene y un entorno saludable y seguro en todas las instalaciones y edificios.
- Respetar los derechos humanos, desarrollando un marco favorable para las relaciones laborales basado en la igualdad, respeto a la diversidad, no discriminación, rechazando el trabajo forzado, la esclavitud y el trabajo infantil.
- Adoptar prácticas de Gobierno Corporativo basadas en la ética y en la transparencia empresarial, llevando un estricto control de riesgos, para fomentar la confianza de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas, accionistas y grupos de interés.
- Rechazar las prácticas de soborno, corrupción u otro tipo de contribuciones, para obtener ventajas empresariales. Potenciar una cultura de respeto al entorno natural al reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, defender la biodiversidad y fomentar el cuidado de la Naturaleza.
- Informar a todos nuestros grupos de interés, veraz y oportunamente, de las actividades que realiza la empresa.
- Desarrollar programas que contribuyan a la sustentabilidad social de las comunidades, propiciando la productividad, la educación y el crecimiento personal, con el apoyo y colaboración de todos nuestros colaboradores.
- Buscar la mejora continua de todos nuestros procesos, proyectos y desempeño personal, para desarrollar productos y servicios tecnológicos innovadores, que contribuyan al crecimiento de nuestra sociedad.



Modelo de Sustentabilidad AXTEL





Declaración de Sustentabilidad AXTEL

La aplicación, desarrollo y consolidación del Modelo de Sustentabilidad AXTEL está fundamentada en la definición y establecimiento de una Estrategia de Sustentabilidad que da dirección a las decisiones y acciones claves de la empresa.

Estrategia Global de Sustentabilidad AXTEL

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

Estrategia Económica AXTEL

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

Estrategia Social AXTEL

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, salud y una vida digna.

Estrategia Ambiental AXTEL

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 armoniosa con la Naturaleza.



Grupos de Interés

La inclusión y participación de los Grupos de Interés con los que nos relacionamos es un punto central para el desarrollo y ejecución de nuestra Estrategia de Sustentabilidad.

Para quienes formamos parte de AXTEL es crucial promover las relaciones de confianza y cercanía entre clientes, proveedores, colaboradores y todos los organismos que interactúan con nuestra compañía.

Con el objetivo de desarrollar estrategias de comunicación efectiva, hemos realizado un ejercicio de reconocimiento de aquellos individuos y organismos con los que tenemos mayor interacción e influencia en nuestras operaciones, identificando 41 grupos que hemos unificado en siete grandes bloques:



Colaboradores



Inversionistas y Sector Financiero



Clientes



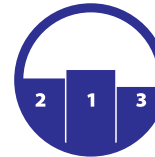
Proveedores



Gobierno



Organizaciones y Grupos de la Sociedad Civil



Competidores

Mecanismo de Comunicación Actual

Colaboradores

Personas que desempeñan una función al servicio de AXTEL, así como aquellos individuos o grupos que tienen relación directa con colaboradores AXTEL y que pueden impactar en su productividad.



- Intranet
- Correo Electrónico
- Tableros de Comunicación Corporativa
- Encuentros AXTEL con Director General
- Boletín Electrónico mensual
- Buzón de Transparencia
- Impresos y folletería

Inversionistas y Sector Financiero

Organismos y/o individuos que mantienen intereses financieros en AXTEL, o bien colaboran para que la información para estos grupos sea clara y oportuna.



- Página de Internet, sección Relación con Inversionistas y Gobierno Corporativo
- Juntas presenciales
- Conferencias telefónicas
- Asamblea Anual de Accionistas
- Buzón de Transparencia
- Buzón de contacto para inversionistas

Clientes

Personas o grupos que utilizan eventual o recurrentemente los servicios de AXTEL para cubrir sus necesidades de comunicación.

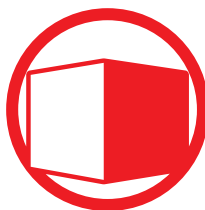


- Medios masivos de comunicación
- Correos electrónicos
- Facturación
- Folletería
- Centro de Contacto
- Página de Internet
- Buzón de Transparencia
- Buzón de Contacto
- Facebook
- Twitter
- Buzón de sugerencias (en Módulos de Atención Personalizada)

Mecanismo de Comunicación Actual

Proveedores

Organizaciones o individuos con los que AXTEL mantiene relaciones comerciales para el intercambio de bienes y servicios que coadyuvan a la ejecución de las operaciones administrativas y operativas.



- Extranet para proveedores
- Correos electrónicos
- Juntas presenciales
- Comités
- Grupo de voceros oficiales
- Departamento de Comunicación Externa
- Departamento de Comunicación Interna
- Buzón de Transparencia
- Buzón de Contacto

Gobierno

Entidades gubernamentales con las cuales AXTEL tiene interacción para la correcta ejecución y prestación de sus servicios, siempre respetando el marco legal que rige en México.



- Juntas presenciales
- Comités
- Grupo de voceros oficiales
- Departamento de Comunicación Corporativa
- Buzón de Transparencia
- Buzón de Contacto

Organizaciones y Grupos de la Sociedad Civil

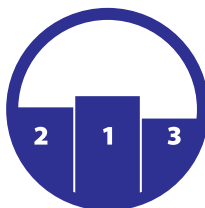
Organizaciones de la sociedad civil con las que AXTEL se relaciona con la finalidad de intercambiar servicios, conocimientos y/o apoyos mutuos (o en un solo sentido), para beneficio de la empresa, de los integrantes de las organizaciones o de ambas partes.



- Fundación AXTEL
- Correo electrónico de Fundación AXTEL
- Buzón de Transparencia
- Buzón de Contacto

Competidores

Empresas de Tecnología de la Información que ofrecen servicios iguales o similares a los de AXTEL y con los que se mantiene diálogo constante para lograr un desarrollo competitivo de la Industria de las Telecomunicaciones.



- Comités
- Buzón de Transparencia
- Juntas presenciales

Durante 2011 realizamos actividades de comunicación específicas en relación a los siguientes Grupos de Interés y temas:

- En AXTEL contamos con una Política de Responsabilidad Social en la Interacción Comercial con Competidores que establece el respeto a la regulación existente para generar condiciones de mercado competitivas, ofreciendo condiciones de igualdad de trato a los concesionarios.
- Difundimos nuestra Política Anti-Corrupción y de No Regalos entre nuestros proveedores y colaboradores, para asegurar que las negociaciones se realicen dentro de un marco ético y responsable.
- Enviamos un comunicado a todos nuestros proveedores y prestadores de servicio para solicitar el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, así como asegurar su capacidad para prestar servicios profesionales respetando los derechos humanos y las leyes vigentes en nuestro País.
- El Código de Ética cuenta con lineamientos específicos sobre la actuación de los colaboradores tanto a nivel interno como externo de la compañía.
- Contamos con un Código de Prácticas Comerciales aprobado por la COFETEL (Comisión Federal de Telecomunicaciones), documento público* que tiene como propósito regular las relaciones de AXTEL con sus clientes.
- Este instrumento sirve de guía tanto a los clientes como a los empleados de AXTEL, respecto a cualquier aclaración, definición de servicios, disputa o queja relacionada con la provisión de servicios de telecomunicaciones.

** Documento disponible para su consulta en nuestro Centro Integral AXTEL y en los Módulos de Atención Personalizada*

Para fomentar el diálogo con nuestros Grupos de Interés se ha formalizado un Buzón de Transparencia que está disponible en la página de internet las 24 horas los 365 días del año, por medio de correo electrónico y una línea telefónica sin costo (1-800- 087-0909).





