



Innovando por nuestra gente

Comunicado de Progreso

2016-2017 ○

Sobre este informe



Con orgullo compartimos el sexto Comunicado de Progreso con la finalidad de transparentar nuestros avances y manifestar públicamente nuestro compromiso por alinear nuestro actuar a la iniciativa de los 10 Principios del Pacto Mundial y nuestra aportación a los Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

La recopilación de los datos, redacción, validación y elaboración del informe fueron dirigidos por la Subdirección de Responsabilidad Creativa de Atención Telefónica con el apoyo de todo el equipo de trabajo.

Los contenidos del informe comprenden del 1º de enero de 2016 al 30 de noviembre de 2017 . Su alcance incluye todas las operaciones comerciales de Atención Telefónica en México, en las localidades de Ciudad de México, Chihuahua, Durango, Tijuana y sus dos sedes en Guadalajara.

Confirmamos el compromiso de publicar el Comunicado de Progreso e invitamos a nuestros grupos de interés a enviar sus comentarios o sugerencias a: recrea@atencion.com



ÍNDICE

I. Mensaje del Director General	4
II. Perfil de la empresa	8
III. Nuestro compromiso con la RSE	14
IV. Nuestra Gente	20
V. Nuestro Negocio	30
VI. Nuestro Entorno	38
VII. Mapa de cumplimiento	44
VIII. Punto de contacto	46

I. Mensaje del Director General

Nuestra infraestructura tecnológica y servicios de centros de atención mejoran la comunicación entre el consumidor y la marca, lo que asegura que sus necesidades y demandas sean efectivamente atendidas.

En **Atención Telefónica** tomamos muy en serio nuestro papel de apoyar a nuestros clientes en el cumplimiento de sus objetivos comerciales, ayudándolos a maximizar sus operaciones, eficientar sus procesos y lograr mayores beneficios al reducir costos en el uso de equipo tecnológico y contratación del capital humano.

Seguimos con paso firme el plan de crecimiento que fijamos hace 5 años. Por un lado hemos logrado mantener nuestra posición en el mercado, incrementar nuestras ventas y conservar a nuestros clientes.

Por otra parte, durante este período que reportamos enfocamos grandes esfuerzos a que el equipo directivo entendiera y aplicará al negocio aspectos relacionados con la innovación; los espacios de reflexión y los talleres de aplicación nos han permitido hacer las cosas de diferente manera para obtener resultados distintos.

Un claro ejemplo: antes ofrecíamos el servicio de *call center* que comprendía posiciones y personas; hoy brindamos servicios que se adaptan a las demandas personalizadas de cada cliente, utilizando según sea el caso recursos humanos especializados y



Ayudamos a mejorar la comunicación entre el consumidor y la marca



Plan de crecimiento



4

Mensaje del Director General

8

Perfil de la empresa

14

Nuestro compromiso con la RSE

20

Nuestra Gente

30

Nuestro Negocio

38

Nuestro Entorno

44

Mapa de cumplimiento

46

Punto de contacto

3R



tecnología de punta para que su negocio se adapte a cualquier circunstancia, pudiendo elegir entre atención a clientes, venta directa, *web chat*, métodos de contacto masivo, renta de infraestructura o los servicios que más se ajusten a la estrategia del cliente.

Otra muestra de innovación fue la apertura de dos nuevas empresas del Grupo:

• **Respuesta Rápida en Reclutamiento (Tres R)**

Área de atracción de talento en Atención Telefónica, que debido a sus buenos resultados y a las demandas del sector hoy se ha convertido en 3R, una compañía especializada en el reclutamiento y selección de personal de empresas de contacto y servicios especializados de atención multicanal.

• **NextDoor Solutions (NDS)**

Centro de contacto de la ciudad de Tijuana, debido a su cercanía con los Estados Unidos y a su especialización en atender a clientes del mercado norteamericano decidimos impulsarla para que su operación sea autónoma, con la visión de que con el paso del tiempo se convierta en la mejor opción para las empresas de habla inglesa.

Mientras seguimos experimentado cambios que apuntan al éxito comercial, en Atención Telefónica continuamos trabajando por incluir en nuestras operaciones los **10 Principios del Pacto Mundial** y ahora los **Objetivos del Desarrollo Sostenible**, que ya hemos insertado en nuestra Política de Responsabilidad Social como un marco de referencia y estamos implementándolos progresivamente en nuestra cultura y filosofía empresarial.

Entre los logros destacados podemos mencionar la continuidad que venimos dando a las actividades dirigidas a nuestros

Muestra de innovación fue la apertura de dos nuevas empresas



colaboradores, quienes representan el activo más valioso, ya que sus habilidades y competencias son un elemento clave para ofrecer valor a nuestros clientes. Creemos que nuestro éxito se debe a una combinación entre:

- Las necesidades de crecimiento que tienen los colaboradores
- La mejora continua en el desarrollo de sus habilidades y programas de formación que les brindamos
- La generación de un muy buen ambiente laboral en los centros de trabajo

Estos tres elementos nos llevan a tener colaboradores contentos y comprometidos con lo que hacen.

