

04

PERSPECTIVA  
SOCIAL



## Perspectiva social 2.8 / EC5 / EC7 / LA1 / LA2 / LA4 / LA13

EN AXTEL NOS ESFORZAMOS POR OFRECER UNA OFERTA LABORAL ATRACTIVA PARA LOS 6 MIL 791 COLABORADORES QUE FORMAN PARTE DE NUESTRO EQUIPO, EN LAS 39 CIUDADES DE MÉXICO EN DONDE OPERAMOS.

Ofrecemos un ambiente de trabajo seguro, con equidad y calidad de vida, para lo cual ponemos a su disposición programas continuos de capacitación, salud y seguridad en el trabajo.

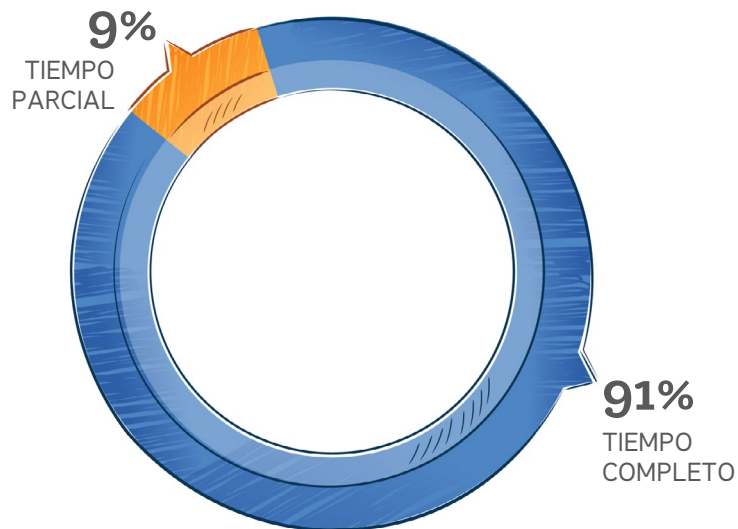


NÚMERO DE COLABORADORES POR GÉNERO Y REGIÓN

REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
México, Centro, Sur	1,407	296	1,703
Occidente	968	461	1,429
Norte	2,497	1,162	3,659
TOTAL	4,872	1,919	6,791

### Colaboradores por tipo de contrato

LA1



### NÚMERO DE COLABORADORES POR EDAD, GÉNERO Y REGIÓN

REGIÓN	MÉXICO CENTRO SUR		OCCIDENTE		NORTE		TOTAL
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
EDADES							
18 - 30	545	114	637	356	1,012	671	3,335
31 - 40	594	152	243	89	1,063	404	2,545
41 - 50	229	28	84	15	368	79	803
50 +	39	2	4	1	54	8	108
TOTAL	1,407	296	968	461	2,497	1,162	6,791

### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y CATEGORÍA ORGANIZACIONAL

PUESTO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Directores Ejecutivos	8	0	8
Directores	32	2	34
Gerentes	123	11	134
Empleados de confianza	2,366	858	3,224
Ejecutivos Centro de Contacto	1,083	1,048	2,131
Instaladores	1,260	0	1,260
TOTAL	4,872	1,919	6,791

DE NUESTRO EQUIPO EJECUTIVO, COMPUESTO POR DIRECTORES EJECUTIVOS, DIRECTORES Y GERENTES, EL 98.3 POR CIENTO SON NACIONALES, MIENTRAS EL 1.7 POR CIENTO SON EXTRANJEROS.

### EJECUTIVOS POR REGIÓN GEOGRÁFICA

	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Ejecutivos originarios de ciudades donde AXTEL tiene presencia	147	11	158
Ejecutivos originarios de ciudades donde AXTEL no tiene presencia	13	2	15
Ejecutivos originarios de otros países	3	0	3
TOTAL	163	13	176

El 18.48 por ciento de los colaboradores AXTEL está cubierto por un convenio colectivo de trabajo. Los colaboradores sindicalizados están suscritos a un Convenio Colectivo de Trabajo, que es revisado anualmente por la Federación

Nacional de Sindicatos. La renovación se realiza cada dos años y el documento es depositado en un organismo gubernamental de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

### NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE EMPLEO, CONTRATO Y REGIÓN

REGIÓN	SINDICALIZADOS		NO SINDICALIZADOS		TOTAL
	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO COMPLETO	TIEMPO PARCIAL	TIEMPO COMPLETO	
México, Centro, Sur	556	1,143	4		1,703
Occidente	316	705	408		1,429
Norte	388	3,047	224		3,659
TOTAL	1,260	4,895	636		6,791

