

2014

Comunicado de Progreso

SEMBRANDO EL MAÑANA



Atención
Telefónica[®]
BPO Solutions



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

Mensaje del Director General	4
Perfil de Atención Telefónica	6
Enfoque de Responsabilidad Social	10
Nuestros avances y retos en los 10 Principios del Pacto Mundial	
Derechos Humanos Principios 1 y 2 	12
Estándares Laborales Principios 3, 4, 5 y 6 	18
Medio Ambiente Principios 7, 8 y 9 	24
Transparencia y anticorrupción Principio 10 	30
Reconocimientos y certificaciones	34
Sobre este informe	35
Índice del Pacto Mundial	36

Mensaje del Director General



Logramos aumentar nuestra cartera de clientes e incrementar a un **93%**

LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN.

En Atención Telefónica hemos evolucionado en diversos aspectos a lo largo de nuestra historia, sin embargo nuestro compromiso por sembrar un mejor mañana para nuestros clientes, colaboradores y sus familias, la comunidad y el planeta, se conserva intacto.

Respecto a nuestros clientes, estamos conscientes de que la industria está creciendo y las condiciones del mercado se van transformando. Es por esta razón que hemos diversificado nuestra oferta de servicios, innovando al utilizar nuevas tecnologías y aplicaciones para atender sus demandas e inquietudes.

Durante 2014 logramos aumentar nuestra cartera de clientes e incrementar a un 93% los niveles de satisfacción. También conseguimos dar 2 pasos importantísimos para la gestión del negocio: por un lado hicimos una serie de ajustes en la administración de recursos económicos, mejorando la eficiencia en los gastos de cada plaza. Por otra parte se logró la cohesión de áreas operativas, mismas que permitirán tener una visión de trabajo en equipo para que todos nuestros colaboradores apunten hacia el logro de un objetivo común.

En relación a los colaboradores, nuestra apuesta es ser un referente en la industria. Nos esforzamos para continuar siendo un semillero de formación de talentos, brindando a los jóvenes su primera oportunidad de trabajo y otorgándoles diferentes elementos de formación que los incentivarán, ya sea para permanecer en nuestra empresa o para continuar construyendo su plan de vida en otros espacios.

El trabajo con la comunidad es muy importante para nosotros. Tenemos el orgullo de haber colaborado estrechamente con el Organismo de Nutrición Infantil (ONI) a lo largo de once años, tiempo durante el cual hemos redoblado esfuerzos para que desde nuestros centros operativos más personas se sumen y destinen recursos para prevenir la desnutrición infantil en más de diez mil niños de la Sierra Tarahumara.

Otro logro notable que alcanzamos este año es la obtención por séptima ocasión del distintivo Empresa Socialmente Responsable. Asimismo recibimos otro reconocimiento otorgado por nuestros amigos de la Fundación Michou y Mau I.A.P. institución a la que hemos apoyado en la implementación de campañas de orientación y difusión sobre medidas de prevención y atención de quemaduras en infantes.



En cuanto a nuestra contribución con el planeta, este año enfocamos inversión para sensibilizar y motivar al personal en diversas actividades ambientales. Ejemplo de ello son las 1,950 horas de concientización en temas ambientales, mismas que beneficiaron a más de 3 mil colaboradores.

En nuestra Campaña de Reforestación logramos la participación de más de mil colaboradores y la plantación de 3,600 árboles. En la Jornada Empresarial de Reciclaje se recolectaron y reciclaron 2.5 toneladas de residuos, labor en la que también participaron 3 empresas recicladoras de cartón, pet y computadoras.

Finalmente, agradecemos la confianza y participación de colaboradores, clientes, proveedores y en general de todos los que somos parte de Atención Telefónica. Esperamos reflejar en estas páginas los logros del año 2014 y motivarlos a seguir colaborando y poniendo de nuestra parte para continuar sembrando el mañana.

Eduardo Rovira
Director General de Atención Telefónica



1,950 HORAS DE CONCIENCIACIÓN en temas ambientales, mismas que beneficiaron a más de **3 MIL COLABORADORES.**



En nuestra Campaña de Reforestación logramos la participación de más de **MIL COLABORADORES** y la plantación de **3,600 ÁRBOLES.**

Perfil de Atención Telefónica

Somos 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.



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:





Presencia en dos economías relevantes a nivel mundial.

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

ATEL en México – Centros de Atención

- Tijuana
- Chihuahua
- Durango
- Guadalajara (2 centros)
- México D.F.
- Toluca

ATEL en Estados Unidos

- San Diego (oficinas comerciales)

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, etc.



Venta directa

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



Web chat

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



Métodos de contacto masivo

Establecer contacto con millones de personas en segundos gracias a nuestros distintos métodos de contacto masivo.