En materia ambiental, seguimos realizando acciones para preservar y cuidar el medio ambiente. Por ejemplo, continuamos contribuyendo con algunas de nuestras campañas de reforestación, días de limpieza, actividades que permiten vincularnos con la comunidad y mejorar nuestras calles. Adicional, la continuidad a las iniciativas de contenedores para reciclar papel, pet, entre otras y finalmente continuamos con el proyecto de compras verdes o responsables, lo que nos ha permitido tener muy buenos ahorros e impactos positivos para nuestro planeta.

Si bien hay más programas y logros que mencionar, los invito a conocerlos en las siguientes páginas de este Comunicado de Progreso, donde ratificamos y renovamos nuestra adhesión a esta iniciativa con el objetivo de seguir avanzando en su cumplimiento.

Atentamente
Eduardo Rovira
Director General



II. Perfil de la empresa

Ofrecemos soluciones de outsourcing de procesos de negocios (BPO) para empresas que buscan servicios de alta calidad, empleando recursos humanos especializados y tecnología de punta a través de soluciones totalmente integradas.

Nos gusta definirnos como:

- Una extensión del negocio de nuestros clientes
- Los ayudamos a establecer relaciones positivas y duraderas con sus consumidores
- Contribuimos a implementar estrategias de acercamiento que les permiten entender, atender, mantener y multiplicar a sus clientes

Nos comprometemos con los objetivos de negocio de nuestros clientes y trabajamos de manera enfocada para permitirles comparar resultados antes y después de nuestros servicios.



Ofrecemos soluciones de outsourcing



Me gusta trabajar en ATEL porque aprendo nuevas habilidades para mi desarrollo profesional a la par que puedo concluir mis estudios.

Carlos Murillo, Operador ATEL

ATEL en cifras 2016-2017



Una de las **10** mejores empresas de centros de contacto en México

Principales servicios



Para mayor información, consultar nuestro sitio web en:
<http://www.atenciontelefonica.com.mx/servicios-de-call-center/>

"Atención Telefónica cuenta con un equipo profesional y comprometido que a su vez está respaldado con la más moderna tecnología que resulta en un servicio de excelencia".
Henning Alts, Gerente de MKT
 Patrimonio Hoy, CEMEX



▣ Sectores atendidos

▣ Nuevos negocios



Bancario



Construcción



Educativo



Entretenimiento



Farmacéutico



Financiero



Seguros



Telecomunicaciones



Ventas online

Seguimos prosperando e innovando en nuestra industria. En **2017** surgieron dos iniciativas que dieron lugar a la creación de **2** nuevas empresas.



En 2017 surgen dos iniciativas

TRES:R[®]

Respuesta Rápida en Reclutamiento

Nuestro anterior departamento de reclutamiento y selección es ahora **Respuesta Rápida en Reclutamiento** (TresR). Ofrecemos soluciones de outsourcing en procesos de reclutamiento para empresas que buscan servicios de alta calidad empleando recurso humano especializado.



nextdoor

SOLUTIONS
MÉXICO

Nuestras exitosas operaciones en Tijuana dieron paso a conformar lo que ahora es **NextDoor Solutions** (NDS). Somos un Centro de Contacto bilingüe y servicios de *outsourcing* para empresas norteamericanas.

III. Nuestro compromiso con la RSE

Buscamos oportunidades para el desarrollo del negocio que paralelamente brinden el máximo beneficio social, mediante proyectos innovadores relacionados con nuestra actividad y que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.

En Atención Telefónica nos comprometemos y actuamos para inspirar y unir a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, directivos y comunidad en general para construir un negocio íntegro y responsable, apoyar a nuestra gente y velar por un entorno próspero y sostenible.

Nuestros procesos de innovación nos llevaron a redefinir nuestro compromiso ante la Responsabilidad Social Empresarial, de forma que ahora ponemos nuestros esfuerzos en 3 pilares fundamentales que nos permiten hacer nuestra contribución de manera diferente para obtener resultados distintos.



Acciones que aportan valor social y ambiental



Felices de compartir con los niños de Casa Escalar estas horas. Reímos, jugamos y aprendimos mucho de ellos. Deseamos que la camioneta que estamos donando, sirva para que la institución pueda seguir ayudando a más niños de Zapopan Jalisco.



- 4 Mensaje del Director General
- 8 Perfil de la empresa
- 14 **Nuestro compromiso con la RSE**
- 20 Nuestra Gente
- 30 Nuestro Negocio
- 38 Nuestro Entorno
- 44 Mapa de cumplimiento
- 46 Punto de contacto



Nuestros pilares fundamentales

Pilares

Nuestra Gente

Propiciar un ambiente de trabajo para que los colaboradores estén contentos, cuenten con los satisfactores básicos y poder entregarle así a la sociedad mejores personas.



Nuestro Negocio

Incluir criterios responsables en nuestra estrategia de negocio, buscando en todo momento el crecimiento de nuestros clientes mediante la satisfacción total de nuestros servicios.



Nuestro Entorno

Generar impacto positivo que beneficie al medio ambiente, los derechos humanos, la filantropía y la comunidad vecina.