PROYECTOS QUE
TRANSFORMAN VIDAS



Seis años trabajando por un México mejor

Convencidos de que las transformaciones sociales surgen de cambios profundos en las personas y sus comunidades, en Fundación AXTEL hemos apoyado, desde 2005, a más de 200 proyectos vinculados al desarrollo humano, comunitario y ambiental en México.

Causas prioritarias para Fundación AXTEL

Desarrollo Humano

A través de este programa en Fundación AXTEL impulsamos procesos que ayudan a las personas a conocer y fortalecer sus capacidades personales y profesionales. Apoyamos económicamente proyectos que desarrollan capacidades en las personas y fortalecen su responsabilidad individual y social, ayudándoles a tener control sobre su propia vida y a participar activamente en la transformación de su entorno social.

Desarrollo Comunitario

Nuestro objetivo es promover el desarrollo comunitario sostenible y equitativo. Apoyamos el trabajo de organizaciones cuyos proyectos buscan mejorar la calidad de vida y oportunidades de desarrollo de sus habitantes y que contemplen los aspectos sociales y ambientales de forma integral, justa y responsable.

Medio Ambiente y Desarrollo

A través de Fundación AXTEL buscamos apoyar causas que promueven el desarrollo social sostenible mediante la atención de las necesidades de la sociedad, a través de acciones que no dañan los recursos naturales que requerirán las generaciones futuras.



Privilegiamos los donativos a organizaciones cuyos proyectos favorecen el respeto al medio ambiente y promueven el uso responsable de los recursos naturales.

2005 *Se constituye legalmente Fundación AXTEL, A.C, financiada con recursos de la empresa y aportaciones voluntarias de colaboradores.*

2006 *Inicia el Concurso Anual de Coinversión en Proyectos Sociales para brindar igualdad de oportunidades a todas las ONG's. Se implementa el Comité de Evaluadores Externos. Inicia el Programa de Voluntariado AXTEL.*

2007 *Comienza la operación parcial del sistema en línea para que las ONG's puedan aplicar al Concurso Anual de Coinversión.*

2008 *Arranca del Proyecto de Fortalecimiento a ONG's, cuya finalidad es impulsar sinergias entre organizaciones.*

2009 *El sistema para aplicación al Concurso Anual de Coinversión en Proyectos Sociales queda institucionalizado para operar 100% en línea.*

2010 *Se incrementa el apoyo máximo a las ONG's, de 175 mil a 250 mil pesos.
Se renueva la imagen de Fundación AXTEL.*

2011 *Arranca la alianza AXTEL-CEMEX de huertos familiares. Inicia el Programa de Alianza Educativa Ciudadana por Nuevo León.*

Nuestra Filosofía

La importancia de generar un desarrollo sustentable.

Buscamos ser parte de la generación de un México y un mundo mejor, reconociendo que la única manera de lograrlo es procurando el equilibrio de los factores ambientales, económicos y sociales en cada una de nuestras acciones.

La necesidad de atender la causa-raíz de los problemas sociales, con una visión integral.

Reconocemos que las problemáticas sociales responden a múltiples variables, por lo que buscamos incidir en éstas desde el aspecto preventivo y formativo, de manera integral.

La unión de esfuerzos y las alianzas intersectoriales como motor.

En un entorno de constante cambio donde los recursos son limitados, reconocemos y abrazamos la filosofía del trabajo en alianzas (entre instituciones y entre sectores), como un ingrediente básico del desarrollo.

La fuerza de la sociedad civil organizada para generar grandes cambios.

La sociedad civil juega un rol muy importante en la generación de capital social y de los cambios que exige el desarrollo. Reconocemos su valor y además de apoyarlas en la implementación de proyectos, buscamos fortalecerlas para que su impacto sea cada vez mayor.

La persona como eje de su propio desarrollo.

Mediante el conocimiento y desarrollo de sus capacidades.

El compromiso del individuo con su comunidad.

Siendo corresponsable con su comunidad e involucrándose en la creación de oportunidades de crecimiento y mejora de su entorno. Ya sea como voluntario de alguna causa o como ciudadano comprometido, el individuo que da transforma su vida recibiendo todavía más.

El valor de compartir el conocimiento que genera la experiencia.

Reconocemos y respetamos la sabiduría de cada persona y de cada comunidad, por ello valoramos las propuestas de cambio que surgen desde las bases, de su conocimiento e intuición interna, de su propia experiencia. Incentivamos los medios para compartir las mejores experiencias y, con esto, generar un mayor desarrollo.

La honestidad y transparencia como ejes de nuestro actuar.

Fincamos nuestras acciones en los principios de honestidad y transparencia, reconociéndonos parte de un sistema social en el que confluyamos con clientes, colaboradores, proveedores y accionistas de AXTEL, así como las organizaciones de la sociedad civil y la comunidad en general.

Hombres y Mujeres Trabajando

En 2011 financiamos 30 proyectos en 14 localidades, a través del Programa de Coinversión en Proyectos Sociales. Con el apoyo del grupo de Voluntarios AXTEL se beneficiaron más de 18 mil personas.

Con un equipo consolidado de consejeros, colaboradores y voluntarios, en Fundación AXTEL apoyamos a organizaciones de la sociedad civil cuyas causas sociales brindan beneficios sustentables a la población.

A través del Voluntariado AXTEL realizamos proyectos como “Emprendedores desde chiquitos”, de Impulsa Junior Achievement, programa que opera en escuelas públicas primarias en donde nuestros voluntarios participan como instructores.



Concurso Anual de Coinversión en Proyectos Sociales

Desde su lanzamiento en 2006, hemos beneficiado a más de 477 mil personas.

Proyectos apoyados anualmente

2006	2007	2008	2009	2010	2011
26	36	39	38	29	30

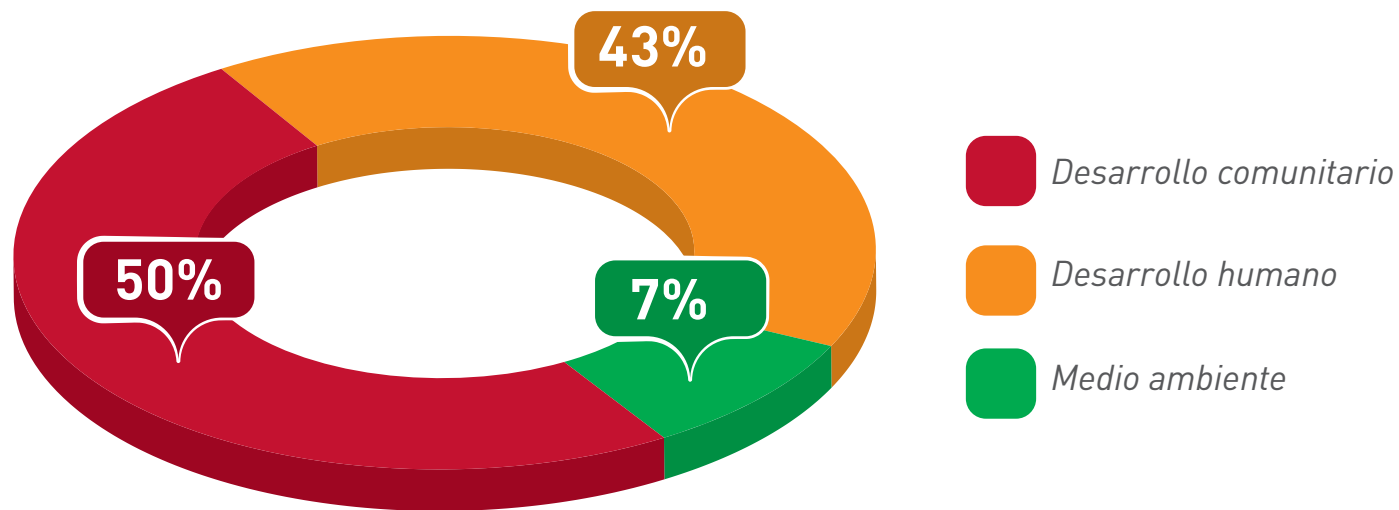
En 2011 se publicó la convocatoria al 6º Concurso de Coinversión en Proyectos Sociales. Mediante este evento invitamos a organizaciones de la sociedad civil que desarrollan proyectos y programas de alto valor a participar como aliados en zonas urbanomarginales en las ciudades en las que tenemos operaciones.

