

# Compartiendo el valor de la persona



### Misión

Lograr que nuestros clientes sean más productivos enfocados y eficientes en su operación, a través de la atención masiva y profesional de sus clientes.

### Visión

Buscamos que nuestros clientes queden profundamente agradecidos con nuestros servicios a través de resultados tangibles.

### Valores

- Responsabilidad
- Proactividad
- Entusiasmo
- Dinamismo
- Compromiso

## Índice

Sobre este informe	02
Mensaje del Director General	03
Desempeño en cifras	04
Perfil de Atención Telefónica	06
Responsabilidad Social	10
• Visión para un mejor futuro	10
• Comité de Responsabilidad Social	12
• Nuestros avances	14
Derechos Humanos	16
Derechos Laborales	20
Medio Ambiente	24
Anticorrupción	28
Índice del Pacto Mundial	31



# Sobre este informe

## Definición del contenido

Por tercer año Atención Telefónica (ATEL) publica su Informe de Responsabilidad Social, con la finalidad de comunicar a sus grupos de interés, los compromisos y las principales acciones y logros de la empresa, realizados durante el periodo del 1 de enero del 2012 al 31 de diciembre del 2013 en materia ética, social y ambiental.

Este año el contenido de nuestro reporte tiene la particularidad de informar el desempeño sustentable con base a los esfuerzos realizados en la implementación de los principios del Pacto Mundial y el progreso que a la fecha hemos logrado en las Prácticas Laborales, Cuidado del Medio Ambiente, protección de los Derechos Humanos e integridad en los negocios.

## Alcance

El contenido del informe comprende el desempeño de las oficinas corporativas de la ciudad de México y demás centros operativos: Chihuahua, Durango, Vallarta y Concentro en Guadalajara, Toluca, D.F y las oficinas de venta en San Diego California.

## Punto de Contacto

El proyecto estuvo liderado por la Dirección de Comunicación, Desarrollo y Responsabilidad Social de Atención Telefónica. Este ejercicio es un proceso de mejora continua, por ello invitamos a nuestros colaboradores, accionistas, clientes, proveedores, sociedad civil y a la comunidad en general a enviarnos sus comentarios y sugerencias a: [rse@atención.com](mailto:rse@atención.com) o al 01 722 3858166 dirigiendo la comunicación a la Lic. Luz María Moreno.



# Mensaje del Presidente

2013 fue un año importante, con cambios significativos que nos hacen entender más las necesidades del cliente, las tendencias de mercado y continuar armando las bases para la construcción de una mejor organización para el futuro.

En Atención Telefónica la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad forman parte central de nuestro negocio, es decir, están presentes en cada una de las tareas y procesos que desarrollamos. Buscamos la rentabilidad del negocio y un crecimiento sostenido que considere las expectativas económicas, sociales y ambientales para nuestra empresa y para todos los grupos de interés con quienes nos relacionamos.

Desde hace seis años, plasmamos el compromiso de promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa; fuimos conscientes de asumir un rol protagónico en la tarea de contribuir por un entorno sustentable para las actuales y futuras generaciones, que permita mejorar la calidad de vida, brindar oportunidades de desarrollo y crecimiento, así como cuidar y preservar los recursos naturales.

Este año en miras a mantener ese compromiso y mejorar nuestro desempeño, el Comité de Responsabilidad Social decidió adherirnos al Pacto Mundial, iniciativa de Naciones Unidas en materia de sustentabilidad, donde las empresas firmantes se comprometen a gestionar sus operaciones de acuerdo a los principios en los ámbitos de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Este documento es una muestra de cómo nuestra organización, va incorporando gradualmente a su cultura y gestión estos principios y también un ejercicio de transparencia al comunicar a nuestros grupos de interés, las acciones y avances sobre esta iniciativa de Naciones Unidas.

Agradezco a los colaboradores y aliados que hacen posible estas acciones y los dejo en la lectura de nuestro cuarto informe de Responsabilidad Social y nuestro primer comunicado de progreso sobre las acciones relacionadas a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Eduardo Rovira**  
Director General de Atención Telefónica



# Cifras Relevantes

**100%**  
de los proveedores se les compartieron principios éticos

**92%**  
de satisfacción del cliente

\* Nivel servicio

**950**  
colaboradores participaron en campañas de reforestación

**1 millón 450 mil**  
pesos en compras verdes

**35%**  
del personal participó en actividades de Voluntariado

**100%**  
de colaboradores conoce el Código de Ética

**2,500**  
estaciones base

**15,800**  
horas de capacitación a colaboradores

**3,950**  
colaboradores

**0**  
casos de corrupción

**1,700**  
árboles plantados

**519**  
mujeres promovidas

**750 mil**  
pesos invertidos en temas ambientales.

**11,850**  
horas de capacitación a colaboradores

**457**  
personas beneficiadas gracias a nuestros programas sociales y ambientales

**5.4 millones**  
de contactos atendidos por año

**300**  
horas de formación en valores y cultura organizacional

**20,225**  
toneladas de residuos recolectados

**945**  
colaboradores fueron promovidos

**1,900**  
horas de capacitación en temas ambientales

**89 %**  
satisfacción del colaborador

\* Clima Organizacional

**310**  
empleados que recibieron cursos de salud y seguridad

# Perfil de la Empresa

*Nos gusta definirnos como una extensión del negocio de nuestros clientes. Los ayudamos a establecer relaciones positivas y duraderas, implementando estrategias de acercamiento que permitan entender, atender, mantener y multiplicar su oferta de producto y/o servicio.*



## Entender a sus clientes

Conocemos a sus clientes y sabemos qué los mueve. Los clientes hoy necesitan quién los escuche y les resuelva efectivamente.