De acuerdo a nuestros 3 pilares, definimos algunos temas que son prioritarios para el éxito de nuestro negocio y a la vez importan a nuestros grupos de interés.

Temas clave

Grupos de Interés

Pilar Nuestra Gente

- Atracción del talento
- Bienestar y programas de salud
- Seguridad y prevención
- Capacitación y desarrollo
- Cultura ATEL
- Igualdad e integración

Directivos
Colaboradores

Pilar Nuestro Negocio

- Innovación
- Protección de datos y seguridad de la información
- Satisfacción del cliente
- Código de Ética Centros de Contacto

Accionistas
Directivos
Clientes
Competidores y Gremio

Pilar Nuestro Entorno

- Nuestro negocio en pro del entorno
- Educación ambiental
- Programas de voluntariado
- Apoyos filantrópicos
- Apoyos a proveedores

Directivos y Clientes
Colaboradores y Comunidad
Organizaciones Civiles
Proveedores
Accionistas



Atracción del talento



Bienestar y programas de salud

Apoyamos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos del Desarrollo Sostenible

En Atención Telefónica nos comprometemos a contribuir a que nuestra gente, clientes, proveedores, directivos y comunidad en general nos encaminemos por un mundo más sostenible.

En 2013, Atención Telefónica se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y desde esa fecha seguimos incorporando a nuestras operaciones los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y comunicando nuestro progreso.

Hemos realizado dos reuniones de sensibilización con el área de Responsabilidad Creativa para conocer, identificar y alinear nuestras actividades de Responsabilidad Social Empresarial con los siguientes Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.



Hemos hecho muchas campañas de sensibilización y trabajamos por adoptar acciones que permitan reducir los efectos del cambio climático, una de ellas es nuestra campaña anual de reforestación.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Posiciones telefónicas para recaudar fondos **10 mil** niños de la Sierra Tarahumara reciben un complemento alimenticio para apoyar su desarrollo.



Programas en beneficio de la salud y bienestar de nuestros colaboradores **95%** de la plantilla laboral participa en algún programa.



Apoyos económicos e incentivos para que los colaboradores concluyan sus estudios **3,444** cursos de formación.



Atención Telefónica como una empresa generadora de empleo directo e indirecto **Más de 4 mil** empleos directos y **6 mil** empleos indirectos.



Desde lo que hacemos buscamos contribuir a combatir los efectos del cambio climático **1,800** voluntarios se suman a acciones de Reforestación y Brigadas de Limpieza.



Desde nuestros inicios hemos hecho sinergias con Organizaciones de la Sociedad Civil para juntos combatir los diversos problemas que aquejan a nuestra sociedad **30** organizaciones apoyadas en toda nuestra historia.

IV. Nuestra Gente

Buscamos propiciar un ambiente de trabajo para que los colaboradores estén contentos, cuenten con los satisfactores básicos y poder entregarle así a la sociedad mejores personas.

Atracción del talento

La falta de oportunidades de trabajo se debe en gran medida a los contrastes entre las habilidades que poseen los jóvenes y las habilidades que demanda el sector empresarial. En ese sentido, nuestra política de contratación de jóvenes permite brindarles oportunidades para desarrollar su talento y potenciar sus capacidades, llegando a considerar a la empresa como una escuela de la vida.

Buscamos que los jóvenes que trabajan en nuestros centros de contacto encuentren la flexibilidad para seguir estudiando y adquiriendo las herramientas que les permitan ser mejores personas.



Capacitación

Atraer talento valorando la igualdad y diversidad



Soy feliz trabajando en ATEL. Me gusta participar en las diversas actividades que desarrolla el departamento de RECREA.

Liliana Rodríguez, Operadora ATEL

4	Mensaje del Director General
8	Perfil de la empresa
14	Nuestro compromiso con la RSE
20	Nuestra Gente
30	Nuestro Negocio
38	Nuestro Entorno
44	Mapa de cumplimiento
46	Punto de contacto



Salud y bienestar para los colaboradores

Cuidamos la salud de los colaboradores y fomentamos acciones de bienestar integral que contribuyan a prevenir enfermedades.

Buscamos que en nuestros centros de trabajo existan colaboradores sanos y motivados, por ello desarrollamos diversas actividades encaminadas a cuidar su salud y prevenir el desarrollo de enfermedades, así como campañas que promuevan hábitos saludables. A continuación mencionamos algunas de ellas y los resultados obtenidos:



 **95%** de la plantilla laboral participa en algún programa de salud y bienestar



Kilotón ATEL.

Además de promover la pérdida de peso paulatina y fomentar la alimentación saludable, la iniciativa propicia la integración y el trabajo en equipo entre los colaboradores, ya que como requisito cada participante tiene que estar en un equipo conformado por otras personas de la compañía. Kilotón ATEL se complementa con clases de baile y yoga, así como con actividades deportivas que propician la quema de calorías.

 **234** kilos menos



Yo me vacuno

Con esta campaña buscamos concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia que tienen las vacunas para prevenir o combatir algunas enfermedades. En 2016 y 2017 aplicamos algunos miembros del personal vacunas contra la influenza.



