

Comunicado
de Progreso

2015

20 Años
Atención
Telefónica[®]
BPO Solutions

Generando valor
para nuestra gente

ÍNDICE

3	MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL
4	PERFIL ATENCIÓN TELEFÓNICA
5	- PRINCIPIOS
6	- PRINCIPALES SERVICIOS
8	ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
10	DERECHOS HUMANOS
16	ESTÁNDARES LABORALES

20	MEDIO AMBIENTE
24	TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN
28	RECONOCIMIENTOS Y CERTIFICACIONES
30	SOBRE ESTE INFORME
32	PACTO MUNDIAL



Mensaje del Director General

Es para mí un gusto presentar por quinta ocasión consecutiva nuestro Comunicado de Progreso, el cual tiene el compromiso de mostrar de manera anual nuestro avance y desempeño en los Principios dictados por el Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas.

En el 2015, Atención Telefónica cumplió 20 años de operaciones, cifra que es el reflejo del arduo trabajo que realizamos todos los días en esta gran empresa. Desde nuestra fundación tuvimos una preocupación particular por el factor humano, pues creemos que sin un ambiente de trabajo ameno y cordial, el éxito de las organizaciones es más complicado. Esa fue una de las razones por las que decidimos alinearnos a estándares internacionales en materia de recursos humanos y responsabilidad social corporativa, así como buscar diversos reconocimientos en la materia.

Al ser una empresa de servicios de atención a clientes vía telefónica, tenemos una preocupación particular por contar con estándares laborales que permitan mantener óptimos índices de rotación y un entorno laboral apegado a la Ley que respete y cumpla de manera estricta con los derechos humanos reconocidos universalmente, pues sabemos de antemano que también es nuestro compromiso cuidar la imagen y reputación de cada uno de nuestros clientes.

En materia ambiental, seguimos realizando acciones que contribuyan a minimizar nuestro impacto, el cual es principalmente derivado de operaciones en el ámbito administrativo. Nuestro compromiso es lograr que nuestros colaboradores repliquen en su ámbito de influencias cada una de las acciones de sensibilización ambiental que realizamos.

La corrupción es uno de los temas a los que también prestamos mayor atención. Brindamos a nuestro personal capacitación permanente para que puedan identificar de mejor manera cualquier irregularidad que pueda poner en riesgo nuestras operaciones y la de nuestros clientes.

No me resta más que agradecer la atención y comentarios a este informe, pues nuestro compromiso es ser una mejor organización, una empresa preocupada por el bienestar de cada uno de las audiencias con las que tenemos contacto.

Eduardo Rovira
Director General



Perfil Atención Telefónica

Somos una empresa 100% mexicana enfocada a servicios de atención a clientes vía telefónica. En Atel impulsamos el talento humano y el uso de tecnología, así como procesos de calidad para ofrecer soluciones innovadoras.

En 2015, cumplimos 20 años generando valor con nuestros clientes gracias al apoyo y compromiso de nuestros colaboradores que se traducen como una trayectoria de éxito continuo.

Principios

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

Mejor Futuro

Económico



Ambiental



Social



Prioridades Estratégicas

- Fomentar el desarrollo de los empleados y su crecimiento personal y profesional
- Satisfacción de nuestros clientes por nuestro servicio
- Comportamiento ético y responsable en todos los ámbitos de actuación de la compañía
- Apoyar a la sociedad y a las comunidades donde tenemos presencia
- Respeto por el medio ambiente

Grupos de interés

- Colaboradores
- Clientes
- Usuarios y Consumidores de Nuestros Clientes
- Proveedores
- Accionistas y Socios
- Comunidad y Sociedad Civil
- Autoridades
- Gremio y Asociaciones



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



Marcado robótico: Sistema innovador que permite hablarles a múltiples clientes al oído, por medio de un spot comercial; en el que se pueden anunciar productos, eventos, promociones, descuentos, hacer cobranza, etc.



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 ser declarado un desastre o contingencia; considerando 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.



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

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.





Para nosotros, la Responsabilidad Social es parte de la estrategia de negocio, pues alineamos los efectos sociales, ambientales y económicos de nuestras operaciones a la filosofía corporativa al fomentar el respeto por los valores éticos, las personas, las comunidades y el cuidado ambiental en la búsqueda de un mejor futuro.

Uno de nuestros principales objetivos es ofrecer un servicio de atención con calidad, que satisfaga las necesidades y sea rentable para cada uno de nuestros clientes manteniendo una comunicación constante con los grupos de interés para conocer sus expectativas y crear oportunidades que contribuyan al desarrollo de la empresa.