## Atender a sus clientes

Contamos con el personal más capacitado de la industria para representarlo ante sus clientes de manera transparente.



## Mantener a sus clientes

Conservamos a sus clientes actuales, mediante el profesionalismo y la sensibilidad de nuestro personal, así como un riguroso control de calidad. Un cliente satisfecho es el mejor promotor de su negocio.

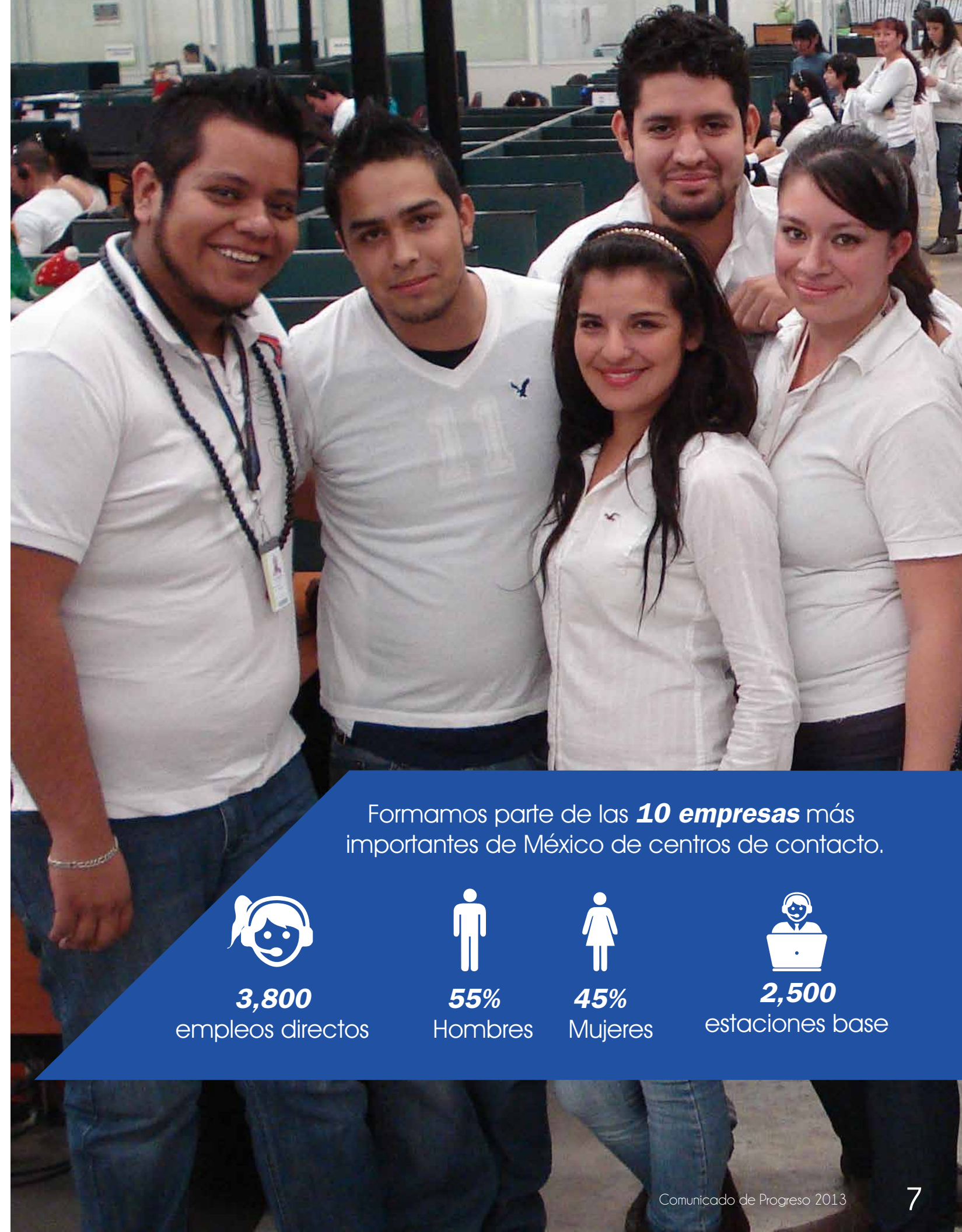


## Multiplicar a sus clientes

Potenciamos el alcance de su empresa, con la tecnología adecuada y centros de contacto en diferentes ciudades de la República Mexicana.

Atención Telefónica es una empresa que pone a disposición de sus clientes, talento humano, tecnología y procesos de calidad para brindarles soluciones innovadoras de atención a clientes vía telefónica.

Ofrecemos a las empresas mexicanas y de otras latitudes del mundo, la oportunidad de contactar de manera personal a miles de sus clientes con la finalidad de satisfacer las diversas necesidades e inquietudes relacionadas con sus productos y/o servicios.