"Procuro vacunarme para que en temporada de frío o cuando bajan las temperaturas, no me enferme de gripa u otras enfermedades".



HidrataATEL

Cuando no tomamos suficiente agua y nuestro cuerpo se deshidrata se reduce la velocidad de la actividad física y neuronal, lo que nos hace sentir fatigados, desconcentrados y con baja energía. A fin de evitar este tipo de situaciones que impactan en el desempeño de las personas, lanzamos esta campaña que busca promover la hidratación continua entre nuestros colaboradores.

Lo que hacemos es colocar garrafones de agua natural y de sabor en diferentes temporadas y sucursales operativas; también enviamos mensajes positivos a los colaboradores para fomentar el hábito de hidratarse, detallando los beneficios para la salud.



Consultorios médicos

Como parte de los esfuerzos que hacemos en la compañía para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores se implementaron desde hace ya más de un año 2 acciones muy importantes en el 80% de nuestros centros de trabajo como fueron, servicio médico dentro de las instalaciones, así como clases de inglés gratuitas a nuestro personal, lo cual nos enorgullece enormemente al sumar en el bienestar de nuestros equipos de trabajo.



“Yo antes pensaba que correr no era lo mío pero ahora estoy totalmente enamorado de esta disciplina y de sus variantes, ahora pienso que no hay metas inalcanzables ni obstáculos que no te permitan llegar a ella”.

Fernando Villalpando Cuecuecha
ATEL CDMX



Reactivate

Para las personas que no se inscriben en la Campaña Deportiva pero les gusta estar en buena condición física lanzamos Reactivate. Esta iniciativa consiste en el acompañamiento de un colaborador que guía a los participantes para realizar algunas rutinas y estiramientos con una pelota de pilates, la cual también la podían sustituir en vez de su silla para poderse sentar. En las oficinas de Durango, la Comisión Nacional del Deporte (CONADE) nos proporcionó dicha actividad.

Campaña Deportiva

Esta busca fomentar la actividad física entre nuestros colaboradores, organizando torneos de fútbol y básquetbol; clases de yoga, zumba; carreras de atletismo; así como otras iniciativas que combaten el sedentarismo entre nuestro personal administrativo y operativo.



876

empleados participaron



55%

de las colaboradoras participaron en la campaña de cáncer

Campaña para detectar el cáncer

Fomentamos entre las chicas la prevención, el tratamiento y la detección temprana del cáncer. La campaña consiste en la visita o pláticas de un especialista médico a nuestros centros operativos, en la que nos comparte los datos más relevantes de la problemática, y lo más importante, inspira a las colaboradoras para prevenir el cáncer y realizarse chequeos anuales.

Adictos a la vida

Buscamos prevenir a los jóvenes colaboradores sobre el consumo de drogas; sabemos que están en una etapa de vida de formar su identidad y pasan por diversas circunstancias que los hacen propensos a caer en su consumo.

Adictos a la vida consistió en una campaña donde se les brindó a más de 250 colaboradores pláticas de sensibilización sobre la importancia y prevención del tema de drogadicción, la cual es acompañada por videos que se transmiten impactando al 100% de nuestra plantilla juvenil, con los que buscamos transformar la forma en la que los jóvenes ven y entienden el problema de las drogas.

Diseñamos varias campañas para sensibilizar y concientizar a todos nuestros colaboradores sobre la importancia de seguir conductas que garanticen su seguridad y de esta manera tener cero accidentes y preservar su salud.

Seguridad en el trabajo

Nuestra política de salud y seguridad establece diversos lineamientos que nos permiten prevenir accidentes y propiciar un entorno laboral seguro. Estas son las actividades que realizamos en nuestros centros operativos:

- **Simulacros de evacuación**

Simulamos una situación de emergencia para que todas las personas que en ese momento se encuentran en las instalaciones tomen acción y conozcan cómo reaccionar en caso de un incendio, sismo, fuga de gas u otra emergencia.

- **Cursos de control y manejo de incendios**

Capacitamos a los colaboradores para que conozcan el uso de los extintores y puedan reaccionar de manera favorable ante algún caso de emergencia.

- **Curso de Primero Auxilios**

Con este curso buscamos promover una cultura de prevención, de tal manera que los participantes sepan qué hacer y cómo actuar frente a las posibles emergencias que lleguen a presentarse.

Adicional tenemos videos de qué y cómo actuar en estos casos, los cuales son transmitidos al 100% del personal en nuestros cursos de inducción.



“Me gustó la actividad del simulacro porque entre todos realizábamos el rescate, mostramos ser un equipo al apoyarnos mutuamente y ayudarnos para que todo saliera bien. Ahora ya sabemos cómo reaccionar ante una emergencia”.

Nancy Pamela Perez Ibarra
ATEL Durango



Propiciamos ambientes de confianza entre todos los colaboradores, generamos sanas relaciones interpersonales, sentido de pertenencia y un genuino compromiso e involucramiento con la empresa que permite el logro de los objetivos organizacionales.