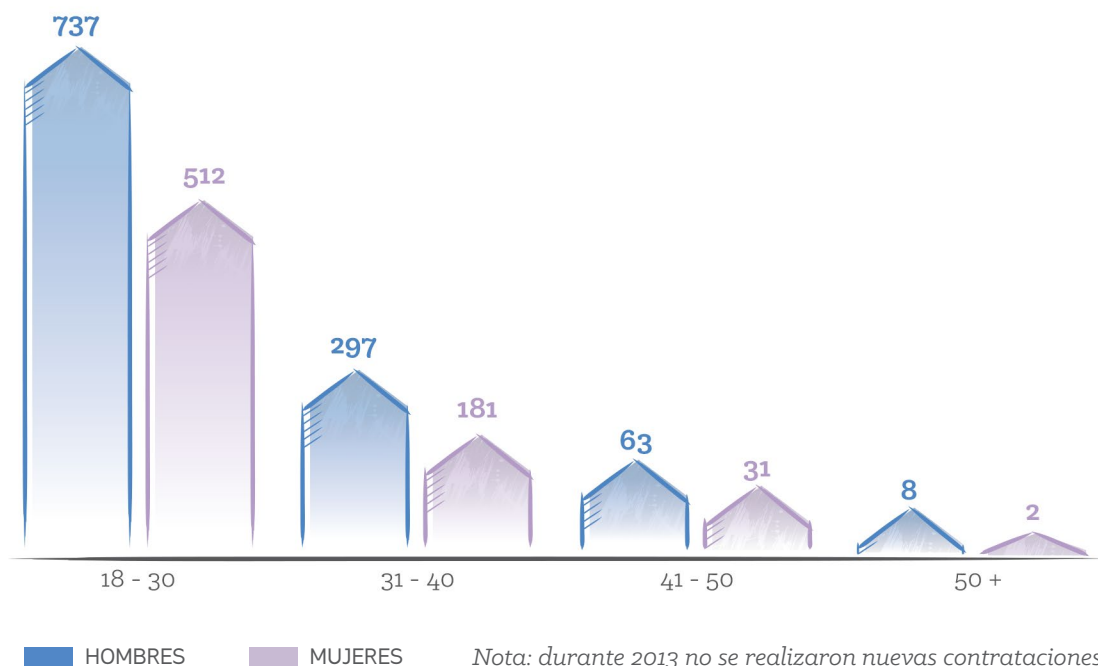
Nota: en AXTEL no se contratan empleados temporales.

Contamos con políticas y procedimientos que nos permiten llevar a cabo un proceso de búsqueda de candidatos a puestos vacantes, selección y reclutamiento, de acuerdo a las competencias profesionales, sin distinguir características

relacionadas con género, raza, religión, edad o condición social. De igual manera, promovemos las oportunidades laborales al interior de la compañía, previo a su publicación al público externo.

Total de  
trabajadores  
que dejaron  
su empleo  
en 2013:  
**1,831**

### Rotación de trabajadores por edad y género LA1



El porcentaje de rotación anual en 2013 fue de 28.06 por ciento, calculado sobre una base de 6,667 colaboradores.

En AXTEL manejamos salarios por competitividad, los cuales son medidos con base a mercado en empresas del Sector de Telecomunicaciones. De acuerdo a los montos publicados por la Secretaría del Trabajo, los salarios en AXTEL para puestos operativos oscilan entre un 373 por ciento y 394 por ciento sobre la base de salarios mínimos nacionales.

Desde 2012 se inició un programa piloto de trabajo en casa, que continuó vigente durante 2013. Este programa está en funciones en el área de abastecimientos, cuyos colaboradores trabajan desde el hogar dos días de la semana.

Los beneficios que se han derivado de este programa son:

- Ahorro de tiempo de traslado, en promedio 1.6 horas al día.
- Mayor tiempo efectivo de trabajo y productividad al disminuir los distractores.
- Atención permanente en chat, teléfono y correo.
- Ahorro promedio de gasolina de \$643.50 pesos mensuales por empleado. Se dejaron de recorrer 6 mil 427 Km en autos durante el 2013.
- Mejor calidad de vida, ya que los colaboradores bajo este esquema incrementan en promedio dos horas de tiempo dedicado a su familia.
- Flexibilidad para laborar en cualquier parte con acceso a WiFi para continuidad de la operación.
- Utilización de las herramientas de trabajo al 100 por ciento.

Otro programa que hemos implementado con resultados favorables, es la capacitación y empleo a colaboradores con discapacidad en un proyecto conjunto con la Universidad Tecnológica de Santa Catarina, en el estado de Nuevo León.

La Empresa en la Escuela, como se ha llamado a este proyecto, está vigente desde 2011, y es un programa 100 por ciento incluyente que consiste en procurar que en este Centro de Contacto se privilegie el empleo a las personas con discapacidad que cumplan con el perfil para cumplir con esta función profesional.