A través de este programa buscamos apoyar iniciativas que puedan ser replicables y que por su impacto, innovación, nivel de eficiencia y efectividad, permiten la transformación de individuos y sus comunidades.

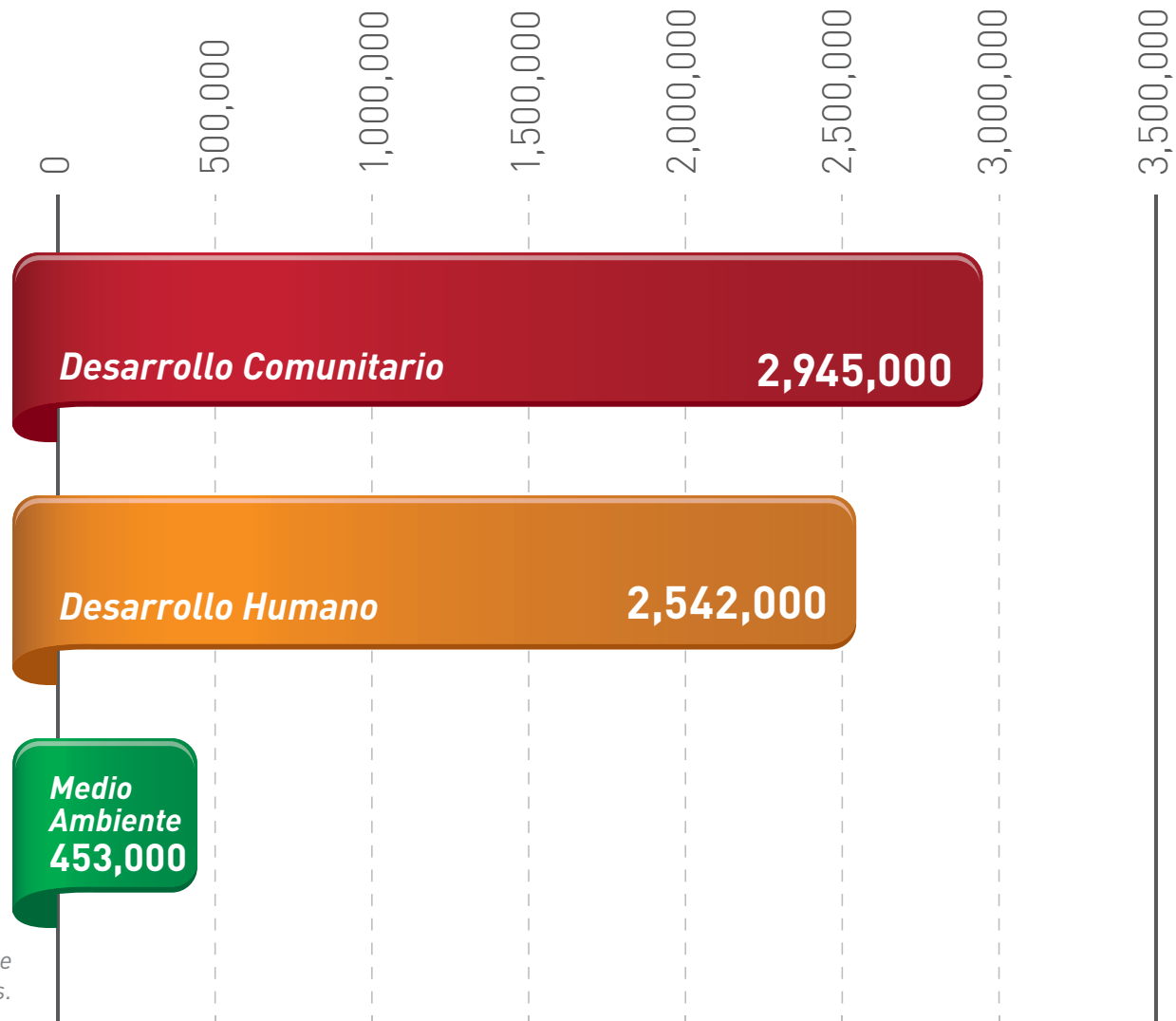


Resultado de esta convocatoria, en 2011 otorgamos apoyo económico por 5 millones 940 mil pesos distribuidos en 30 proyectos promotores de las siguientes causas:

Distribución de apoyos por tipo de causa



Montos de apoyos económicos por causas, Fundación AXTEL 2011



Cantidades en miles de pesos mexicanos.

Fortalecimiento a ONG's

Mediante alianzas inter-institucionales, buscamos promover la riqueza de la experiencia para generar impacto en la sociedad a través de sinergias con instituciones que persiguen los mismos objetivos que AXTEL.

Asimismo, apoyamos programas de capacitación a ONG's en temas de recaudación de fondos, administración de voluntariado, administración de recursos, transparencia y alianzas.

Inversión Institucional

La educación en México es prioridad en Fundación AXTEL, por ello apoyamos proyectos sociales avalados por renombradas instituciones educativas del País.

Adicional a las ONG's apoyadas a través del Concurso de Coinversión, en 2011 otorgamos donativos económicos a 12 organizaciones cuyas causas son promotoras de la educación, la salud y el desarrollo humano.



Otras Causas

Patronato Reconstruyamos Nuevo León

En AXTEL participamos activamente en esta Asociación de Beneficencia Privada creada para ayudar a recuperar y reconstruir las viviendas de las familias damnificadas por el huracán “Alex”, desastre natural que afectó a la población e infraestructura del Norte de México en 2010. A través de este Patronato se ha beneficiado a más de 2 mil 300 familias con aportaciones económicas para compra de materiales, equipamiento de pies de casa, reconstrucción y construcción directa.

Alianza Educativa Ciudadana por Nuevo León

Organización presidida por Tomás Milmo Santos, Presidente y Director General de AXTEL. Esta Alianza busca mejorar la calidad educativa del Estado de Nuevo León mediante la transformación física y equipamiento tecnológico de escuelas, colaborando en el desarrollo integral del proceso educativo y la generación de oportunidades y auto-sustentabilidad de las comunidades.

Red SumaRSE

Institución conformada por la participación de 28 empresas y liderada por Fundación AXTEL. Red SumaRSE impulsa el fortalecimiento de la capacidad cívica y la reconstrucción del tejido social en el área metropolitana de Monterrey.

Huertos Urbanos

En conjunto con CEMEX, participamos en un programa desarrollado para capacitar a la comunidad en la construcción de huertos urbanos. A través de él se capacita a familias de zonas urbanas para sembrar frutas y verduras en huertos de fácil instalación y mantenimiento. Este programa se ha aplicado con éxito en Monterrey y se analiza la posibilidad de extenderlo a las ciudades en donde operan ambas compañías.



PERSPECTIVA ECONÓMICA





Perspectiva Económica

La base de nuestro Modelo de Sustentabilidad se centra en el desempeño económico de AXTEL. Cuidar la rentabilidad de nuestro negocio es lo que brinda soporte a todas nuestras actividades transversales en esta materia.