Atención a BCP y DRP

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



Renta de infraestructura

Contamos con centros de contacto habilitados y completamente equipados para realizar proyectos de manera directa.

Enfoque de 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 de nuestro negocio.

En Atención Telefónica 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 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.



Durante 2014 trabajamos para mantenernos alineados a los **Principios del Pacto Mundial** y continuamos emprendiendo diversas iniciativas. A continuación se muestran las líneas de acción que seguimos para conseguir la mejora en cada una de las cuatro áreas.

Derechos Humanos



Los derechos humanos son parte fundamental de nuestras operaciones. Respetamos y promovemos estos principios, al igual que incentivamos su cumplimiento entre nuestros empleados, clientes, proveedores y comunidad en general.

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 no ser cómplices en 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.

Documentos de ATEL que contienen aspectos de derechos humanos:

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



399 mujeres recibieron la plática de prevención de cáncer de mama y **70** se realizaron estudios de mastografía y autoexploración.

Principales acciones y resultados en Derechos Humanos



PREVENCIÓN DEL CÁNCER DE MAMA

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social el cáncer de mama es una de las principales causas de muerte en México, muriendo una mujer cada dos horas. Ante esta situación y con el apoyo de organizaciones de salud expertas, realizamos en todas nuestras oficinas una plática sobre el cáncer de mama para brindar información a las colaboradoras para prevenir y detectar oportunamente esta enfermedad. Adicional a la plática, las colaboradoras tuvieron oportunidad de practicarse un estudio de autoexploración y mastografía.

VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO

La Secretaría de Salud informa que el 95% de las mujeres con vida sexual activa menores de 30 años han tenido una infección por virus de papiloma humano, incluso aquellas que no logran controlarlo podrían desarrollar algún tipo de cáncer. A causa de esto, en ATEL impulsamos una campaña para prevenir enfermedades de transmisión sexual, en la que hablamos sobre las consecuencias de no cuidarse y brindamos herramientas de cuidado y prevención.



AYUDA ANTE DESASTRES NATURALES

En ATEL prestamos atención a las necesidades de la comunidad trabajando en conjunto con diferentes organizaciones civiles preocupadas por temas de interés social.

Tras la tragedia del Huracán Odile acontecida en Baja California en septiembre del 2014, todos los colaboradores se unieron y con su esfuerzo y el de la compañía en beneficio de los afectados donamos \$110, 356 pesos al Comité De Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales A.C. Este donativo sirvió para adquirir despensas, ropa, artículos escolares, filtros de agua y todo lo necesario para poder ayudar a la gente que se estuvo afectada a consecuencia del huracán.



399 PARTICIPANTES en charlas para prevenir enfermedades de transmisión sexual y **80** se realizaron estudios para detectar VPH.



DEJAR DE FUMAR

Ante esta problemática, continuamos con nuestra campaña de concientización a los colaboradores, **TENIENDO ÁREAS ESPECÍFICAS PARA FUMAR Y ASÍ RESPETAR A LOS NO FUMADORES.**

Datos de la Encuesta Nacional de Adicciones muestran que en México hay alrededor de 17.3 millones de personas fumadoras activas, además de 11 millones que están expuestos al humo de cigarro ajeno.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, el tabaquismo es considerado como una epidemia mundial que mata cada año alrededor de seis millones de personas; de las cuales, alrededor del 10% son personas expuestas al humo ajeno.

CURSO DE PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS

En este curso se capacita y se brindan recomendaciones para la prevención de incendios, procedimientos de emergencia, manejo de extintores y mangueras. También se presentan prácticas con extintores y fuego real en diferentes escenarios. El objetivo es preservar el bienestar de nuestros colaboradores y que sepan actuar ante situaciones de emergencia.



CURSO DE PRIMEROS AUXILIOS

Para salvaguardar la seguridad y bienestar de nuestros colaboradores implementamos este curso, en el cual se brinda capacitación y entrenamiento para transmitir conocimientos básicos a fin de saber actuar ante alguna emergencia que atente contra la salud o la vida humana.



312 EMPLEADOS
capacitados.



DÍA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO

Para promover el trabajo seguro y saludable y rendir homenaje a las víctimas de los accidentes laborales, nos unimos a esta campaña anual que se difunde internacionalmente. A través de ésta promovemos el derecho a gozar de un medio ambiente de trabajo seguro y saludable para todos los niveles, mediante un equilibrio entre las condiciones físicas, mentales, culturales y sociales de los seres humanos.



320 EMPLEADOS
recibieron cursos de salud y seguridad.



DINÁMICA PIZARRÓN BUENA ONDA

En un área visible y concurrida por el personal colocamos, en cada sede, un pizarrón en el cual brindamos la oportunidad a los colaboradores de expresarse positivamente para nutrir su motivación cotidiana.