Enfoque de Responsabilidad Social

Para ello, contamos con un modelo de Sustentabilidad que nos permite continuar implantando acciones vinculadas a públicos estratégicos. Además, durante 2015 continuamos alineando nuestras actividades bajo los Principios del Pacto Mundial.



Derechos Humanos

En Atención Telefónica nos aseguramos de respetar los derechos humanos en cada una de nuestras operaciones. Además, nos encargamos de incentivar su cumplimiento con todos nuestros grupos de interés: colaboradores, accionistas, clientes, usuarios, proveedores, autoridades 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 referente 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 nuestras políticas y procedimientos, principios que permitan respetar y promover los derechos humanos.
- Impulsar 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
- Encuestas de satisfacción a los colaboradores



Nuestras principales acciones en la búsqueda del cumplimiento de los derechos humanos son:

Protección de datos personales

Toda la información que manejamos interna o externa, de clientes, colaboradores o proveedores, es tratada con estricta confidencialidad siguiendo los lineamientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; manifestados en nuestro aviso de privacidad y que hacemos legal mediante un contrato de confidencialidad; autorizado y firmado por las partes involucradas.

Curso de Primero Auxilios

Toda la información que manejamos interna o externa, de clientes, colaboradores o proveedores, es tratada con estricta confidencialidad siguiendo los lineamientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares; manifestados en nuestro aviso de privacidad y que hacemos legal mediante un contrato de confidencialidad; autorizado y firmado por las partes involucradas.

Curso de manejo de extintores

A través de este curso, se capacita a los colaboradores para que conozcan el uso de los extintores y puedan reaccionar de manera favorable en algún caso de emergencia.



272

Empleados capacitados

Plática de Mitos y Creencias de las drogas

Como una forma para prevenir el uso de sustancias nocivas a la salud, se brinda esta plática informativa a nuestra comunidad interna y sus familiares, para que conozcan las consecuencias de su consumo y elijan adecuada y oportunamente.

Participación informativa sobre cáncer cervicouterino y de mama

Según la Secretaría de Salud el 95% de las mujeres con vida sexual activa menores de 30 años han tenido una infección con Virus de Papiloma Humano, y algunas que no logran controlarlo terminan por desarrollar el cáncer, a causa de esto en ATEL impulsamos campañas de prevención, en todas nuestras sedes, para que hombres y mujeres sepan cómo pueden prevenir y tomen acciones al respecto.

20

Horas de capacitación

120

Participantes

30

Horas de capacitación

401

Empleados capacitados



Campaña de Vacunación en instalaciones

Preocupados por la salud de nuestros colaboradores, llevamos a cabo una campaña de vacunación contra la influenza en la que participaron **100** de nuestros colaboradores.



Donativo a damnificados

En consecuencia a los desastres ocurridos en Baja California por el huracán Odile, realizamos un voluntariado de dinero al Comité de Ayuda a Desastres y Emergencias Nacionales A.C para que brindara la ayuda pertinente a los damnificados del norte del país.



\$124,820 fue la suma total de las aportaciones de nuestros colaboradores.

Evento de integración

Para crear una atmósfera de confianza, mejorar la comunicación interna y construir un sentido de pertenencia, en ATEL cada año realizamos actividades recreativas al aire libre, en donde nuestros colaboradores se conocen y comparten experiencias en un entorno de diversión y juegos fuera de las oficinas.

Participación en Simulacro de evacuación

Evento de adhesión al macrosimulacro organizado por el sistema Estatal de Protección Civil con el cual, mediante la simulación de un posible caso de emergencia, buscamos orientar a nuestra comunidad interna sobre las acciones que deben considerar y aquellas que se tienen que corregir al evacuar.

Curso de Control y Manejo de Incendios

Con el objetivo de inducir en conductas adecuadas para enfrentar alguna situación de incendio, y capacitar sobre el uso correcto de extintores y mangueras.



420 Asistentes

550 Horas invertidas en actividades de integración





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 bianualmente 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 como igualdad de oportunidades, salud y seguridad, capacitación, remuneración, planes de carrera, etc.
- Implementar procedimientos y políticas para asegurar que el reclutamiento del personal sea a mayores de edad.
- Asegurar que los proveedores cumplan con la Ley.

Estándares Laborales

Para nosotros es muy importante reconocer el esfuerzo que nuestros colaboradores realizan día con día al desempeñar sus funciones.