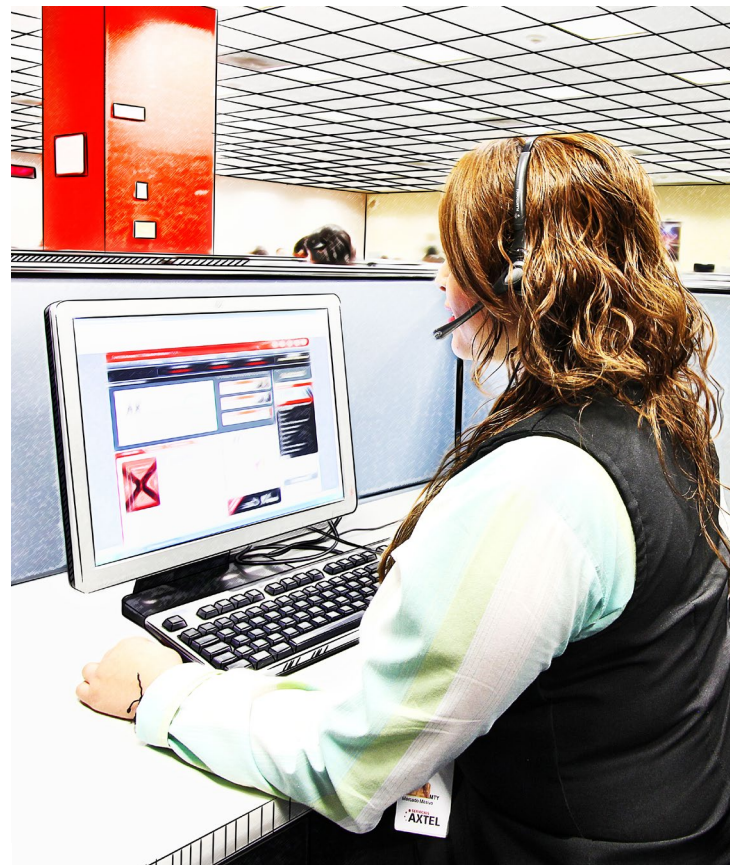
### PORCENTAJE DE COMPETITIVIDAD DE SUELDO DIARIO PROMEDIO AXTEL VS SUELDO DIARIO DE LA ZONA

ZONA GEOGRÁFICA	SUELDO DIARIO ZONA	DIFERENCIA
A	\$67.29	373%
B	\$63.77	394%

Durante 2013, el 20 por ciento de los colaboradores de este Centro de Contacto son personas con discapacidad egresados de este programa.

## Agenda Integral del Colaborador

Como parte del plan de desarrollo personal para nuestros colaboradores y sus familias, contamos con la Agenda Integral del Colaborador, programa que ofrece alternativas de capacitación y eventos en las áreas de salud, educación, familia, comunidad y desarrollo laboral.



PERFIL DE LA COMPAÑÍA	SUSTENTABILIDAD AXTEL	FUNDACIÓN AXTEL	PERSPECTIVA SOCIAL Agenda Integral del Colaborador	PERSPECTIVA MEDIOAMBIENTAL	PERSPECTIVA FINANCIERA
-----------------------	-----------------------	-----------------	---	----------------------------	------------------------

### AGENDA INTEGRAL DEL COLABORADOR

	ACCIÓN	NÚMERO DE COLABORADORES PARTICIPANTES	TOTAL DE ACTIVIDADES
Educativa	Exámenes de ubicación nivel de inglés	45	3
	Taller de formación con valor curricular en universidades	33	3
Familiar	Visitas de familiares a edificios AXTEL	660	19
Salud	Acciones de salud	2,314	2,314
	Pláticas informativas	206	3

### CONVENIOS CON OTRAS ORGANIZACIONES QUE OFRECEN BENEFICIOS DE LOS COLABORADORES AXTEL

TIPO DE CONVENIO	NÚMERO DE CONVENIOS	NÚMERO DE COLABORADORES BENEFICIADOS
Salud	14	6,791
Educativo	46	6,791
Entretenimiento	24	6,791
Comercial	24	6,791

DENTRO DE LA AGENDA INTEGRAL DEL COLABORADOR, SE CONTEMPLAN EVENTOS EN DONDE SE INVITA A LOS COLABORADORES, JUNTO CON SUS FAMILIAS, A ASISTIR A ACTIVIDADES CULTURALES, RECREATIVAS, EDUCATIVAS Y DE CONVIVENCIA FAMILIAR. DURANTE 2013 CONTAMOS CON LA ASISTENCIA DE 18 MIL 107 PERSONAS.