“Antes de entrar al call center era muy cerrado, introvertido y no convivía con las personas que me rodeaban. Ahora tengo muy buenas amistades y me desempeño muy bien; cada día trato de mejorar y estoy contento”.

Luis Alberto Castillo Piñón
ATEL Chihuahua



Cultura ATEL

Construimos ambientes laborales idóneos no solo en pro de la rentabilidad, sino también del desarrollo de las personas. Estas son algunas de las prácticas que lo propician:

Encuesta de clima laboral

Como una de nuestras prácticas para asegurar y garantizar el bienestar laboral, realizamos encuestas de clima organizacional que nos permite identificar áreas de oportunidad para mantener estándares de satisfacción y compromiso de nuestra gente.

Talento ATEL

Todos tenemos habilidades y talentos diferentes; esta iniciativa busca compartir ese talento que se tiene con otros compañeros de trabajo. Se han impartido clases de guitarra, baile, pintura, manualidades y otras.

Evento de integración

Para crear una atmósfera de confianza, mejorar la comunicación interna y construir un sentido de

pertenencia, en ATEL 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.

Buzón de sugerencias

- A través de esta herramienta se pueden emitir sugerencias, quejas o recomendaciones sobre la organización, los procedimientos y cualquier situación que el colaborador identifique y tenga la inquietud de expresar.

Puertas abiertas

- Buscamos tener una constante y abierta comunicación con nuestras principales audiencias, primordialmente con la comunidad



430

personas participaron en el evento de integración

interna. Por ello implementamos la política de puertas abiertas, para fomentar tiempos de escucha y diálogo; de esta manera podemos atender sus demandas e inquietudes.

Días temáticos

La intención de esta iniciativa es desestresarse y romper la cotidianidad mediante actividades lúdicas y recreativas, entre las que destacan: llevar a la oficina rines de box, payasos, inflables, o bien, degustar dulces, postres, paletas de hielo, entre otras actividades.

Campaña de valores

Mediante actividades sencillas y prácticas brindamos a los colaboradores temáticas de educación en valores.

Salas recreativas

En estos espacios el colaborador puede encontrar libros de lectura, televisión, juegos de mesa, futbolito, sillones confortables y en tres de nuestros centros operativos videojuegos. La idea es que los jóvenes puedan hacer un break en su tiempo y se diviertan con lo que más les gusta, combinando la actividad laboral.

Convenios a tu favor

Constantemente ofrecemos beneficios ligados a los gustos y preferencias de los colaboradores. Realizamos convenios de descuentos con museos, conciertos, lugares de moda, gimnasios, restaurantes, lentes, estudios de laboratorio, centros educativos, entre muchos otros para que los jóvenes accedan a promociones y beneficios exclusivos que les permitan aprovechar mejor sus ingresos y tener un complemento más para una mejor oferta laboral con nosotros.



Los colaboradores tienen la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos y reforzar sus habilidades, con el fin de contribuir a mejorar su desempeño e incrementar su competitividad.

📌 Días conmemorativos

Nos disfrazamos, compartimos los alimentos, damos obsequios y simplemente ponemos toda nuestra creatividad y alegría para celebrar: el Día del Amor y la Amistad; festejar a los compañeros que ya son mamás o papás; el Día de Muertos; el Día de la Independencia, partir rosca el Día de Reyes; comer tamales el Día de la Candelaria; rifas navideñas entre muchos festejos más. El objetivo de estas actividades es convivir, integrarnos y motivarnos como miembros de una misma organización.

Talleres varios para colaboradores

Gracias a los talentos de varios de nuestros colaboradores fue posible aprender nuevas habilidades dentro del ámbito laboral, ya que algunas personas compartieron sus conocimientos especializados mediante clases de baile, talleres de guitarra, cursos de Excel, taller de manualidades, clases de ballet, entre otros.

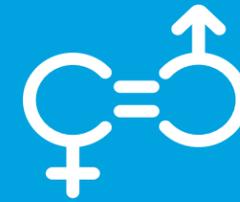


Capacitación y desarrollo

La capacitación es fundamental para que los servicios se presten de una manera eficaz. La formación de nuestros colaboradores tiene un impacto directo en los resultados y logro de los objetivos de nuestro negocio. Por ello, nuestro personal cuenta continuamente con programas de capacitación y formación.

“La gratificación más grande es el crecimiento que he tenido en ATEL, inicié como asesor y actualmente soy coordinador del área de Reclutamiento y Selección”.

Norberto Piñón Méndez
ATEL Concentero



En ATEL impulsamos planes de carrera personalizados, en los cuales detectamos los intereses y necesidades de cada colaborador para tomar acciones pertinentes que nos permitan enfocar su desempeño y apoyarlo en el alcance de

Igualdad e integración

La igualdad entre hombres y mujeres constituye un elemento vital para Atención Telefónica. Por ello ofrecemos condiciones de trabajo que promueven la igualdad en el reclutamiento de su personal, la promoción y las retribuciones equitativas, la formación continua y la conciliación entre la vida laboral y personal. En este sentido, les brindamos oportunidades de desarrollo a jóvenes que no tienen experiencia y desean obtener ingresos para apoyar en la economía familiar o pagar sus estudios de preparatoria o universidad.