Formamos parte de las **10 empresas** más importantes de México de centros de contacto.



**3,800**  
empleos directos



**55%**  
Hombres



**45%**  
Mujeres



**2,500**  
estaciones base

San Diego

Presencia en dos economías relevantes a nivel mundial:

Chihuahua

Durango

Toluca

México D.F.

Guadalajara

### Sectores atendidos:

- Bancario
- Financiero
- Seguros
- Telecomunicaciones
- Construcción
- Entretenimiento
- Comunicación
- Servicios.

### Tipo de servicios:

- BPO:  
Business Process Outsourcing
- CRM:  
Customer Relationship Management



### Principales servicios:

#### Atención a clientes

Ofrecemos servicio y atención a clientes con un alto volumen de llamadas en diversos giros de negocio: gestión de llamadas, centros de contratos para el manejo de personal, capacitación, enrutamiento de llamadas, monitoreo de calidad e innovación.

#### Venta directa

Nos especializamos en la colocación de productos y servicios financieros como son: tarjetas de crédito, créditos personales, créditos hipotecarios, créditos automotrices, seguros, servicio de cobranza a carteras de etapa administrativa.

#### Chat informativo

Esta herramienta permite la interacción directa y en tiempo real para brindar ayuda, informes, aclaraciones, cotizaciones, quejas y sugerencias, etc.

#### Cobranza

Contempla llamadas de cobro preventivo, administrativo y extra judicial

#### Marcado robótico

Sistema innovador que te permite hablarles a múltiples clientes al oído, por medio de un spot comercial con duración aproximada de 20 segundos. En este se puede anunciar productos, eventos, promociones, descuentos, hacer cobranza, etc.

#### Atención a BCP y DRP

Atención Telefónica se compromete a tener la infraestructura listas en el tiempo que sea establecido después de declarado un desastre o contingencia, con las características acordadas a nivel de contrato.

#### Atención en infraestructura

Renta de espacios asignados a sus necesidades. Renta de posiciones de call center con todo el soporte y la infraestructura técnica y administrativa requeridas.

#### Atención humana

Búsqueda avanzada para atraer el personal calificado de acuerdo al perfil solicitado y realización de estudios socioeconómicos del candidato.

#### Estaciones en renta

Renta de estaciones de call center en la ciudad de Toluca, Estado de México. Se cuenta con toda la infraestructura para realizar cualquier tipo de proyecto de: atención y contacto, marketing directo, telemarketing, mesas de servicio, entre otros.

# Responsabilidad Social

*La Responsabilidad Social está directamente ligada a la estrategia del negocio. Buscamos ofrecer servicios de atención con calidad, satisfacción y rentabilidad; así como mantener comunicación constante con nuestros grupos de interés para tener el conocimiento de sus expectativas y crear oportunidades para el desarrollo del nuestro negocio.*