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



Ambiente Laboral

Como una de nuestras medidas para asegurar y garantizar el bienestar laboral realizamos bianualmente una encuesta de clima organizacional que nos permite visualizar áreas de oportunidad para mantener estándares de satisfacción y compromiso con nuestra gente.

Reclutamiento y Selección

Nuestra política de contratación a jóvenes sin previa experiencia permite brindarles oportunidades para desarrollar su talento y potenciar sus capacidades. La flexibilidad de horarios que tenemos les ayuda a poder estudiar y trabajar al mismo tiempo; llegando a considerar a la empresa como escuela de la vida.

Capacitación Constante

En ATEL nos preocupamos por la formación de nuestra gente, por lo que nos hacemos cargo de que cuenten con los conocimientos necesarios para que puedan desarrollarse y crecer personal, laboral y profesionalmente, además de proporcionarles las herramientas útiles para realizar adecuadamente sus actividades.

Adicional a esto impulsamos planes de carrera personalizados en los cuales detectamos los intereses y necesidades de cada colaborador para tomar acciones pertinentes para enfocar su esfuerzo y desempeño y apoyarlos en el alcance de sus metas.

Puertas Abiertas

Buscamos tener una constante y abierta comunicación con nuestras principales audiencias, primordialmente con la comunidad interna, por ello implantamos la política de puertas abiertas para fomentar una Cultura de diálogo y conciliación en la que se escuchan las demandas e inquietudes para darles solución.

En ATEL sabemos que atraer, conservar, motivar, potenciar el talento y transformarlo en una ventaja competitiva, requiere de una gestión basada en conocer lo que piensa y siente cada una de las personas que componen la compañía, por ello dedicamos tiempo a escucharlos, pues el valor de nuestra gente es lo más importante.

Programa Great Plains

Buscamos herramientas tecnológicas que nos ayuden a agilizar y mejorar nuestros procesos internos y trámites administrativos, por ello instalamos este programa para realizar órdenes de compra, de servicio, revisar presupuesto y dar de alta a proveedores.

Apoyo a instituciones

Contribuimos a la no discriminación a través de la compra de ciertos productos a Asociaciones como Daunis A.C., que se dedica a la inclusión laboral de personas con síndrome de Down y lesión cerebral, así como la compra de artesanías a algunos artesanos de Tepoztlán, Morelos.

Además, realizamos un voluntariado de convivencia con los niños de la asociación.

Fomento a la actividad física

A lo largo del año, realizamos acciones para fomentar en nuestros empleados distintas actividades físicas:

- Corporate Run

Fomentamos la salud de nuestros colaboradores a través de nuestras actividades deportivas. Durante 2015 llevamos a cabo la carrera Corporate Run 5 km en la 1ª sección del Bosque de Chapultepec.

- Pláticas

Además de promover sesiones de yoga y zumba, impartimos pláticas de nutrición con la finalidad de que nuestros colaboradores cuenten con la información necesaria para mejorar sus hábitos alimenticios.

- Torneo de fútbol

Otra manera de incentivar el deporte en nuestros empleados, además de inducir el trabajo en equipo es por medio del torneo de fútbol.



35 Empleados que participaron



400 Empleados que participaron



264 Empleados que participaron

 **89%**
Satisfacción laboral

 **100%**
Colaboradores de nuevo ingreso capacitados



34,372
Horas de capacitación





Medio Ambiente

Contamos con una política ambiental que identifica los impactos ambientales derivados de nuestras operaciones, lo que nos permite implantar medidas para erradicar nuestros impactos y disminuir nuestra huella de carbono a fin de dar 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.
- Formación a los empleados en diversos temas ambientales.
- Promover entre nuestros grupos de interés el compromiso por el cuidado y protección del medio ambiente.
- Impulsar 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 cuidado ambiental:

- Código de Ética
- Política de Medio Ambiente
- Política de Responsabilidad Social Empresarial

Las principales acciones de cuidado ambiental que llevamos a cabo son:

Día de limpieza

Nuestro Comité Verde, integrado por colaboradores voluntarios, evalúa cada área de ATEL un par de veces al año para determinar

cuál es la más limpia.

En cada departamento se escoge a la persona con el lugar más ordenado y se hace acreedora a un día de descanso con goce de sueldo.

45 Colaboradores reconocidos por tener un lugar limpio

Gracias a esto conseguimos mejorar las condiciones de trabajo; haciendo de nuestras instalaciones un lugar más agradable y ordenado, contribuyendo, al mismo tiempo, con la preservación ambiental:

- Reduciendo gastos de tiempo y energía
- Reduciendo riesgos de accidente
- Mejorando la calidad de la producción
- Mejorando la seguridad en el trabajo

Recolecta y destrucción de materiales

Con el apoyo de Recupera recolectamos y destruimos material de papelería inservible que se convierte en material reciclado mediante diversos procedimientos.