Elevar el valor real y percibido de nuestra empresa ante nuestros accionistas, clientes, proveedores y grupos de interés es parte de nuestro objetivo. Por ello, en 2011 desplegamos iniciativas que nos permitirán seguir consolidando a AXTEL en la Industria de las Telecomunicaciones en México.

En 2011 dirigimos nuestros esfuerzos a cinco grandes líneas de negocio ya que éstas han mostrado un desempeño positivo y se han convertido en una ventaja comparativa de nuestra empresa en estos mercados:

- Infraestructura, ofreciendo principalmente servicios de Centros de Datos
- Seguridad
- Centro de Contacto Aplicativos
- Escritorio y colaboración

En 2011 en AXTEL reafirmamos nuestro posicionamiento como la compañía con el más alto porcentaje de crecimiento de suscriptores de Banda Ancha de México, al aumentar nuestra participación de mercado en un 39% de manera consolidada, alcanzando los 436 mil suscriptores.



Los ingresos totales en 2011 ascendieron a 10 mil 829 millones de pesos, un aumento de 177 millones de pesos comparado con 2010.

Por su parte, el flujo de operación, o EBITDA, ascendió a 3 mil 575 millones de pesos comparado con 3 mil 228 millones en 2010, un incremento de 347 millones de pesos. El 11% de mejora en el flujo de operación obedece al resultado positivo de nuestros negocios que contrarrestaron el efecto negativo de la terminación del contrato con un importante cliente mayorista, una estricta disciplina en el gasto, y a beneficios regulatorios que se tradujeron en menores costos.

Resultados

(Millones de pesos)

2011

Ingresos	10,829
Utilidad de operación	437
Utilidad neta	-2.043

Indicadores

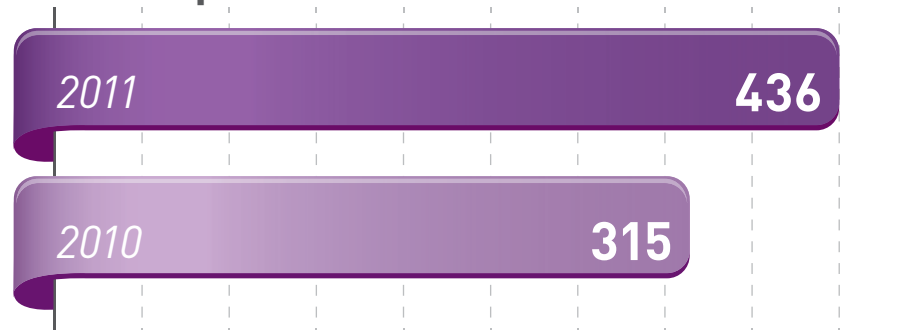
EBITDA / ingresos	33%
Utilidad de operación / ingresos	4%
Utilidad neta / ingresos	-19%
Cobertura de intereses	3.6
Pasivo / capital contable	2.88

Personal Total

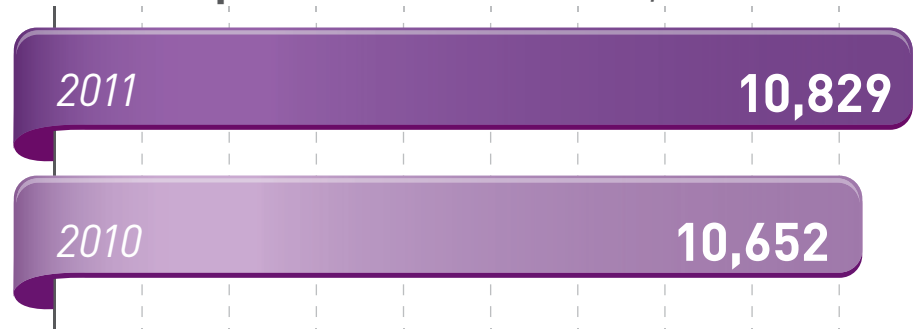
8,032

Es importante señalar que en 2011 se lograron avances significativos en materia regulatoria, particularmente en lo concerniente a la reducción de tarifas de interconexión a usuarios móviles y terminación de larga distancia. Estos avances evidencian que nuestro esfuerzo de muchos años no ha sido en vano y que se está traduciendo en menores costos operativos y una competencia justa y equitativa, lo que sin duda repercutirá en importantes beneficios para los usuarios.

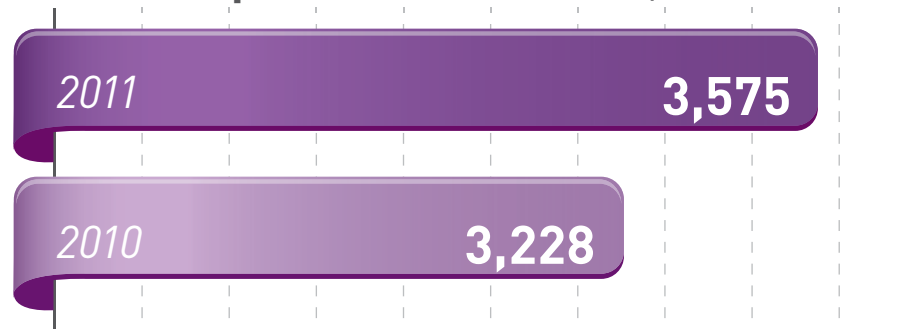
Suscriptores Banda Ancha *(Miles)*



Ventas por año *(Millones de pesos)*



EBITDA por año *(Millones de pesos)*



El valor económico directo generado y distribuido en 2011 en AXTEL, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos, se presenta en la siguiente tabla:

Desempeño Económico AXTEL 2011*		
	<i>Concepto</i>	<i>2011</i>
Valor Económico Generado (VEG)	Ingresos	10,829,405
	Ingresos por intereses	22,340
	Otros ingresos	-419,450
	VEG	10,432,295
Valor Económico Distribuido (VED)	Costos operativos	2,799,269
	Servicios adquiridos (Adquiridos)	427,855
	Beneficios sociales (Nómina y derivados)	2,014,782
	Impuestos pagados	69,314
	Pagos a proveedores de fondos	763,536
	Inversiones en la comunidad (Donaciones)	22,068
VED	6,096,824	
Valor Económico Retenido	VEG + VED	4,335,471

**Miles de pesos MXP
(Normas de Información Financiera Mexicanas)*

Mercados atendidos

Sector Gobierno

Incrementamos 10% los ingresos en este mercado.

Mercado Masivo

Logramos un crecimiento significativo del 39% en Banda Ancha, con respecto al año anterior. Adicionalmente alcanzamos una penetración de servicios de Internet sobre la base de líneas en servicio de 42%.

Mercado Empresarial

Trabajamos estratégicamente en cinco líneas de negocio: Seguridad, Infraestructura, Escritorio, Aplicativos y Centros de Contacto, así como soluciones verticales para diferentes mercados.

Las Unidades Generadoras de Ingreso (UGI's), que representan la suma de líneas de voz y suscriptores de Internet de Banda Ancha que producen ingresos recurrentes para la empresa, alcanzaron cerca de un millón 500 mil al cierre de 2011, lo que representa un incremento de 9% con respecto al cierre de 2010.



Logros 2011

Como parte de la búsqueda constante de AXTEL por una competencia equitativa en la Industria, durante 2011 cobran especial relevancia tres importantes eventos:

- La reducción de las tarifas de interconexión del servicio de larga distancia de más de 60% con respecto a las reducciones que se obtuvieron previamente en 2009 y 2010.
- La resolución de la Suprema Corte de Justicia de la Nación que impide que las resoluciones en materia de interconexión sean sujetas de suspensión.
- La apertura de interconexión de llamadas de larga distancia con destino a teléfonos celulares, la cual le fue

negada por operadores móviles a AXTEL desde 2006. Este último logro nos permitió una importante reducción de costos e impulsó significativamente nuestra participación de mercado.