Nuestras políticas y procedimientos respetan y protegen la dignidad de las personas; buscando desarrollar sus capacidades, promover la igualdad de oportunidades y valorar el talento de la juventud sin importar su sexo, raza, religión, preferencia sexual, inclinación política y/o condición social.

Comité de Igualdad

Para hacer acción lo que marcan nuestros lineamientos se conformó el Comité de Igualdad, cuya misión es propiciar acciones que permitan establecer un balance entre las actividades laborales y la vida familiar. Entre los logros importantes destacan: formalización del tema de salidas anticipadas; asistencia a consultas médicas durante la jornada laboral; reconocimiento por antigüedad; otorgamiento de tarjetas de descuento; igualdad al momento de rolar turnos, evitando favoritismos; así como el reconocimiento al mejor asesor con la *“silla de oro”*.

También cabe destacar los avances que se han realizado para no discriminar y fomentar la formación y capacitación a personas de la comunidad LGTB, con políticas que protejan y velen por sus derechos humanos. En este tema, la compañía ha decidido poner en marcha una vinculación con la Federación Mexicana de Empresarios LGBT para intercambiar conocimientos y mejores prácticas.

V. Nuestro Negocio

Incluimos criterios responsables en nuestra estrategia de negocio, buscando en todo momento el crecimiento de nuestros clientes mediante la satisfacción total de nuestros servicios.

Innovación

Personal del equipo directivo y algunos gerentes tuvimos la oportunidad de asistir a un Encuentro para escuchar a conferencistas y profesionales expertos en innovación, respecto a cómo entender el concepto, conocer qué están haciendo otras empresas y descubrir cómo aterrizarlo a nuestras necesidades específicas.

El Encuentro nos permitió adquirir una mirada estratégica, motivándonos a fomentar la generación de ideas creativas; establecer procesos innovadores en un contexto de mercado altamente competitivo; y gestionar procesos de innovación que conduzcan a fortalecer el nivel de calidad y satisfacción del cliente.

Entre las buenas prácticas implementadas por otras empresas encontramos un centro de contacto que contrata a grupos vulnerables de la sociedad, como madres solteras, personas con alguna discapacidad motriz, adultos mayores, y los capacita como operadores telefónicos para brindar el servicio desde la comodidad de su hogar.



Innovar para un mejor futuro



4	Mensaje del Director General
8	Perfil de la empresa
14	Nuestro compromiso con la RSE
20	Nuestra Gente
30	Nuestro Negocio
38	Nuestro Entorno
44	Mapa de cumplimiento
46	Punto de contacto



Comité de Innovación

Contamos con un equipo interno que lidera las ideas y acciones que van a apoyar el desarrollo de una cultura de innovación en ATEL. Este equipo define la estrategia y los focos de actuación; así como la evaluación, selección y priorización de ideas del programa Innovemos Juntos.

Este equipo de trabajo también es el responsable de evaluar la viabilidad, apoyos financieros, seguimiento a la ejecución y a las métricas de evaluación. Actualmente existen dos aspectos de innovación importantes para ATEL:



Entendimiento 1

¿Cómo podemos mejorar lo que hacemos Actualmente?

Planeación



Políticas y procesos



Operación



Costos



Resultados



Entendimiento 2

¿Cómo pensar y actuar distinto?

Apertura de nuevos negocios



Nuevas oportunidades



Generar nuevas alianzas





30% de aumento en las ventas de un cliente de la industria del transporte aéreo, gracias a Liveperson



Innovemos Juntos

Recibimos 14 propuestas que nos ponen en el camino del cambio y de mejorar nuestra atención al cliente.

Con la inquietud de establecer mecanismos que propicien la generación de nuevas ideas lanzamos el programa: Innovemos Juntos.

Bajo el eslogan "You different", comunicamos y motivamos a nuestros asesores telefónicos para que compartieran sus ideas enfocadas a generar cambios que propiciarán mayor satisfacción y fidelización de los clientes, así como seguir utilizando la tecnología para incrementar nuestra participación de mercado.

25% de disminución de costos con Liveperson, aproximadamente



Incrementamos en un **85%** la satisfacción del cliente

Liveperson, una herramienta innovadora

Se trata de una herramienta de engagement de tercera generación que consiste en un servicio exclusivo para comunicarnos con los clientes de manera online por medio de un chat, a fin de crear conexiones en tiempo real. Los beneficios son:

- Fomenta las ventas al interactuar con una audiencia específica según el comportamiento que tengan en tu página.
- Ofrece una solución real a las necesidades de los visitantes con la plataforma inteligente, al conocer gustos y preferencias del cliente.
- Brinda asistencia en tiempo real de manera proactiva y personalizada a los visitantes para elevar su experiencia de satisfacción.

En Latinoamérica somos los representantes de ventas de esta plataforma, lo que nos ha permitido tener clientes en Brasil, Argentina, Colombia y en México.