Con esto ayudamos al desarrollo económico y social en beneficio del medio ambiente al contribuir a la reducción de desechos, generación de empleo, disminución del volumen de residuos y costos de disposición de desperdicios.



Salvamos **34 árboles** de ser talados para convertirse en papel nuevo



Ahorramos **252 KW** de energía eléctrica.

Reforestación:

Cada año contribuimos con la reforestación de bosques para recuperar cubiertas vegetales en zonas degradadas aledañas a nuestras áreas de operación.

Con esta práctica logramos sensibilizar y obtener la participación de nuestra comunidad interna, sus familiares, amigos e incluso vecinos preocupados por dicha situación; siendo esta una actividad con significado compartido que nos beneficia a todos.



Ahorramos **14,400 litros** de agua que se utilizarían para fabricar fierro.

Comité SOS

Para tener mayor vigilancia y comunicación entre la comunidad donde se encuentra ubicada la empresa, el representante de seguridad se reúne junto con otros corporativos, escuelas y personal de seguridad delegacional para proponer, transmitir, comunicar y generar acuerdos dentro de la zona.

Logramos:

- Bitácora de los eventos delictivos para darlas a conocer a las autoridades
- Transmitir comunicados con tips de seguridad
- Mayor vigilancia por parte de la Policía Bancaria e Industrial (PBI)
- Directorio de las empresas vecinas para estar en contacto ante cualquier contingencia.

Compras responsables (Uso de papel ecológico higiénico y jabón líquido)

Nuestros procesos de compra son otra forma de contribuir al cuidado y preservación ambiental. Por esta razón, optamos por proveedores cuya oferta de productos y servicios contemplen criterios y principios de responsabilidad hacia el entorno, como jabón y papel higiénico reciclados y biodegradables.

Adicional a esto impulsamos la política de cero papel para evitar impresiones innecesarias, fomentando la consulta de documentos digitales y el uso de hojas por ambos lados.

1,577,000
Pesos destinados a compras verdes



Contenedores para reciclar papel

Considerando que por cada tonelada de papel reciclado se ahorran dos metros cúbicos de vertedero, 140 litros de petróleo, 50,000 litros de agua y la emisión de 900 kilos de dióxido de carbono (CO2), en todas nuestras sedes contamos con contenedores para propiciar una cultura de reciclaje; sensibilizando nuestra comunidad interna sobre la importancia de disminuir el volumen de residuos.

6.5
Toneladas de papel reciclado

3
Empresas participantes

1,200
Colaboradores que participaron



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.

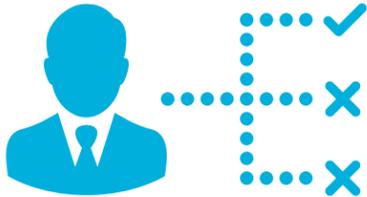
Compromisos

- 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.

Transparencia y Anticorrupción



Principales acciones y resultados en transparencia y anticorrupción:



- Código de Ética.
- Reglamento Interno de Trabajo.

Código de Ética

Con este documento normativo establecemos lineamientos y comportamientos ante situaciones de conflicto con nuestros principales grupos de interés, sobre todo con nuestros colaboradores. Además, se incluyen nuestras expectativas hacia ellos, así como las posibles sanciones ante el incumplimiento o faltas contra el Código.

Buzones de atención

Como parte de las acciones que desarrollamos para mantener abiertos los canales de comunicación con los colaboradores, llevamos a cabo una campaña de difusión de los buzones de atención internos. A través de esta herramienta se pueden emitir sugerencias, quejas o recomendaciones sobre la organización, los procedimientos y el liderazgo, además de poder denunciar alguna situación que atente contra su persona o los valores institucionales.

Sobre este informe

- **Definición del contenido**

Por quinta 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 2015, considerando, en nuestras actividades, 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

- **Alcance**

El contenido del presente comprende las acciones realizadas en las oficinas corporativas de la Ciudad de México, además de los seis centros de contacto ubicados en 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.



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.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la 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 las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
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.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



Años
Atención
Telefónica®
BPO Solutions

Contáctanos

Tel. 01 722 3858166

Av. Observatorio 444. Col. 16 de Septiembre Correo
electrónico: rse@atencion.com Del. Miguel Hidalgo,
México D.F.

<http://www.atenciontelefonica.com.mx/>