Resultado de lo anterior, en 2011 incrementamos las ventas netas de servicios de voz a otros operadores, cursando cerca de 5 mil millones de minutos de tráfico de larga distancia.

Por otra parte, también en 2011 se llevaron a cabo importantes negociaciones con proveedores estratégicos a fin de robustecer la experiencia de los usuarios y ofertar nuevos productos.

Programa Lean Six Sigma AXTEL

Dada la importancia de mantener nuestras operaciones enfocadas en la mejora continua para alcanzar incrementos en la productividad y en resultados, durante 2011 se implementaron 30 proyectos bajo esta metodología abarcando a todas las áreas de la organización e involucrando directamente a 200 colaboradores. Gracias a ello, se lograron beneficios económicos por más de \$ 1.5 millones de dólares.

Durante este año, se certificaron 30 consultores internos líderes de la metodología e integramos el Centro de Excelencia de Calidad para potencializar el programa Lean Six Sigma en AXTEL, destacando los siguientes temas: eficiencia operacional, calidad de la información y productividad en entrega de servicios.





PERSPECTIVA SOCIAL





Perspectiva Social

AXTEL está constituido por un equipo humano de 8 mil 32 empleados distribuidos en 92 centros de trabajo en toda la República Mexicana. Esta fuerza laboral nos permite desarrollar con éxito nuestro negocio, ya que desempeña su tarea con gran profesionalismo y dedicación.

En 2011 la plantilla laboral de AXTEL estuvo compuesta por 8 mil 32 colaboradores.



Colaboradores AXTEL

Como parte fundamental de la excelencia en nuestros servicios, en AXTEL nos preocupamos por desarrollar competencias y habilidades en nuestros colaboradores, de tal forma que garanticemos su crecimiento profesional, así como el desempeño deseado en su área de trabajo.

Contamos con una Política de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal con la que aseguramos contar con el mejor personal para cada actividad. En ella, se especifican los

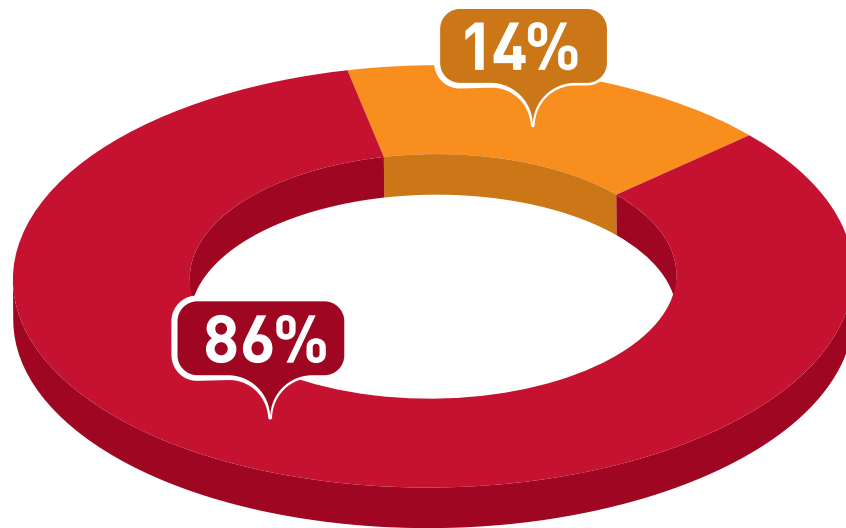
criterios de selección del personal, quien es contratado o promovido con base en sus competencias profesionales sin hacer distinción de género, raza o de cualquier condición de discriminación.


Asimismo, basados en nuestra Política de Contratación, Promoción y Transferencia, promovemos el desarrollo de nuestros empleados en igualdad de circunstancias, considerando como primera opción al personal interno que cumple con las competencias requeridas para el puesto vacante. En los casos que el colaborador


requiere apoyo para su inclusión en una nueva área, hemos creado un programa de desarrollo a fin de llevarlo lo más pronto posible a su nivel óptimo de desempeño.

El procedimiento para la contratación de altos directivos aplica de igual manera que para el resto de los colaboradores. De este equipo directivo, 206 son mexicanos y seis extranjeros. Asimismo, el 86% de ellos son originarios de los lugares en donde tenemos operaciones dentro de la República Mexicana.

Asignación de ejecutivos AXTEL por región geográfica



 *Ejecutivos originarios de las regiones en donde tenemos operaciones.*

 *Ejecutivos originarios de otras regiones en donde AXTEL no tiene operaciones.*

**Altos directivos son todos aquellos colaboradores que ocupan cargos de Gerentes, Directores y Directores Ejecutivos.*

Composición de nuestra plantilla laboral

En esta sección presentamos la composición de colaboradores AXTEL por edad, género, tipo de contrato y rotación anual durante 2011.

Porcentaje de empleados AXTEL cubiertos por un convenio colectivo

19%

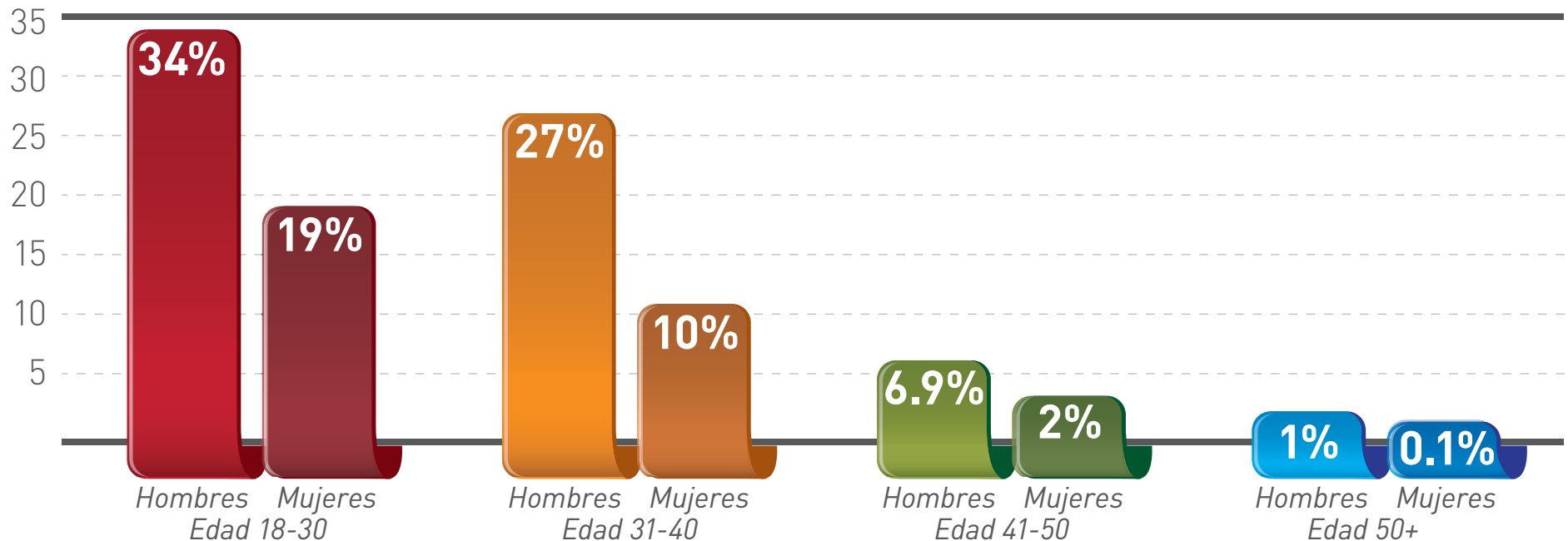
Desglose de la plantilla laboral por tipo de empleo, por contrato y por región.