Protección de datos y seguridad de la información

Implementamos diversos lineamientos y mecanismos de control que nos permiten mantener la seguridad, confidencialidad, privacidad de la información y datos proporcionados por clientes, colaboradores y demás personas con las que mantenemos alguna relación de negocio.

Cumplimos con los lineamientos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, manifestados en nuestro Aviso de Privacidad y que además hacemos legal mediante un contrato de confidencialidad, autorizado y firmado por las partes involucradas.



CERO quejas por el uso de información por parte de nuestros clientes





Satisfacción del cliente

En Atención Telefónica desarrollamos procedimientos e indicadores de medición que nos permiten evaluarnos para responder a las necesidades y expectativas que los clientes nos demandan. Realizamos encuestas para calificar los aspectos principales de la prestación de nuestros servicios y desarrollamos planes de formación enfocados a mejorar la satisfacción del servicio.

Hemos trabajado en reorientar el servicio y el negocio se ha transformado de diferentes maneras. Una de las nuevas formas de comercializar los servicios de centros de contacto y externalizar los procesos de negocios, es dar a los clientes la opción de armar ellos mismos el modelo de servicio que necesitan y quieren que les vendamos.

 **92%** de satisfacción del cliente en el nivel de servicio



Damos la opción de armar el modelo de servicio que necesita el cliente

ATEL apoyó en la definición de las responsabilidades y obligaciones éticas de la Industria de Centros de Contacto

Código de ética Centros de contacto

Convencidos de que un Código de Ética y políticas internas adecuadas permiten asegurar un actuar ético y responsable, así como mantener y mejorar las relaciones con los clientes, Mauricio Eichner, Director Comercial de ATEL, en conjunto con otros asociados del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT), trabajaron en el diseño y adopción del Código de Ética de la Industria de Centros de Contacto y Relacionamiento con Clientes.

El documento busca establecer las prácticas comerciales y operativas de los Centros de Contacto, así como promover el trato digno del colaborador, la sana competencia, la protección de datos personales, la atención al cliente y la relación con la comunidad.

Actualmente el IMT trabaja en actividades de difusión y conocimiento de los compromisos, para que más empresas del ramo se sumen a la iniciativa.



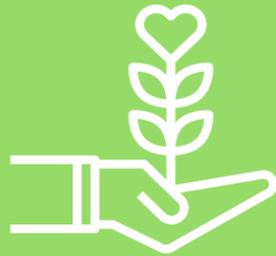
VI. Nuestro Entorno

Queremos cuidar nuestro entorno y generar un impacto positivo que beneficie al medio ambiente, los derechos humanos, la filantropía y la comunidad vecina.

En el tema medioambiental contamos con una política 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. A continuación describimos nuestro progreso en este ámbito.

Nuestro Negocio en Pro del entorno

Si bien nuestra actividad es de carácter administrativo, hemos identificado que nuestro principal impacto al ambiente se concentra en nuestros consumos de energía, agua en nuestras instalaciones, uso del papel y los consumos de combustibles derivados de nuestra actividad comercial.



Tomamos conciencia de realizar cambios



“Me gusta participar en las actividades de voluntariado e ir a plantar árboles. Creo que sembramos esperanza de tener una mejor calidad de aire en la CDMX”.

Colaboradora ATEL



4

Mensaje del Director General

8

Perfil de la empresa

14

Nuestro compromiso con la RSE

20

Nuestra Gente

30

Nuestro Negocio

38

Nuestro Entorno

44

Mapa de cumplimiento

46

Punto de contacto



Los residuos recolectados representan salvar **34** árboles



Reciclaje de papel

En el caso del consumo del papel, en todas nuestras sedes tenemos contenedores para propiciar una cultura de reciclaje, sensibilizando a nuestra comunidad interna sobre la importancia del uso del papel reciclado y de imprimir sólo cuando sea muy necesario.

Recolecta de materiales

Con el apoyo de Recupera, una organización de la sociedad civil, logramos recolectar material de papelería inservible que se convierte en material reciclado mediante diversos procedimientos.

Compras responsables

Tenemos la convicción de ser un comprador responsable y relacionarnos con proveedores que puedan tener lineamientos similares a los nuestros como Empresa Socialmente Responsable. Esto significa considerar no sólo los aspectos económicos o técnicos de los productos o servicios que necesitamos, sino también evaluar aspectos ambientales en nuestras decisiones de compra. Hasta ahora nuestra práctica es adquirir en la medida de lo posible productos fabricados con materiales reciclados, como es el caso del papel, jabón, limpiadores biodegradables, sanitarios ecológicos y focos ahorradores de energía.



+ de **1 millón** de pesos invertidos en compras verdes



Educación ambiental

35% de los colaboradores han recibido formación en temas medio ambientales

Realizamos diversas campañas de formación para concientizar a nuestros colaboradores sobre diversos temas ambientales que nos permitan generar nuevas ideas e incorporar procesos que reduzcan o minimicen nuestro impacto ambiental. Hasta ahora hemos hecho campañas para cuidar la energía; usar racionalmente el agua en la oficina y en casa; entender la importancia del reciclaje de papel y de residuos; así como tomar conciencia de la relevancia que tiene la reforestación.

