

SUSTENTABILIDAD

102-20, 102-29, 102-31

A través de los años hemos evolucionado en la forma en que entendemos y aplicamos la sustentabilidad, madurando nuestros procesos con un enfoque de negocio que nos permite tomar acciones, establecer indicadores y evaluar nuestro desempeño ambiental, social y financiero, adoptando las mejores prácticas para prevenir y mitigar nuestros impactos en el entorno.

Este enfoque se encuentra plasmado en la **Estrategia de Sustentabilidad Axtel**.

BUSCAMOS CONTRIBUIR A UN FUTURO MÁS SOSTENIBLE, A TRAVÉS DE NUESTRAS PRÁCTICAS LABORALES Y MEDIOAMBIENTALES, PROPONIENDO DE FORMA HONESTA, ÉTICA Y RESPONSABLE SOLUCIONES INNOVADORAS QUE PONGAN AL ALCANCE DE LA SOCIEDAD EL ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, QUE ADEMÁS PERMITAN ASEGURAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA.

Estrategia Económica

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

Estrategia Social

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

Estrategia Ambiental

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

Esta estrategia es el marco de referencia y actuación para todas las iniciativas encaminadas a mejorar continuamente el desempeño de nuestra organización, mientras que el **Modelo de Sustentabilidad Axtel** es la herramienta sinérgica que nos permite coordinar de manera integral cinco temas fundamentales para la compañía.



Adicionalmente, definimos una **Política de Sustentabilidad** que traduce en lineamientos las mejores prácticas para asegurar y mantener el crecimiento de nuestra organización, ofrecer productos y servicios innovadores, promover el desarrollo personal y laboral de nuestros colaboradores y sus familias, contribuir en las necesidades sociales del país, así como conservar los recursos naturales.

Quien lidera la gestión sustentable y participa en los Comités de Sustentabilidad y Ambiental formados por todas las empresas de ALFA es la **Gerencia de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad**. Esta gerencia depende de la Dirección Ejecutiva de Capital Humano y su deber, entre otras cosas, es reportar al Consejo de Administración el desempeño de la Compañía en temas económicos, sociales y ambientales.

Trabajamos hacia el 2020

INNOVACIÓN Y CULTURA DIGITAL

Generamos valor a nuestros clientes y colaboradores asegurando las mejores prácticas de Seguridad de la Información y buscando opciones innovadoras de mejora continua para el mercado de Tecnologías de la Información.

BIENESTAR LABORAL

Trabajamos para mejorar el clima laboral, promover la capacitación y el desarrollo de nuestros colaboradores, así como asegurar la operación en entornos seguros y saludables.

VINCULACIÓN SOCIAL

Establecemos relaciones positivas con nuestra comunidad que nos permitan colaborar en su desarrollo social y establecer vínculos que faciliten la interacción entre nuestra empresa y la sociedad.

CONCIENCIA AMBIENTAL

Estamos enfocados en mitigar nuestro impacto ambiental, disminuyendo el consumo de energía, residuos y agua, así como en reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

EFICIENCIA OPERATIVA

Buscamos asegurar una experiencia única para nuestros clientes, con los más altos estándares de calidad y el impulso de nuevas tecnologías.

DESDE 2011 SOMOS SIGNATARIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.

Adicional a nuestra convicción de contribuir a un futuro más sustentable, estamos comprometidos con iniciativas globales que persiguen el mismo fin como el Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, ambos propuestos por las Naciones Unidas, por lo que alineamos nuestras estrategias y operaciones con sus principios universales.

TEMA

PRINCIPIO DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

Laboral

3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7. Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

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

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Materialidad

102-21, 102-46, 102-47

Consistentes con nuestro ejercicio de materialidad bianual, este informe se apega al ejercicio realizado durante 2017, siguiendo la metodología recomendada por *Global Reporting Initiative* (GRI), para conocer los asuntos que pueden impactar nuestra operación, rentabilidad, posición en el mercado, reputación y la creación de valor para nuestros grupos de interés.

Consultamos a más de 13 mil personas a nivel externo y a más de mil 200 colaboradores y directivos al interior de Axtel, asimismo analizamos las tendencias globales del sector de telecomunicaciones. El resultado fue la definición de los siguientes temas materiales:



De acuerdo con consultas internas, durante 2018 realizamos un ajuste en los temas materiales en función de la venta del segmento que atendía el mercado masivo. Los temas que dejaron de ser materiales son:

- Aseguramiento de la continuidad y calidad en el servicio de telefonía, televisión e Internet.
- Seguridad y salud de los clientes, ya que este tema estaba relacionado con las radiobases.
- Biodiversidad, ya que este tema estaba relacionado con la instalación de fibra óptica.



METODOLOGÍA RECOMENDADA POR GRI

Inclusión de grupos de interés: se realizaron consultas con los grupos de interés más representativos contando con una amplia respuesta, lo que nos asegura la inclusión de su opinión y expectativas sobre los temas de sustentabilidad de Axtel.

Contexto de sustentabilidad: se consideraron aquellos temas que son relevantes para nuestra industria a nivel global y las últimas tendencias, incluso aquellos que van más allá de los que conforman la guía del GRI.