Región	Sindicalizados		No sindicalizados		Total
	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	Tiempo Completo	Tiempo Parcial	
México, Centro-Sur	725	0	1,307	0	2,032
Norte-Occidente	844	0	4,314	842	6,000
Total	1,569	0	5,621	842	8,032

Desglose de la plantilla laboral por edad, género y región

Región / Edad	18-30		31-40		41-50		50+	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
México, Centro-Sur	754	150	685	188	197	19	35	4
Norte-Occidente	1,989	1,392	1,493	598	385	89	49	5

Porcentaje de colaboradores por edad y género



Rotación de empleados por edad y género

Edad	Hombres	Mujeres	TOTAL
18 - 30	1,142	692	1,834
31 - 40	566	279	845
41 - 50	118	45	163
50 +	21	1	22
TOTAL	1,847	1,017	2,864
Rotación promedio anual* 35%			

* La principal causa de bajas en AXTEL durante 2011 se debió a un ajuste de personal realizado a nivel organizacional, así como a la rotación de áreas en las que existe la contratación por proyecto (Centros de Contacto).

Números netos de empleados

Rotación de empleados por edad, género y región geográfica

Región / Edad	18-30		31-40		41-50		50+	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
México, Centro-Sur	229	99	201	69	53	12	12	0
Norte-Occidente	913	593	365	210	65	33	9	1



Seguridad Integral y Ocupacional

En AXTEL reconocemos como una de nuestras principales riquezas el capital humano y entendemos que la salud y el bienestar integral son condiciones primordiales para que nuestros colaboradores sean productivos y se desarrollen eficientemente.

Por ello promovemos una cultura de fomento a la Salud Integral y Ocupacional en forma activa en todos los colaboradores.

En AXTEL hemos conformado 18 Comisiones de Seguridad que representan al 45% de nuestro personal. En 2012 integraremos las comisiones necesarias para que el 100 por ciento de nuestros colaboradores estén representados en alguna de ellas.

Para los colaboradores de campo se implementó el programa “Toma 5”, que consiste en pláticas de cinco minutos encaminadas a sensibilizarlos en materia de seguridad, conducta preventiva y autoprotección contra accidentes laborales. Además, el Coordinador de Seguridad e Higiene realiza visitas regulares a las distintas instalaciones de AXTEL para detectar condiciones inseguras, disminuir los riesgos y cumplir con la normativa vigente.

Durante 2011 se impartieron 225 pláticas que han contribuido positivamente para disminuir la incidencia de accidentes hasta en un 20%. En este año ocurrieron 113 accidentes laborales, el indicador de gravedad disminuyó en un 18.74% y el porcentaje de cumplimiento en uso de equipo de protección personal aumentó un 87% en campo.

Tasa de accidentes laborales y días perdidos en 2011

Accidentes	113
Días perdidos por accidentes	2,563
Promedio de personal expuesto a riesgo en el año	6,034
Promedio de días perdidos por accidente	22.68
Promedio de accidentes por persona	0.044
Incidentes mortales	0

Como plan de acción ante la problemática de inseguridad que se vive en el País, el área de Prevención de Pérdidas entregó a nuestros colaboradores 8 mil folletos con información sobre protección y seguridad personal para evitar situaciones de

riesgo como asaltos, robos y secuestros, y se impartieron 30 pláticas a nivel nacional a las que asistieron mil 236 colaboradores.

Capacitación Seguridad e Higiene Industrial AXTEL 2011

Cursos	Número de cursos impartidos	Participantes	Horas - Hombre capacitación en Seguridad e Higiene Industrial
Seguridad, Curso para Técnicos	80	1,558	12,464
Seguridad en el ascenso a torres de telecomunicación	15	281	6,744
Protección Civil	2	24	96
Información de Jefe a Colaborador (Protección Civil)	10	425	425
Práctica de Simulacros	2	1,984	425
Alertas de Seguridad	2	1,608	160
	111	5,880	20,314



Agenda Integral del Colaborador

En 2011 implementamos la Agenda Integral del Colaborador, cuyo objetivo es desarrollar un sistema de experiencias que le brindan al empleado espacios y oportunidades para crecer de forma integral en áreas de salud, educación, cultura, familia, comunidad y laboral.

Como parte de este proyecto, se llevaron a cabo las siguientes acciones:

**Se contó con la participación de las familias de nuestros colaboradores.*

Agenda	Acción	Total	Participantes
Educativa	Talleres de formación con valor curricular en los edificios AXTEL	21	467
	Feria educativa	1	629
Familiar	Visitas de los familiares a los edificios AXTEL	17	318
	Concurso de Talento Infantil	1	94
Salud	Acciones de salud	13,976	28,368*
		Total	29,876

Dentro de las actividades desarrolladas como parte del Programa Agenda Integral del Colaborador se distribuyeron boletines de salud y se impartieron programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos a la salud.

Temas de boletines de salud AXTEL 2011							
Mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Tema	Gastritis, colitis y estreñimiento	Estrés / Desayuno saludable	Autoprotección	Agudeza visual	Plato del buen comer	Sonreír te mantiene saludable	Síndrome metabólico

Total de actividades realizadas	Servicios médicos otorgados	Cobertura (No. de personas)
13,964	Consultas	5,480
4	Campañas nacionales de vacunación de: VPH, influenza, varicela y pediátricas	8,032
1	Programa institucional de nutrición: Nutrevolución	285
6	Boletines de salud	8,032
1	Feria de la Salud*	6,539

*Se contó con la participación de las familias de nuestros colaboradores.



Capacitación

Desarrollar y actualizar a nuestro personal en temas de vanguardia para nuestra industria nos permite mantener la posición favorable que hemos ganado en el mercado al contar con colaboradores con las habilidades y competencias necesarias para cumplir con las expectativas de nuestros clientes y usuarios.

En AXTEL hemos desarrollado dos formas de brindar capacitación: presencial y autodirigida o e-learning, esta última a través de la Universidad AXTEL.

Capacitación AXTEL 2011

Modalidad	Número de colaboradores capacitados	Número de cursos impartidos	Horas de capacitación total	Promedio de horas de capacitación por empleado*
Presencial	6,479	153	152,408	23.52
Virtual	6,766	738	65,898	9.37

*El promedio de horas de capacitación por empleado está calculado tomando como base el número de colaboradores capacitados.

En AXTEL estamos viviendo una etapa de cambio cultural encaminada a aumentar la eficiencia de todos nuestros colaboradores.

Para lograr este cambio de manera exitosa, hemos desarrollado la Plataforma Institucional Ser AXTEL, la cual integra un conjunto de programas que permiten la formación homogénea de todos nuestros colaboradores, al compartirles herramientas que les ayudan a coordinarse efectivamente y amplían su perspectiva sobre las conductas que pueden contribuir a mejorar su estilo de trabajo y el de sus equipos.

En 2011 se impartieron ocho cursos sello a través de la Plataforma Institucional Ser AXTEL, abordando los siguientes temas:

Nombre del curso	Colaboradores aprobados
Coordinación de Acciones	8,076
Medio Ambiente	6,648
Curso Institucional de Procesos	6,624
Inducción AXTEL	8,738
Juntas Efectivas	7,766
Programa Institucional 5'S	8,019
Retroalimentación	9,326
Servicio al cliente	8,286
Total	63,483



Familias AXTEL

En AXTEL las familias de nuestros colaboradores son muy importantes y forman parte de nuestro equipo. Por ello llevamos a cabo distintas actividades enmarcadas en la Agenda Integral del Colaborador.