EVENTO DE INTEGRACIÓN

Una vez al año en todas nuestras sedes ATEL y mediante diferentes actividades al aire libre, creamos una atmósfera de confianza para mejorar la comunicación y construir un sentido de pertenencia, favoreciendo la integración de los nuevos integrantes al equipo de trabajo.



360 asistentes
al evento de integración.

CAMPAÑA "HOY AGRADEZCO PORQUE..."

Mediante la selección de algunas frases de agradecimiento los colaboradores de ATEL, en todas nuestras sedes, participan en esta campaña con la finalidad de generar frases optimistas para la decoración de las principales áreas de trabajo y crear motivación al momento de realizar sus actividades cotidianas.

420 horas invertidas
en actividades de integración.



Estándares Laborales



Para ATEL es fundamental generar ambientes laborales sanos, diversos e incluyentes. Buscamos ser un empleador que ofrezca oportunidades de crecimiento profesional y personal y a la par, promover bienestar y cultura en valores.

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.



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.
- Implementar 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.

Documentos de ATEL que contienen aspectos de derechos humanos:

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

Principales acciones y resultados en Estándares Laborales



BUEN AMBIENTE LABORAL

Cada año realizamos dos encuestas de clima laboral con la finalidad de conocer y evaluar la percepción que tienen los empleados de la organización e implementar medidas de mejora. De los resultados obtenidos, el equipo de trabajo de la Subdirección de Responsabilidad Creativa de Atención Telefónica analiza e identifica las acciones que pueden implementarse.

 **89% de satisfacción**
del colaborador.

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 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 les ayudará a desempeñar sus funciones.



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

CAPACITACIÓN

La capacitación es un pilar fundamental para el desarrollo de las capacidades de nuestros colaboradores. Es un compromiso que nace a partir de la convicción de contar con personal capacitado para impactar positivamente en la atención diaria que brindamos. Existe un área que establece los planes de desarrollo individual y detecta las necesidades de formación y capacitación, de esta manera todos los empleados acceden a un programa que va de acuerdo a sus necesidades.



40,436 HOMBRES Y MUJERES de nuevo ingreso capacitadas en técnicas de venta, manejo de objeciones, servicio a clientes y otros.



19,123 HORAS de capacitación a colaboradores.



**1,617 EMPLEADOS
CERTIFICADOS**, de los
cuales 49% son mujeres.

DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL

En 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 a la realización de cada persona. Cada año motivamos a los colaboradores a certificarse, es decir, motivarlos a emprender un plan de carrera dentro de la compañía que les permita incrementar su salario, obtener una beca estudiantil, ganar vales de despensa, entre otros beneficios.

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 pagar sus estudios de preparatoria o universidad.



MOTIVANDO LA COMUNICACIÓN EMPLEADO-EMPRESA

Desplegamos una gran cantidad de recursos humanos y materiales para generar y mantener un diálogo constante con los empleados, para escucharlos, conocer sus inquietudes, apoyarlos 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 que nos permiten conocer sus intereses y atender sus solicitudes.

Para informar a nuestros colaboradores de todas las acciones que ocurren al interior de la empresa, concentramos la información de mayor relevancia en una gaceta.



350 HORAS invertidas en
comunicación interna.

Medio Ambiente



Contamos con una política ambiental que identifica los impactos ambientales derivados de nuestra operación, de esta manera damos cumplimiento al compromiso con el desarrollo sustentable, 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.



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.

Documentos de ATEL que contienen aspectos de derechos humanos:

- Código de Ética.
- Política de Medio Ambiente.

Principales acciones y resultados en Medio Ambiente



BRIGADA DE LIMPIEZA

Con la aportación de voluntariado contribuimos a la recolección de residuos en distintas áreas aledañas a las comunidades en las que operamos. Los residuos recolectados son llevados y separados a Rellenos Sanitarios de México S.A. de C.V. Los desechos orgánicos se depositan en una celda orgánica para darles tratamiento y convertirlos en composta que será usada como mejorador de suelos y tierra para cultivo.



Más de **4,000 PERSONAS**.



20,305 KILOS de basura y desechos recolectados.



120 COLABORADORES reconocidos por tener un lugar de trabajo limpio.

MES DE LA LIMPIEZA

Cada tres meses nuestro Comité Verde visita los lugares de todos los colaboradores para revisarlos, asegurándose que estén limpios, cuidados y en condiciones óptimas para el adecuado desarrollo de sus actividades. Cumpliendo las pautas establecidas se determinan ganadores, los cuales son acreedores a un día libre con goce de sueldo.

Mediante esta actividad pretendemos promover la limpieza y el orden para beneficiar no sólo al trabajador y compañeros, sino a contribuir con la preservación del medio ambiente.



1,002 COLABORADORES que participaron en campañas de reforestación y limpieza.



3,600 ÁRBOLES sembrados en 2014.



16,344 ÁRBOLES sembrados desde hace seis años.