● Fomentar la separación de residuos

Todos nuestros centros de trabajo disponen de basureros que cuentan con las divisiones adecuadas para fomentar la separación de cartón, pet, vidrio, lámina y otros residuos.



40% colaboradores participan en actividades de voluntariado

Programas de Voluntariado

Como parte de nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial, el voluntariado es un elemento clave en la participación e implicación de los colaboradores para mejorar nuestro entorno. A continuación las iniciativas desarrolladas durante casi dos años:

● Programa de reforestación

Gracias a la participación de nuestros colaboradores, sus amigos y familiares, donamos tiempo y trabajo para recuperar cubiertas vegetales mediante la siembra de árboles en bosques de zonas aledañas a las comunidades en las que operamos.



23,114 árboles plantados desde que iniciamos el proyecto de reforestación años atrás





Apoyos filantrópicos

En Atención Telefónica tenemos la convicción de ayudar a grupos desfavorecidos, marginados, vulnerables o que simplemente no han tenido una oportunidad para modificar su modo de vida. Realizamos diversas donaciones y apoyos institucionales con la única intención de ayudar a otros.

- Donación de juguetes a Villa de los Niños
- Donación de alimentos a Casa Hogar y Fundación Infantil Semilla
- Donación de una camioneta a Casa Escolar en Guadalajara
- En Chihuahua apoyamos económicamente a un compañero para atender la picadura de un animal extraño que lo atacó durante sus vacaciones
- Ante las fuertes lluvias en Durango, donamos alimentos, ropa y dinero
- Donación en efectivo para la Fundación Mari Rojas
- Donación de colaboradores y ATEL para Albergue de Perros
- Donación de los colaboradores y ATEL para apoyo a los sismos de septiembre 2017 en la República Mexicana.



Apoyos a proveedores

Buscamos brindar mayores oportunidades económicas y de crecimiento a pequeños negocios de la localidad, facilitando que nuestros colaboradores puedan adquirir sus productos o servicios. Desde hace algunos meses, en los pasillos de ATEL nuestro personal puede encontrar nieves, esquites, tamales, waffles, masajes, manicure y otros servicios a un precio preferencial.

• Sumando juntos

Invitamos a clientes, proveedores y socios de negocio a participar en diversas iniciativas de inversión social y cuidado del medio ambiente.

Seguimos invitando a nuestra cadena de valor a que participe en las diversas actividades que emprende nuestra área de Responsabilidad Creativa (RECREA). Constantemente el área comercial informa y conecta con clientes y socios del negocio para que se involucren en las actividades de apoyo a la comunidad, como son colectas, programas de voluntariado, asistencia a centros comunitarios y campañas de reforestación.

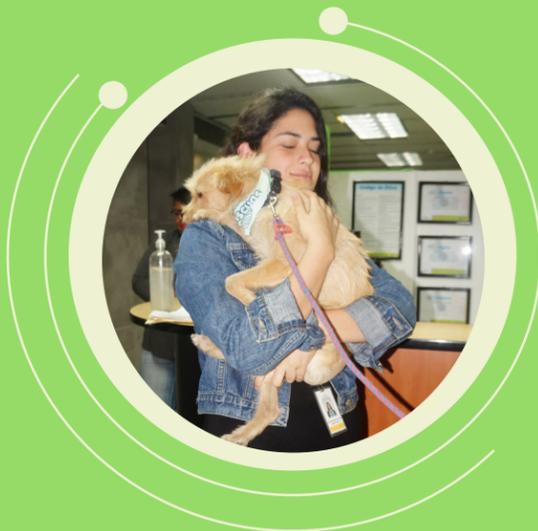
Generamos oportunidades de crecimiento económico a 80 pequeños negocios cercanos a nuestros centros de contacto.

Reconocimientos

Por noveno 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 de llevar una gestión socialmente responsable como parte de la cultura y de la estrategia del negocio.



+ de **800**
kilos de alimento
y 83 artículos para
mascotas



VII. Mapa de Cumplimiento

Nuestro compromiso alineado al Pacto Mundial			Página
Derechos Humanos	Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	20-29
	Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus filiales no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	20-29
Estándares Laborales	Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	20-29
	Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	20-29
	Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	20-29
	Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	20-29
Medio Ambiente	Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente.	38-43
	Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	38-43
	Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	38-43
Anticorrupción	Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	26,37

Contribución a los Objetivos del Desarrollo Sostenible



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

VIII. Punto de Contacto

Para **Atención Telefónica** es importante contar con tu opinión para mejorar nuestro Comunicado de Progreso. Te invitamos a enviar tus sugerencias, dudas o cualquier comentario a la **Lic. Itzell Escárcega** Subdirectora Nacional de Responsabilidad Creativa al correo: **recrea@atencion.com**



Contenidos y asesoría en RSE: MOPS Company



4

Mensaje del Director General

8

Perfil de la empresa

14

Nuestro compromiso con la RSE

20

Nuestra Gente

30

Nuestro Negocio

38

Nuestro Entorno

44

Mapa de cumplimiento

46

Puntos de contacto