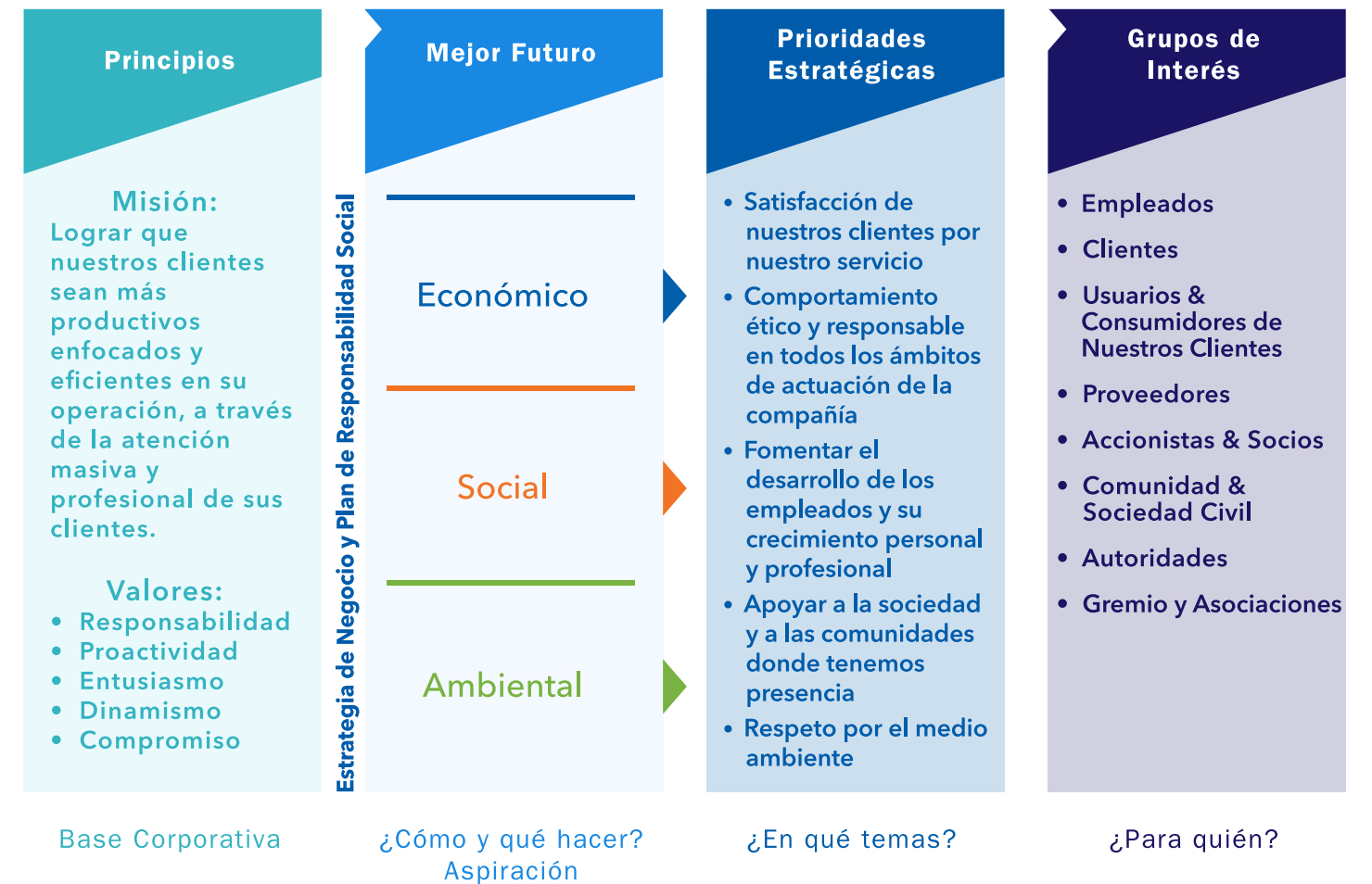
## Visión para un mejor futuro

En Atención Telefónica (ATEL) entendemos la Responsabilidad Social como una forma de hacer negocios, donde tomamos en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos de nuestra operación e integramos el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el cuidado ambiental. Lo anterior creemos, nos permitirá armar un escenario para un mejor futuro.

Para lograrlo y continuar implementando la Responsabilidad Social, tenemos un modelo de sustentabilidad, una representación gráfica que nos permite identificar el objetivo de ATEL, sus valores, las prioridades estratégicas y los públicos con quienes nos vinculamos con la finalidad de asegurar un futuro sustentable.



## Modelo de Sustentabilidad



### Comité de Responsabilidad Social

La manera en que organizamos y damos seguimiento a estos esfuerzos, es por medio de la Dirección de Comunicación, Desarrollo y Responsabilidad Social y por el Comité de la Dirección General. Estas dos figuras, son los responsables de diseñar, implementar, evaluar y comunicar nuestro desempeño ético, social y ambiental.

En la Dirección de Comunicación, Desarrollo y Responsabilidad Social, se cuenta con un equipo de trabajo conformado por trece personas que están ubicadas en cada centro donde operamos; este equipo implementa y comunica las diversas iniciativas dirigidas a los colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.



En 2013, este equipo además de implementar el Plan de Responsabilidad Social ATEL, fue el responsable de la Adhesión del Pacto Mundial y de la implementación de los principios en la cultura y actuar de la empresa mediante sensibilizaciones, comunicados y un diagnóstico que nos permitió identificar cumplimiento de los principios y áreas de oportunidad.

Para la Adhesión al Pacto Mundial, seguimos el siguiente modelo, que nos permitió diseñar implementar e identificar áreas de mejora y comunicar las diversas acciones en beneficio de la comunidad y del medio ambiente donde colaboradores, clientes y proveedores estuvieron involucrados. Ver desempeño en páginas continuas.

### Etapas del proceso del Plan de Responsabilidad Social y Adhesión al Pacto Mundial





## Nuestros avances

Hemos reunido algunas ideas, considerando objetivos del negocio, mejores prácticas de la industria, expectativas de los grupos de interés y por ahora diseñamos una estrategia que nos permita definir responsabilidades económicas, ambientales, éticas y sociales como elementos clave de nuestra gestión sustentable; así como dar cumplimiento a los principios del Pacto Mundial. Por ahora los avances:

### Los principios del Pacto Mundial Compromisos

#### Derechos Humanos

##### Principio 1

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

##### Principio 2

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

#### Derechos Laborales

##### Principio 4

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

##### Principio 5

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

##### Principio 6

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### Medio Ambiente

##### Principio 7

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

##### Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

##### Principio 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

#### Anticorrupción

##### Principio 10

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

ATEL lleva a cabo acciones que integran aspectos éticos, sociales y ambientales en sus proyectos, beneficiando a sus empleados, familiares y comunidad en general.

### Nuestras Prioridades

### Ámbito de Actuación con Grupos de Interés

Continua comunicación con nuestros empleados

Fomentar el desarrollo de los empleados y su crecimiento personal y profesional

Apoyar a la sociedad y a las comunidades donde tenemos presencia

Satisfacción de nuestros clientes por nuestro servicio

Relación con nuestros colaboradores.

Relación con nuestros clientes, proveedores, comunidad y socios.

Continua comunicación con nuestros empleados

Fomentar el desarrollo de los empleados y su crecimiento personal y profesional

Apoyar a la sociedad y a las comunidades donde tenemos presencia

Satisfacción de nuestros clientes por nuestro servicio

Relación con nuestros colaboradores.

Relación con nuestros clientes, proveedores, comunidad y socios.