Materialidad: los temas con mayor relevancia para los grupos de interés de Axtel están reflejados en este Informe.

Exhaustividad: presentamos en este informe los logros alcanzados en 2018 para cada tema material.

Grupos de interés

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

Mantenemos relaciones cercanas, respetuosas y abiertas con nuestros grupos de interés.

Nuestros colaboradores, accionistas, inversionistas, clientes, proveedores, gobierno, entidades regulatorias y comunidades conforman los grupos con los que nos relacionamos de forma más directa y con quienes mantenemos comunicación constante a través de:

- Correo electrónico
- Intranet de la empresa
- Portal corporativo: comentarios al Director General
- Juntas y sesiones informativas
- Encuestas
- Redes sociales
- Publicidad
- Portal de proveedores
- Página institucional en Internet
- Comunicados de prensa

GRUPO DE INTERÉS

TEMAS Y PREOCUPACIONES CLAVE SURGIDOS

ACCIONES DE AXTEL AL RESPECTO

Colaboradores(as)



Liderazgo y ejercicio de jefatura; proceso de sucesión ejecutiva y planes de desarrollo profesional, equidad e igualdad de oportunidades; balance entre trabajo y familia, esquemas de trabajo a distancia o desde casa, relación jefe-colaborador; programas de ahorro de energía, reciclaje y promoción de actividades para reforzar nuestra cultura de sostenibilidad.

Ofrecimos programas de capacitación con base en los planes de desarrollo profesional, así como el uso del *job posting* para fomentar el crecimiento y desarrollo de nuestro personal; continuamos con el desarrollo de líderes y realizamos campañas para promover el reconocimiento de la igualdad laboral y la no discriminación como parte de nuestra filosofía de trabajo; promovimos el reciclaje, separación de residuos y ahorro de energía, el programa de lactancia materna, el programa para papás y mamás de niños de cero a 12 meses, realizamos un campamento de verano de sostenibilidad para hijos de colaboradores y promovimos actividades de voluntariado.

Proveedores



Digitalización en la interacción con proveedores.

Con el fin de optimizar y hacer más eficiente la interacción con los proveedores utilizando herramientas de digitalización, implementamos y continuaremos utilizando RPA (*Robot Process Automation*). En la primera etapa del uso de la herramienta, los proveedores cargan de forma automática la información necesaria para su registro o modificaciones de datos de acuerdo con los lineamientos operativos de la compañía en forma inmediata y con interacción en tiempo real hacia las plataformas y/o validaciones necesarias.

Gobierno y entidades regulatorias



En 2018 interactuamos con el IFT con relación al derecho al cobro de tarifa de interconexión móvil. Para que Axtel, en su carácter de Operador Móvil Virtual Completo pueda tener el derecho a cobrar tarifas de interconexión móvil, promovimos procedimientos de interconexión con los operadores móviles y fijos.

Derivado de estos procedimientos se generaron resoluciones, y en cumplimiento a éstas acordamos y suscribimos convenios de interconexión.

Clientes



Fallas en los servicios, respuesta ágil y tiempos cortos en la solución a los incidentes y requerimientos, atención al cliente.

Buscamos disminuir las fallas y aumentar la disponibilidad de los servicios mediante planes preventivos y procesos de mejora continua; capacitamos al personal que atiende a los clientes en las tecnologías y servicios que ofrecemos. Nos hemos reestructurado, tanto en atención a clientes como en operación de los servicios, para ser más ágiles en la solución de fallas brindando una mejor experiencia al cliente y a la vez, buscando más productividad mediante herramientas y automatizaciones de transformación digital.

Comunidades



Crear estrategias y acciones de beneficio social, económico y/o ambiental.

Participamos en iniciativas sociales y medio ambientales y promovemos acciones de voluntariado entre nuestros colaboradores. En colaboración con Reforestamos México reforestamos 1.6 hectáreas en el Parque Nacional el Cimatario en Querétaro, nos adherimos a la campaña "Soy Honesto Hoy" que organiza el Consejo Cívico de Nuevo León, participamos en la Red SumaRSE, así como en iniciativas de colecta y beneficencia para organizaciones como Ciudad de los Niños y Nuevo Amanecer.

Accionistas e inversionistas



Riesgo cambiario y nivel de apalancamiento de la compañía.

Con el fin de mitigar el riesgo cambiario derivado de la incertidumbre por el cambio de gobierno en México, la renegociación del Tratado de Libre Comercio y otros factores macroeconómicos externos, refinanciamos un préstamo de dólares a pesos por 172 millones de dólares, con condiciones competitivas y a un plazo de 10 años. Adicionalmente, pactamos más de 600 millones de dólares en coberturas de tipo *Forward* para fijar el tipo de cambio de las obligaciones denominadas en dólares por los próximos seis a 12 meses, así como el principal del crédito que se refinanció de dólares a pesos, el Capex comprometido e intereses del bono con vencimiento en 2024.

En diciembre de 2018, desinvertimos parte del negocio de fibra del segmento masivo, utilizando los recursos netos de la operación para prepagar deuda bancaria y, en consecuencia, disminuir el apalancamiento.