Este Programa tiene como objetivo primordial fortalecer el desarrollo integral de nuestros empleados, así como los beneficios que éstos reciben. En 2011 se realizaron las siguientes actividades:

- Convocatoria Nacional de Talento Infantil
- Día de la Familia
- Visitas a Oficinas
- Feria Educativa
- Feria de la Salud



Convocatoria Nacional de Talento Infantil 2011

Evento cuyo objetivo es involucrar a las familias de los colaboradores para que conozcan la filosofía y los valores AXTEL, plasmándolos por medio de imágenes. Este concurso cuenta con tres categorías en las que participan niños desde los tres hasta los 12 años. En 2011 contamos con la participación de 59 niños en la categoría de dibujo y 35 en la de video.

Día de la Familia

Evento anual que se lleva a cabo en distintos sitios de recreación y entretenimiento en todas las ciudades en donde AXTEL tiene operaciones, con el objetivo de generar identificación y sentido de pertenencia de los colaboradores y sus familias. En el evento se llevan a cabo actividades culturales y recreativas que promueven los valores corporativos. Asistieron 12 mil 555 colaboradores y familiares.



Visitas Familiares AXTEL 2011

AXTEL abrió sus puertas por primera vez a los hijos de nuestros colaboradores para que conozcan el lugar de trabajo de sus papás y las actividades que realizan. Las visitas se realizaron en los meses de junio, julio y agosto. Participaron 13 ciudades, cuyos edificios recibieron a 318 visitantes.

Feria Educativa AXTEL 2011

Este evento ofrece la posibilidad de que los colaboradores de las distintas ciudades donde opera AXTEL, conozcan las diferentes oportunidades de desarrollo que ofrecen las instituciones educativas locales y nacionales (desde preescolar hasta posgrado) que acuden a las instalaciones para ofrecer información sobre sus planes de estudio, financiamiento así como precios preferenciales para sus familiares.

En 2011 contamos con la participación de 630 colaboradores de las distintas ciudades en donde AXTEL tiene operaciones, así como de 37 instituciones educativas.

Feria de la Salud

Evento en el que participan distintas instituciones de salud invitadas como hospitales, clínicas, ópticas, gimnasios y consultorios dentales. Se realiza para ofrecer a nuestros empleados opciones para el cuidado de su salud y la de su familia. Asimismo, se programan pláticas impartidas por especialistas en diversos temas de interés.

Con algunos de los expositores existen convenios para que otorguen descuentos o servicios a precios preferenciales.





Perspectiva Medioambiental

En AXTEL nos preocupamos por integrar el cuidado del medio ambiente en todas nuestras acciones, tanto administrativas como operativas. Por ello hemos desarrollado estrategias con una visión holística con la finalidad de colaborar activamente en el cuidado de nuestro Planeta.

Nuestros esfuerzos en materia medioambiental son canalizados principalmente a través de nuestro Comité de Medio Ambiente, conformado a nivel nacional en 2008. Este Comité está integrado por colaboradores de distintas áreas de la compañía que se reúnen mensualmente para planear, desarrollar e implementar ideas de mejora en cuestión ambiental. Su objetivo primordial es crear una conciencia ecológica entre los colaboradores de AXTEL.

Este Comité cuenta con la participación de un representante en cada ciudad,

quien es responsable de implementar las campañas y de realizar proyectos relacionados con la ecología y cuidado del medio ambiente.

Con el objetivo de alinear estas acciones a nuestras estrategias organizacionales, hemos desarrollado diversas políticas y procedimientos que son la base de nuestro accionar en esta materia:

- Política de Medio Ambiente
- Política para el Manejo y Desecho de Residuos
- Política de Ahorro de Energía



Política de Medio Ambiente

Este documento contiene lineamientos para reducir y prevenir el impacto ambiental de nuestras actividades, dentro y fuera de la empresa, a nivel local, estatal y nacional.

Esta Política está integrada a la Estrategia de Sustentabilidad ambiental de AXTEL, que busca conservar los recursos y establecer una relación armoniosa con la Naturaleza.

En AXTEL nos comprometemos a:

- Conservar el Planeta.
- Prevenir la contaminación.
- Disminuir los impactos ambientales de nuestras actividades.
- Gestionar los residuos no peligrosos y peligrosos, a nivel interno y externo.
- Contribuir en la conservación del agua y del suelo.
- Promover el reciclaje y la reutilización de materiales.

- Reducir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

A pesar de que nuestras actividades tienen un daño ambiental relativamente bajo dada la naturaleza de nuestras operaciones, en AXTEL deseamos disminuir, en la medida de lo posible, los impactos de nuestra organización en el medio ambiente.

Una de las acciones que respaldan este compromiso es la capacitación de nuestros colaboradores. En 2011 a través de la Universidad AXTEL, impartimos a 6 mil 648 colaboradores el curso básico de Medio Ambiente, en el cual se les preparó en los siguientes temas:

- Impacto de la huella ecológica personal
- Agua
- Energía eléctrica
- Hábitos de compra y consumo
- Alternativas para el uso óptimo de recursos tanto en el hogar, como en la oficina
- Recomendaciones generales



Manejo y Desecho de Residuos

Estamos llevando a cabo el proceso para obtener en 2012 la Certificación de Calidad Ambiental y/o Empresa Limpia otorgada por la PROFEPA, así como el ISO 14001.

En nuestra Política de Manejo y Desecho de Residuos, establecemos los lineamientos para el control adecuado de aquellos accesorios, instrumentos y equipos que por su contenido y/o conformación pueden generar residuos sólidos peligrosos y/o no peligrosos en todas las ubicaciones a nivel nacional de AXTEL.

En ella se definen los materiales por tipo de desecho, el tratamiento que se da a cada uno de ellos, así como la guía para identificar los residuos que se generan de forma recurrente en nuestra compañía.

Además, contamos con procedimientos establecidos de acuerdo a las Normas Oficiales Mexicanas (NOM) y la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) para acopio de tóners y cartuchos de impresoras, pilas y equipos de cómputo obsoletos.

Durante 2011 llevamos a cabo los siguientes programas en nuestras instalaciones a nivel nacional:

- Separación de la basura generada por los colaboradores AXTEL (papel, cartón, plástico pet, bolsas de plástico y aluminio).
- Acopio de pilas alcalinas y de litio/cadmio/níquel/mercurio.
- Reutilización de hojas de papel bond en impresoras.
- Envío de papel, pet, aluminio y plástico a reciclaje.
- Envío de pilas para su confinación especial.
- Desecho responsable de equipo de cómputo y electrónico obsoleto.
- Envío a reciclaje de cartuchos vacíos de tóner y tinta.

Campaña de Reciclaje a Nivel Nacional

Materiales No Renovables Reciclados *

Materiales	2010	2011
Aluminio	1.62	0.20
Cartuchos de tóner	0.54	0.92
Papel	29.57	20.36
Plástico PET	1.08	1.34

- Cantidades expresadas en toneladas

- El material reciclado no representa el 100% del consumo de AXTEL en cada rubro

Gracias a nuestra campaña de reciclaje, en 2011 evitamos la emisión de 76 toneladas de CO2 a la atmósfera.

El manejo de residuos en AXTEL es monitoreado por el Comité de Medio Ambiente el cual evalúa la correcta canalización de los desechos de nuestros 92 edificios en la República Mexicana.

En 2011 generamos en promedio un total de 388 kilogramos de desechos por empleado.