REFORESTACIÓN

Como una estrategia para contribuir a la reducción de los problemas ambientales y recuperar cubiertas vegetales, contribuimos, como cada año, con la reforestación de bosques en zonas aledañas a las comunidades en donde operamos.

Con esta medida logramos sensibilizar y obtener la participación de nuestros colaboradores, de sus amigos y familiares, mediante una acción compartida que nos beneficia a todos.



2 TONELADAS de residuos recolectados.



3 EMPRESAS recicladoras se sumaron.



1,080 COLABORADORES participaron en la campaña de reciclaje

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 con las que observemos coincidencias en nuestras prácticas de responsabilidad social. Esto significa que se consideran no sólo los aspectos económicos o técnicos de los productos o servicios que necesitamos, sino también se evalúan aspectos ambientales a lo largo del ciclo de vida.

Hasta ahora nuestra práctica es comprar en la medida de lo posible productos fabricados con materiales reciclados, jabón y papel de baño biodegradable. De la misma manera, practicamos la política de cero papel, reusar hojas para impresión, no imprimir si no es necesario y realizar en versiones digitales muchos de los comunicados internos.



1 MILLÓN 550 MIL pesos destinados a compras verdes.

Transparencia y Anticorrupción



Nuestras operaciones se desarrollan bajo criterios éticos y de transparencia. Buscamos prevenir y evitar cualquier acto o práctica que no esté apegada a la ley, a nuestros valores y lineamientos del Código de Ética.

Principio 10.

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



...NGO OPORTUNIDAD DE APRENDER

ESTOY VIVO

ENCUENTRO A
ALREDEDOR Y
BUENA Y
de la que sí

UN T
para a

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, conocimiento y aplicación del Código de Ética.
- Comunicar de manera clara las reglas que evitan actos de corrupción, transparencia y legalidad.
- Estimular y tener los canales adecuados para reportar cualquier actividad ilícita dentro de la empresa.
- Apoyar y proteger a quienes comuniquen o hagan evidente un acto no apegado al cumplimiento.

Documentos de ATEL que contienen aspectos de derechos humanos:

- Código de Ética.
- Reglamento Interno de Trabajo.

Principales acciones y resultados en Transparencia y anticorrupción



CAMPAÑA DE VALORES

En 2014 continuamos la implementación de acciones que brindan a los colaboradores educación en valores. Mediante actividades sencillas y prácticas, los sensibilizamos en relación al conocimiento y la experiencia de cómo vivir los valores.



100% DE LOS COLABORADORES recibieron comunicación de la Campaña de Valores.



320 HORAS de formación en temas de valores.



0 INCIDENCIAS de discriminación o quejas relacionadas a los lineamientos del Código.



100% DEL PERSONAL de nuevo ingreso capacitado en el Código de Ética.

CÓDIGO DE ÉTICA

El documento establece los criterios básicos para normar el comportamiento de ético de los colaboradores así como mantener y desarrollar relaciones de confianza, honestidad y respeto con todas las personas con las que entablamos una relación profesional o comercial. También señala las sanciones a que se hacen acreedores quienes cometen faltas en contra de nuestro Código de Ética.

Reconocimientos y Certificaciones



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

Sobre este Informe

Definición del contenido

Por cuarta ocasión publicamos el informe de Responsabilidad Social de Atención Telefónica. Este documento reúne las principales acciones realizadas en el periodo del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2014, desde el punto de vista de la implementación de los 10 principios del Pacto Mundial y los avances que a la fecha hemos logrado en las prácticas laborales, cuidado del medio ambiente, protección de los derechos humanos e integridad en los negocios. En ese sentido es nuestro segundo comunicado de progreso, a través del cual hemos podido continuar incorporando paulatinamente estos principios a nuestro actuar cotidiano.

Alcance

El contenido del presente informe comprende las acciones realizadas en las oficinas corporativas ubicadas en la Ciudad de México, con seis centros de contacto en todo el país: Tijuana, Chihuahua, Durango, dos en Guadalajara y Ciudad de México. Así como operaciones comerciales en San Diego, Estados Unidos.

Punto de contacto

El proyecto estuvo liderado por la Subdirección de Responsabilidad Creativa 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: recrea@atencion.com o al 52788318 dirigiendo la comunicación a la Lic. Itzell Escárcega.



Índice del Pacto Mundial

Principios	Página de Memoria
1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	12-17
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	12-17
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	23 Motivando la comunicación
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	18-23
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	18-23
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	18-23
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.	24-29
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	24-29
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	24-29
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	30-33



Contáctanos

Av. Observatorio 444.
Col. 16 de Septiembre
11810. Delegación Miguel Hidalgo, México D.F.

Tel. 5278 8318

Correo electrónico: recrea@atencion.com
<http://www.atenciontelefonica.com.mx/>