Respeto por el medio ambiente

Satisfacción de nuestros clientes por nuestro servicio

Relación con nuestros colaboradores, socios y clientes.

Salud y seguridad del colaborador.

Preservar y cuidar los recursos naturales.

Comportamiento ético y responsable en todos los ámbitos de actuación de la compañía.

Satisfacción de nuestros clientes por nuestro servicio

Relación con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, comunidad y socios.

# Derechos Humanos

**En Atel tenemos el compromiso de respetar y promover los Derechos Humanos, así como incentivar su cumplimiento entre nuestros empleados y con todos los grupos de interés con quienes nos relacionamos.**



## Principio 1

Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

## Principio 2

Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

### Compromisos:

- Formación continua en relación a los Derechos Humanos.
- Crear conciencia de la importancia del respeto de los Derechos Humanos en nuestro contexto empresarial y ante situaciones cotidianas.
- Incorporar a políticas y procedimientos, principios que permitan respetar y promover los Derechos Humanos.
- Promover en la comunicación interna el tema de los Derechos Humanos.
- Establecer mecanismos para supervisar y controlar las actividades a favor de los Derechos Humanos.

### Algunos resultados:

- El Comité de Responsabilidad Social y Comunicación participó en la sensibilización: "Los Principios del Pacto Mundial y la Adhesión de ATEL"
- Se anexaron al Código de Ética cláusulas relacionadas al respeto y promoción de los Derechos Humanos.
- 65 horas de capacitación de empleados en políticas y procedimientos relacionados a temas de Derechos Humanos.
- 0 incidentes de discriminación.
- 0 quejas referidas a violaciones de la privacidad de clientes y pérdidas de datos de clientes.

Políticas de ATEL que contienen aspectos de Derechos Humanos:

- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual de Inducción
- Buzón de sugerencias

## Principales acciones y resultados:

### Formación en Salud

Sabemos que los hábitos de vida cotidiana condicionan en gran medida el bienestar físico, emocional y social de la persona. En ATEL queremos incidir positivamente en la salud de nuestros empleados mediante diversas actividades de formación, ofrecimiento de espacios de diálogo y dándoles consejos útiles que les permitan generar hábitos saludables.

En estos dos últimos hemos logrado que más de 450 empleados cambien hábitos y mejoren su salud.

Campaña	Objetivo
"Virus del Papiloma Humano"	Prevenir enfermedades de transmisión sexual:
"Obesidad y Nutrición"	Promover entre los jóvenes el consumo de alimentos nutritivos y evitar enfermedades como el sobrepeso y la obesidad. Brindar consejos útiles para el día a día.
"Dejar de Fumar"	Resaltar los riesgos que conlleva el consumo de tabaco en la salud tanto a fumadores como a no fumadores. Beneficios de dejar de fumar.
Torneos Deportivos (Basquetbol, Fútbol y boliche)	Lograr que los empleados reconfigurarán su dieta alimenticia y practican alguna actividad física



370 

empleados participaron en la plática: "Padres Adolescentes"

**Fomentando operaciones seguras**  
 Con el objetivo de fomentar la cultura de la prevención y generar un entorno de trabajo seguro, emprendemos diversas actividades para evitar accidentes, enfermedades y lesiones asociadas con nuestras actividad laboral. Cada año hemos organizamos el curso de primeros auxilios, manejo de extintores y la brigadas contra incendios.

1,382 

colaboradores aportando 10 horas de trabajo voluntario

**Formación para la vida**  
 Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) estima que en México uno de cada seis nacimientos proviene de mujeres menores de 19 años. Ante esta situación, ATEL busca inculcar en los jóvenes colaboradores orientación en salud reproductiva, con el fin de prevenir embarazos no planificados y puedan gozar de una adolescencia y juventud plenas.

También hemos impartido pláticas en todas nuestras unidades operativas relacionadas con:

- "Violencia en el Noviazgo y/o Matrimonio"
- "Alcoholismo"
- "Drogadicción"

**Voluntariado**

En 2012 y 2013 continuamos con nuestro programa de voluntariado corporativo, con la finalidad de fomentar y en algunos casos fortalecer el compromiso de los empleados como vía de un cambio social.

9,000 personas beneficiadas por estas acciones.

Detalle del trabajo voluntario de nuestros centros operativos:



Operaciones	Actividad realizada junto con:	Resultados
Chihuahua	Casa Hogar de Niños de Chihuahua A.C.	Se convivió con los niños, brindándoles artículos de limpieza, alimentos, útiles escolares y pintamos algunas figuras de cerámica
Durango	Fundación Semilla A.C.	
Jalisco	Organismo de Nutrición Infantil (ONI)	
Toluca	Casa Hogar Alegría	
D.F	Casa de los Niños de Palo Solo	

310 

empleados capacitados para prevenir accidentes de trabajo y saber cómo reaccionar ante una emergencia



# Estándares Laborales

## Principio 4

Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

## Principio 5

Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

## Principio 6

Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

**El trato justo y equitativo a nuestros empleados, es fundamental para el buen desarrollo de sus actividades. Buscamos ser un empleador que ofrece oportunidades de crecimiento profesional y personal, calidad de vida y un ambiente de trabajo donde se promueve la productividad, el bienestar y el respeto por los valores.**