Desechos sólidos domésticos AXTEL 2011*

3,109 toneladas

*Información obtenida de acuerdo a cálculos internos de AXTEL

Energía

Plasmando nuestro compromiso con el respeto al Medio Ambiente, implementamos la Política de Ahorro de Energía mediante la cual se exhorta a todos los colaboradores AXTEL a hacer un uso eficiente de la energía eléctrica y contribuir así a disminuir la emisión de gases de tipo invernadero a la atmósfera. En este documento se hacen recomendaciones concretas sobre el actuar esperado de todos nuestros empleados dentro de las instalaciones de nuestra compañía.

Presentamos el consumo de energía eléctrica de AXTEL desglosado por fuentes primarias. Esto con la finalidad y compromiso de monitorear nuestros consumos energéticos y tomar así, acciones encaminadas al ahorro de energía y cuidado de nuestro Planeta.

Consumo Energético Directo

Fuente	2011
Gasolina	5,643,673
Diesel	254,504
Gas L.P.	135,768

Cantidades expresadas en litros

Consumo Energético Indirecto

Fuente	2011
Energía eléctrica	70,351,873

Cantidades expresadas en Kwh

Emisiones al Aire

El funcionamiento diario de los 92 edificios que componen las instalaciones de AXTEL provoca que se generen consumos diversos, resultado de los cuales se emiten gases efecto invernadero a la atmósfera.

Las fuentes consideradas en la siguiente tabla son:

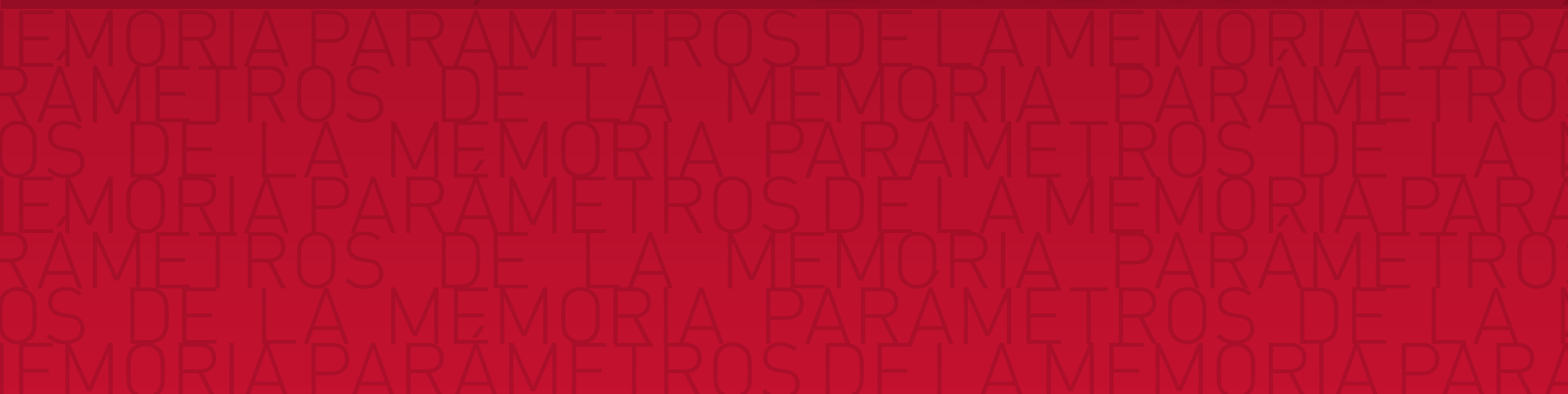
- Energía eléctrica, fundamental para la operación de nuestro negocio.
- Uso de combustibles, para brindar servicio de instalación y mantenimiento a nuestras redes y usuarios.
- Desechos domésticos.

Toneladas de CO2 emitidas al aire en 2011	
Fuente	2011
Energía eléctrica	35,176
Combustibles	13,199
Desechos domésticos	191
Total	48,566
Recuperado por procesos de reciclaje	77
Total neto	48,489





PARÁMETROS DE LA MEMORIA



Parámetros de la Memoria

El primer Reporte de Sustentabilidad AXTEL tiene como finalidad informar y transparentar la información en materia económica, social y medioambiental de la compañía.

El lector encontrará en este documento datos correspondientes al año 2011, haciendo referencia a años inmediatos anteriores en los casos que así se especifique, con el objetivo de clarificar y/o responder a ciertos indicadores. Durante este periodo de tiempo la empresa no ha sufrido cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad.

La estructura del reporte se ha definido tomando como referencia la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), en el Nivel C. Se han incorporado los indicadores que se consideran materiales para AXTEL, los cuales se determinaron a partir de la evaluación del Plan Estratégico de la empresa.

La información contenida en este informe muestra el desempeño de las oficinas corporativas de AXTEL en la ciudad de Monterrey, así como de los centros en donde la empresa tiene operaciones alrededor del País.

Responsable de atender cuestiones relacionadas con los datos presentados en este reporte:

Nombre:

Cristina M. Cuéllar García
Coordinadora de Responsabilidad Social AXTEL

Dirección:

Bulevar Díaz Ordaz Km 3.33, L1
Col. Unidad San Pedro
San Pedro Garza García, N.L. C.P. 66215

Correo electrónico:

sustentabilidad@axtel.com.mx

Teléfono: +52 (81) 81141244

Página Web: www.axtel.mx/sustentabilidad

Nivel de aplicación GRI

		C	C+	B	B+	A	A+
Obligatorio	Auto-declarado						
Opcional	Revisado por terceros						
	Revisado por GRI						
			Revisado por terceros		Revisado por terceros		Revisado por terceros

ÍNDICE GRI

Índice GRI G3 / Reporte AXTEL 2011 Nivel C

Ámbito	Subtema	Indicador	Página
Estrategia y análisis	1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	04
	2.1	Nombre de la organización	08
	2.2	Principales servicios	10
	2.3	Estructura operativa de la organización	07
	2.4	Localización de la sede principal de la organización	07
	2.5	Número de países en donde opera la organización	07
	2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	08
	2.7	Mercados servidos	10
	2.8	Dimensiones de la organización informante	07
	2.9	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización durante el periodo de la memoria	91
2.10	Premios y distinciones recibidos	09	
Parámetros de la memoria	3.1	Periodo cubierto por la memoria	04
	3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	04
	3.3	Ciclo de presentación de memorias	04
	3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria	91
	3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	91
	3.6	Cobertura de la memoria	91
	3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	91
	3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos	N / A
	3.10	Descripción de la reexpresión de memorias anteriores	N / A
	3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, cobertura o métodos de valoración de la memoria	N / A
	3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	94
	Gobierno	4.1	Estructura de gobierno de la organización
4.2		Cargo del presidente del máximo órgano de gobierno	30
4.3		Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes	30
4.4		Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	30
4.5		Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos	28
Participación de los Grupos de Interés	4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	46
	4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	46

Ámbito	Subtema	Indicador	Página
Perspectiva Económica	Desempeño económico	EC1 Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	64
	Presencia en el mercado	EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	71
Perspectiva Social	Empleo	LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	72, 73
		LA2 Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	73, 74
	Relaciones empresa / trabajadores	LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	72
	Salud y seguridad en el trabajo	LA6 Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	75
		LA7 Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	75
		LA8 Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves .	76
	Formación y evaluación	LA10 Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	79
	Remuneración equitativa entre hombres y mujeres	LA14 Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional por región en donde se tienen operaciones significativas	70
	Derechos humanos / No discriminación	HR4 Número total de incidentes de discriminación y las acciones correctivas tomadas	27
	Corrupción	S04 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	38
Salud y seguridad del cliente	PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	13	

Ámbito	Subtema	Indicador	Página
Perspectiva Medioambiental	Materiales	EN1 Materiales utilizados por peso y volumen	87
		EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	88
		EN4 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	88
	Emisiones, vertidos y residuos	EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	89
		EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	87

AXtel ®