### EVENTOS CULTURALES, RECREATIVOS Y DE CONVIVENCIA FAMILIAR

EVENTO	NÚMERO DE CIUDADES PARTICIPANTES	TOTAL DE ASISTENTES
4º Día de la Familia AXTEL	39	13,647
Visitas familiares	19	660
Feria Educativa	4	996
Feria de la Salud	3	2,792
Convocatoria Talento Infantil	5	12

### EVENTOS DE SALUD PARA COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

CAMPAÑA MÉDICA	2012	2013
Vacunación	938	1,056
Información y prevención	2,950	2,314
Salud familiar	346	360
Servicios médicos varios	439	450
Programas de salud para la mujer	262	350
Conferencias	250	250
Campañas de nutrición	497	530

## Capacitación LA8 / LA10 / LA12

Nuestros colaboradores reciben constantemente capacitación y preparación con la finalidad de potencializar su desempeño profesional, a la vez que aseguramos la eficiencia operativa de nuestra compañía.

De la misma manera, realizamos evaluaciones de desempeño a personal clave para evaluar posibilidades

de promoción en puestos vacantes. En 2013 se evaluó al 3 por ciento de nuestros colaboradores para estos fines. Adicionalmente, se llevaron a cabo Evaluaciones 360 para 171 ejecutivos.

Durante 2013, el 59 por ciento de nuestros colaboradores recibió algún tipo de capacitación.

### PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN AL AÑO POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR CATEGORÍA.

CATEGORÍA	NÚMERO DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA
Directores	10	17	1.7
Gerentes	41	140	3.4
Mandos Intermedios	756	5,397	7.1
Analistas	2,742	43,186	15.7
Auxiliares / Asistentes	83	2,055	24.7
Sindicalizados	414	43,886	106
TOTAL	4,046	94,681	---



PERFIL DE LA COMPAÑÍA	SUSTENTABILIDAD AXTEL	FUNDACIÓN AXTEL	PERSPECTIVA SOCIAL Seguridad integral y ocupacional	PERSPECTIVA MEDIOAMBIENTAL	PERSPECTIVA FINANCIERA
-----------------------	-----------------------	-----------------	--	----------------------------	------------------------

### CAPACITACIÓN AXTEL 2013

MODALIDAD	NÚMERO DE COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS IMPARTIDOS	HORAS DE CAPACITACIÓN TOTAL	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN POR EMPLEADO*
Virtual	3,248	577	15,483	4.7
Presencial	1,732	128	79,198	45.72

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

En 2013 se graduó la onceava generación del programa De Supervisor a Coach, dirigido a mandos intermedios, que tiene como objetivo desarrollar habilidades de liderazgo y coaching que faciliten el logro de objetivos del equipo, así como lograr una transformación en la forma de gestionar al personal.

Esta generación está integrada por 38 colaboradores de Monterrey y Guadalajara, sumando con ello 340 coaches en nuestra compañía.

## Seguridad integral y ocupacional LA7

En el área de Seguridad Industrial el registro de accidentes fue 4.04 por ciento inferior al promedio de la industria de prestación de servicios profesionales y técnicos, de acuerdo a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), lo que representa una mejoría de 13.15 por ciento respecto a 2012. Sin embargo, la gravedad de los accidentes se incrementó en 16.98 por ciento respecto al mismo periodo de 2012, pero se mantuvo en un 40.09 por ciento menor al promedio nacional registrado en la STPS. Esto fue resultado de las 232

pláticas de seguridad que se impartieron a nivel nacional y de las más de 720 recomendaciones que se emitieron en los distintos centros de trabajo de AXTEL.

Durante el año se cumplió con los requisitos para la obtención de la Certificación Empresa Segura, por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, proceso en el que se continuará trabajando durante 2014.

### TASAS DE AUSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES POR REGIÓN EN 2013

	MÉXICO CENTRO SUR	OCCIDENTE	NORTE	TOTAL
Días perdidos	1,667	935	785	3,387
Número de víctimas mortales	0	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de accidentes laborales	58	41	40	139



### TASAS DE AUSENTISMO, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES

	2011	2012	2013
Días perdidos	2,563	2,480	3,397
Número de víctimas mortales	0	0	0
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de accidentes laborales	113	133	139

### TASAS DE ACCIDENTES LABORALES Y DÍAS PERDIDOS

	2011	2012	2013
Promedio de personal expuesto a riesgo durante el año	6,034	7,120	7,263
Promedio de días perdidos por accidente	22.68	18.65	24.43
Promedio de accidentes por persona	0.044	0.02	0.01913

Los índices para el cálculo de accidentes, gravedad y siniestralidad son calculados bajo la fórmula de acuerdo a la Secretaría el Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Legislación Nacional que cumple con las recomendaciones de la OTI (Organización Internacional del Trabajo).

AXTEL presentó, durante 2013, un incremento en días perdidos y accidentes, por la incorporación de un nuevo proceso así como por el aumento en el número de personal, al introducir la tecnología FTTx en cinco ciudades más, lo que implicó un mayor trabajo de campo con proximidad a energía eléctrica.