### Compromisos:

- Escuchar y atender en todo momento las expectativas y necesidades de los colaboradores.
- Realizar cada dos años la encuesta de clima laboral para conocer el sentir y pensar de los colaboradores.
- Actualizar nuestras políticas y procedimientos de Recursos Humanos, para asegurar en todo momento estándares adecuados de trabajo en temas como: igualdad de oportunidades, salud y seguridad, capacitación, remuneración, planes de carrera, etc.
- Procedimientos y políticas para asegurar el reclutamiento de personal mayor de edad.
- Promover con proveedores el conocimiento y el aseguramiento de no usar mano de obra infantil en sus actividades

### Algunos resultados:

- 300 horas de formación en temas de valores.
- 0 casos identificados en temas de corrupción, soborno o extorsión.
- 100 % del personal de nuevo ingreso se capacito en el Código de Ética.



Políticas de ATEL que contienen aspectos relacionados a Estándares Laborales.

- Política de Recursos Humanos
- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo
- Declaración de Prohibición del Trabajo Infantil

## Principales acciones y resultados:

### Motivando la comunicación empleado-empresa

Desplegamos una gran cantidad de recursos humanos y materiales por generar y mantener diálogo con los empleados, para escucharlos, conocer sus inquietudes, apoyarles en lo que necesiten, conocer su opinión respecto a las dinámicas de trabajo y transmitirles los objetivos y metas del negocio.

Contamos con diversos canales de comunicación.

<b>Comunicación stand</b>	Un sitio en los pasillos de los centros operativos para escuchar y atender las peticiones & comentarios de empleados.
<b>Gaceta Atel</b>	Órgano oficial de comunicación interna
<b>Comunidad Atel</b>	( <a href="http://www.comunidadatel.com.mx">www.comunidadatel.com.mx</a> ) Espacio digital interactivo de expresión con más de 214 mil visitas y 12 mil usuarios.
<b>Espacio digital</b>	Medio de expresión confidencial para hacer llegar alguna queja o sugerencia.
<b>Política puertas abiertas</b>	Cualquier empleado sabe que puede hablar directamente con su jefe para plantearle alguna situación particular de su trabajo o de su vida personal.



### Integración y trabajo en equipo

Organizamos actividades al aire libre orientadas a promover el trabajo en equipo, la integración, el liderazgo y otros valores de la compañía. Siempre trabajamos con los jóvenes y todo el equipo en marcar bien los objetivos y establecer la dirección hacia donde queremos llegar; para eso realizamos dinámicas motivacionales vivenciales, que consisten en abordar nuevas experiencias de trabajo grupal, ejercicios que promueven el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación y la vivencia de los valores.

**1** evento de integración con la participación de casi **397** personas.

### Buen ambiente laboral

Cada año realizamos dos encuestas de clima laboral, que nos permite identificar áreas de mejora. De los resultados obtenidos el equipo de trabajo de la Dirección de Dirección de Comunicación, Desarrollo y Responsabilidad Social analiza e identifica que acciones se pueden implementar y se comparten experiencias de los otros centros de trabajo para promover un buen clima interno.

### Reclutamiento y Selección

Para muchos de nuestros empleados ATEL es una extensión de su escuela y de su casa, llegando a considerar a nuestra empresa como la escuela de la vida. Nuestra política es contratar a jóvenes sin previa experiencia aunque sí con ciertas cualidades personales para después brindarles la capacitación y formación adecuada que le ayudará a desempeñar sus funciones.

Contamos con un área especializada en el reclutamiento y selección de personal, lo que nos permite contar con procedimientos claros y transparentes para garantizar la igualdad en los procesos de reclutamiento y una elección idónea del candidato.

También se tienen las herramientas necesarias para reclutar a un número considerable de candidatos mediante alianzas con instituciones educativas, bolsas de trabajo, anuncios en periódicos y una campaña que desarrollamos en ATEL que denominamos "Tus Contactos Valen"; una campaña para que operadores puedan recomendar a sus amigos, vecinos, familiares y demás conocidos a incorporarse como colaboradores de la empresa y reciban incentivos económicos por esa recomendación.



### Capacitación y formación continúa

La capacitación es un pilar fundamental para el desarrollo de las capacidades de nuestros empleados. Es un compromiso que nace de la convicción de que si contamos con personal capacitado el impacto se trasladará en la atención diaria que brindamos. Existe un área que establece los planes de desarrollo individual y se detectan las necesidades de formación y capacitación, de esta manera todos los empleados acceden a un programa que va de acuerdo a sus necesidades.

**2,280** hombres y mujeres de nuevo ingreso capacitadas en técnicas de venta, manejo de objeciones, servicio a clientes y otros.

**15,800** horas de capacitación a colaboradores

### Desarrollo personal y profesional

Para Atención Telefónica los colaboradores son uno de los aspectos fundamentales para garantizar la sustentabilidad y crecimiento de la compañía, por lo tanto desarrollamos y aplicamos prácticas enfocadas en la realización de cada persona. Cada año motivamos a los colaboradores a certificarse, es decir motivarlos a emprender un plan de carrera en la compañía que les permita incrementar su salario, obtener una beca estudiantil, ganar vales de despensa, entre otros beneficios.

**815** empleados certificados, de los cuales **45%** son mujeres

Comunicamos a los colaboradores por diversos medios los principios fundamentales que permiten crecer y desarrollarse en la empresa. Existen cuatro categorías donde se especifica de manera clara y sencilla los requisitos necesarios para pasar de una posición a otra.

### Fomentando la igualdad de oportunidades

Nuestras políticas y procedimientos respetan y protegen la dignidad de las personas, buscando desarrollar sus capacidades, promover la igualdad de oportunidades y valorar a la juventud sin importar su sexo, raza, religión, preferencia sexual, inclinación política y/o condición social. En este sentido, les brindamos oportunidades de desarrollo a los jóvenes que no tienen experiencia y desean obtener ingresos para apoyar en la economía familiar o pagarse sus estudios de preparatoria o universidad.

# Medio Ambiente

**Realizamos nuestra operación prestando atención a la protección del ambiente y el uso eficiente de los recursos naturales que utilizamos.**

## Principio 7

Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

## Principio 8

Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

## Principio 9

Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



**950**  
colaboradores  
participaron en  
campañas de  
reforestación  
y limpieza.

### Compromisos:

- Los servicios que brindamos, serán realizados haciendo uso eficiente de los recursos naturales y considerando la protección al medio ambiente.
- Formación a los empleados en diversos temas ambientales.
- Promover entre nuestros grupos de interés el compromiso por el cuidado y protección del medio ambiente.
- Compras responsables, considerando en las adquisiciones criterios de cuidado ambiental.
- Evaluar y establecer alianzas, que permitan incorporar procesos que reduzcan o minimicen nuestro impacto ambiental.

### Algunos resultados:

- 750 mil pesos invertidos en temas ambientales.
- 15% de las adquisiciones de proveeduría, las denominamos compras verdes.
- 1,900 horas de capacitación y sensibilización en temas ambientales.
- 950 colaboradores participaron en campañas de reforestación, plantando 1,700 árboles.
- 20,225 toneladas de basura recuperadas de espacios públicos, en nuestra campaña Brigada de Limpieza.



Políticas de ATEL que contienen aspectos Ambientales

- Código de Ética
- Política de Medio Ambiente



**12,744**

árboles sembrados desde hace seis años. Y tenemos una zona protegida en Sierra Morelos Toluca que hidratamos y mantenemos todo el año.



El impacto ambiental que genera nuestra operación es bajo, pero buscamos integrar a nuestra cultura y a nuestros procedimientos el cuidado y protección al medio ambiente mediante nuestra política ambiental. En ella se declara fomentar el respeto por el entorno ambiental mediante campañas de sensibilización dirigidas a empleados, proveedores y clientes; trabajar en el uso eficiente de los recursos naturales; realizar varias acciones que contribuyan a reducir nuestros impactos al ambiente; establecer alianzas con autoridades y organizaciones de la sociedad civil para sumar esfuerzos en la materia y medir en la manera de lo posible nuestra huella ambiental con el fin de implementar mejoras.

### Principales acciones y resultados:

#### Campañas de Reforestación.

Continuamos refrendado nuestro compromiso por la restauración de parques, jardines y avenidas de algunos lugares que representan los pulmones de las ciudades donde operamos, mediante nuestra campaña "Reforestación ATEL".

Gracias al trabajo voluntario de los empleados y los apoyos de nuestros aliados: autoridades y organizaciones civiles ambientalistas locales, hemos cumplido 6 años ininterrumpidos en incrementar áreas verdes para así poder alimentar mantos acuíferos, reducir el dióxido de carbono en la atmósfera, mejorar la calidad del aire y demás beneficios ambientales que genera esta actividad.

Destacar la adopción que hemos hecho de zonas protegidas, donde adicional a las plantaciones de árboles, dedicamos tiempo, recursos y personal voluntario en labores de mantenimiento y cuidado para lograr la supervivencia de los árboles.

**950** empleados, amigos y familiares participaron.

#### Jornada Empresarial Reciclaje

Desde 2011 hemos fomentado entre nuestros colaboradores la conciencia ambiental y cada año los llevamos a conocer diversos proyectos empresariales de reciclaje, con la finalidad generar en ellos la cultura del reciclaje y la protección del medio ambiente.

**5** empresas recicladoras de cartón, pet y computadoras visitadas.

**480** colaboradores participaron de estas actividades.

#### Brigada de limpieza

Por cuarto año consecutivo en todos nuestros centros operativos realizamos las "Brigadas de Limpieza" en seis localidades de nuestro país, donde más de 3 mil 900 voluntarios, familiares y amigos se sumaron a limpiar calles, espacios públicos y diversas áreas verdes de la comunidad.

**20,225** kilos de recolectados de basura y desechos.

**3,950** participantes con quienes se fomenta la integración, el trabajo en equipo y la conciencia ambiental.

#### Fomentando el reciclaje de residuos

Buscamos sensibilizar y concientizar a los colaboradores respecto a la reducción, reciclaje y reutilización de residuos. Todos nuestros centros de trabajo disponen de basureros que cuentan con las separaciones adecuadas para fomentar el reciclaje de cartón, pet, vidrio, lámina y otros residuos.

#### Compras responsables

Tenemos la convicción de ser un comprador responsable y relacionarnos con empresas que puedan tener modelos de conductas coherentes y tengan coincidencias con nuestras prácticas de responsabilidad social. Hasta ahora nuestra práctica es comprar en la medida de lo posible productos fabricados con materiales reciclados, jabón y papel de baño biodegradable, versión digital de la Gaceta ATEL. Y poco a poco ir adquiriendo computadoras, fotocopiadoras e impresoras de bajo consumo de energía.

**15%** de las adquisiciones de proveeduría, las denominamos compras verdes.



# Anticorrupción

**Buscamos construir relaciones de confianza con todas las personas con quienes nos relacionamos y tenemos prácticas de negocio basadas en nuestros valores, principios éticos y total apego a la ley.**



## Principio 10

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

Políticas de ATEL que contienen aspectos Ambientales

- Código de Ética
- Reglamento Interno de Trabajo

### Compromisos:

- Revisar y actualizar el Código de Ética.
- Establecer y comunicar lineamientos para prevenir la corrupción.
- Planes de formación en cuanto a la vivencia de valores y conocimiento & aplicación del Código de Ética
- Comunicar de manera clara las reglas que evitan actos de corrupción.
- Estimular y tener los canales adecuados para reportar cualquier actividad ilícita dentro de la empresa.

### Algunos resultados:

- 300 horas de formación en temas de valores.
- 0 casos identificados en temas de corrupción, soborno o extorsión.
- 100 % del personal de nuevo ingreso se capacito en el Código de Ética.

## Principales acciones y resultados:

En ATEL promovemos comportamientos apegados a nuestros valores y actuamos de acuerdo a los lineamientos que nos marca nuestro Código de Ética.

Contar con un sólido basamento ético que norme nuestro quehacer como empresa es un factor fundamental de nuestra sustentabilidad. Desde nuestro origen, la empresa contamos con un Código de Ética, el cual es revisado periódicamente para mantener su vigencia y cuyo objetivo es dar a conocer las obligaciones de carácter ético.

Estos lineamientos son de aplicación general y son conocidos por todos los colaboradores, proveedores, consejeros de la empresa y personal de nuevo ingreso, mediante campañas de comunicación y sensibilización durante el año; esto nos permite brindar interpretación de comportamientos, solución de controversias y evaluaciones al personal sobre su comportamiento en la empresa.

### Campaña de Valores

En febrero del 2013, llevamos a cabo una campaña de valores, con la finalidad de conocer y promover los valores de ATEL entre nuestros colaboradores.

**100%** total de los colaboradores recibieron la comunicación de esta campaña.

**300** horas de formación en valores y cultura organizacional.





## Alianzas con organizaciones

Nuestra filosofía y principio ha sido sumar esfuerzos con otras instituciones y tener una participación activa para lograr mayores resultados. Atención Telefónica colabora con más de 20 instituciones a escala nacional, estatal y municipal entre las que destacan:

- Hombre Naturaleza, A.C.
- Instituto Mexicano de Telemarketing (ITM)
- Instituto Mexicano de Telemarketing en el ContactForum
- Asociación Mexicana de Mercadotecnia Directa e Interactiva DIRECT@
- Asociación Civil Judeo Mexicana para personas con necesidades especiales y/o discapacidad (KADIGMA)
- Casa de los Niños de Palo Solo
- Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)
- Cruz Roja Mexicana
- Fundación Michou y Mau, I.A.P
- Organismo de Nutrición Infantil, A.C. (ONI)
- Casa Hogar Alegría A.C.
- Casa Hogar Pedacito de Cielo A.C.
- Asilo de Ancianos Desamparados A.C
- Asilo de Ancianos la Primavera A.C.
- Casa Hogar Ejército y Salvación A.C.
- Casa Hogar de Niñas de Chihuahua Ac.
- Hogares de Ancianos AC.
- Niños en ambiente Familiar A.C.
- Fundación Infantil Semilla A.C.-
- El Pueblito de los Abuelos A.C.
- Fundación Hogar Dulce Hogar A.C.



## Reconocimientos y certificaciones



Por quinto año consecutivo, el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y por la Alianza por la Responsabilidad Social en México (ALIARSE) nos distingue como Empresa Socialmente Responsable (ESR) por asumir voluntariamente y públicamente el compromiso por una gestión socialmente responsable como parte de la cultura y de la estrategia del negocio.



Otorgado por el Instituto Mexicano de Teleservicios (ITM) por lograr la recertificación en la Norma de Excelencia de Centros de Contacto" (NECC) por la implantación de procesos y procedimientos, que certifican a nuestros Centros de Contacto con operaciones identificadas bajo las mejores prácticas de la industria.



### PRINCIPIOS

#### DERECHOS HUMANOS

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

#### TRABAJO

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 las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

#### MEDIO AMBIENTE

7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al 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 con el medio ambiente

#### CORRUPCIÓN

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

### Página de Memoria

14 - 15  
16 - 19

14 - 15  
20 - 23

14 - 15  
24 - 27

14 - 15  
28 - 29



Contáctanos  
Tel. 01 722 3858166  
Av. Observatorio 444, Col. 16 de Septiembre  
Correo electrónico: rse@atención.com  
Del. Miguel Hidalgo, México D.F.  
<http://www.atenciontelefonica.com.mx/>