

Comunicado de Progreso 2018

Atender y Resolver:
ATEL Soluciones





Sobre este informe

Atender y Resolver: Atel Soluciones presenta los avances y principales resultados en materia social y ambiental en nuestras operaciones en Ciudad de México, Chihuahua, Durango, Baja California y Guadalajara.

Nuestro séptimo Comunicado de Progreso es elaborado con base a los 10 Principios Universales del Pacto Mundial relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. También incluimos información sobre las acciones que desarrollamos desde Atel Soluciones y empresas hermanas que contribuyen con la agenda 2030 relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los datos reportados corresponden del 1ero. de enero al 31 diciembre del 2018.

Para determinar el contenido del informe consideramos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, el contexto de sustentabilidad de Atel Soluciones y sus diferentes negocios, así como las expectativas e inquietudes de nuestros diferentes grupos de interés.

Las inquietudes, comentarios o sugerencias sobre el presente informe pueden dirigirse a:

recrea@atencion.com

Contenido

Principales Resultados 2018	3
Mensaje del Director General	4
Quiénes Somos	5
Nuestra Estrategia de RSE	9
Nuestra Gente	12
Nuestro Negocio	15
Nuestro Entorno	17
Índice Pacto Mundial	20

Principales resultados 2018



NUESTRA GENTE



972 colaboradores promovidos, de los cuales

52% fueron mujeres



1,728 colaboradores recibieron capacitación en temas de salud y seguridad



7,920 horas en actividades de integración y recreación para promover la cultura ATEL.



8 mil consultas médicas

100% de colaboradores recibieron información para prevenir consumo de drogas.



NUESTRO NEGOCIO



93% porcentaje de satisfacción del cliente



+26 millones de contactos o clientes atendidos



Innovamos y contamos con una solución para medir la experiencia del cliente

100% digital



Crecimiento en ventas de **ATEL un 10%** y **NDS un 15%**



NUESTRO ENTORNO



2,505 árboles plantados

25,619 el acumulado de árboles plantados en 10 años



15 toneladas recicladas de equipo electrónico



42% de colaboradores participaron en el programa de voluntariado



15 organizaciones de la sociedad civil apoyadas

75 proveedores, impulsando a diferentes comerciantes

Mensaje del Director General

Es un gusto presentar un año más nuestros programas, actividades y progresos en materia de Responsabilidad Social Empresarial que hemos logrado y están alineados al cumplimiento de los diez principios del Pacto Mundial y a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.



En **Atel** vivimos un proceso de reconversión para asegurar nuestra sostenibilidad: seguimos incorporando diversas soluciones para atraer las oportunidades de un mercado cambiante; y estamos usando la tecnología y la innovación para responder a las demandas del consumidor actual que desea interactuar y comunicarse con las compañías y marcas a través de muy diversos canales.

En cuanto a nuestros esfuerzos en Responsabilidad Social Empresarial que están alineados a reflejar los intereses de nuestras diversas empresas, continuamos trabajando en los 3 pilares fundamentales que definimos el año pasado: nuestro negocio, nuestra gente y nuestro entorno.

En **nuestro negocio** buscamos incorporar criterios éticos y responsables a nuestra estrategia, procurando en todo momento el crecimiento de nuestros clientes mediante la satisfacción total de nuestros servicios. Este año seguimos capacitando a nuestro personal en temas de valores y código de conducta, así como dando seguimiento a nuestra línea ética y buzón de sugerencias.

En **nuestra gente** estamos invirtiendo talento y recursos para propiciar en nuestros centros de trabajo ambientes donde nuestros

colaboradores se sientan contentos, cuenten con los satisfactores necesarios y podamos ayudarles a desarrollarse como personas. Continuamos con nuestras campañas de salud, bienestar, seguridad y prevención, y propiciamos además la cultura de la igualdad.

Finalmente, nuestro tercer pilar es **nuestro entorno**, en el que trabajamos para realizar acciones positivas que beneficien al medio ambiente, los derechos humanos, la filantropía y la comunidad vecina. Durante 2018 nos concentramos en sensibilizar al personal respecto al uso de los popotes; y hoy en nuestros centros operativos ya no los utilizamos. Seguimos impulsando nuestro programa de voluntariado, las campañas de reforestación y los apoyos económicos a instituciones de asistencia privada, fundaciones y organizaciones de la sociedad civil para atender problemáticas sociales puntuales.

Las iniciativas que leerán a lo largo de estas páginas, reflejan el compromiso de **Atel Soluciones** y sus empresas para tener un mejor presente y futuro para nuestro negocio, las personas y el entorno.

Eduardo Rovira
CEO Atel Soluciones



Quiénes somos

Nos hemos reconfigurado y hoy nos llamamos Atel Soluciones. Ofrecemos una amplia gama de servicios y soluciones tecnológicas, de infraestructura, operaciones y de recursos humanos logrando armar un servicio de 360 grados con una calidad y efectividad invaluable.

Atel Soluciones es una empresa de BPO (Business Process Outsourcing), es decir, centra sus actividades en ofrecer soluciones de subcontratación en procesos de negocio, especializada en la operación de centros de atención telefónica (call centers), renta de infraestructura, reclutamiento y selección de personal para centros de atención telefónica y diversas soluciones tecnológicas para atender al cliente de diversas marcas importantes en su sector de negocio.

Hoy Atel Soluciones es reconocida por su propuesta de valor comercial, enfoque al cliente y soluciones tecnológicas efectivas. La sede central se encuentra en la Ciudad de México, contando con operaciones en diversos estados: Baja California, Jalisco, Chihuahua, y Durango y dando servicio a todos los estados de la República Mexicana a través de sus cuatro actividades de negocio.

 **23 años** de experiencia en el sector.

 **+ de 26 millones** de llamadas atendidas al año.

 Soluciones tecnológicas y digitales efectivas para **generar experiencias al cliente.**

 Eficiencia y respuesta inmediata de **selección y reclutamiento de personal.**





Es el origen de las demás empresas. Su actividad se centra en ofrecer soluciones de call center, servicios digitales y soluciones tecnológicas para atender, entender, mantener y generar una experiencia positiva para miles de clientes de nuestros clientes.



Su actividad está centrada en ofrecer soluciones de outsourcing en procesos de reclutamiento y selección de personal operativo y administrativo más idóneo para el puesto. Su servicio es personalizado y efectivo.

Principales servicios:

- Atención a clientes
- Venta directa
- Web chat
- Métodos de contacto masivo
- Atención vía plan de continuidad (BCP)



3,292
colaboradores



51% hombres



49% mujeres

Principales servicios:

- Reclutamiento
- Selección
- Nómina



50
colaboradores



50% hombres



50% mujeres



Su actividad es una continuación de ATEL soluciones, sólo que es nuestro centro de contacto bilingüe y bicultural. Proporcionamos servicios de atención a clientes para empresas de diversos sectores de la Unión Americana.



En Nextdoor Solutions México contamos con diferentes tipos de servicios, donde su característica principal es que son digitales. Dentro de nuestras soluciones están las estrategias de marketing digital, atención a redes sociales, chat inteligente, generación de leads, entre otras.

Principales servicios:

- Agencia Digital
- Digitalización
- Liveperson
- Atención a Redes Sociales
- Servicios BPO
- Wit Advisor: una plataforma que permite la medición de diferentes procesos dentro de las empresas.

Wit Advisor conjuga diferentes tecnologías que la hacen una herramienta única en su tipo. Cuenta con reporte en tiempo real, alertas de insatisfacción, análisis a través de inteligencia artificial, entre otras características como:

- Sistema de medición de experiencia.
- Sistema de optimización de campañas comerciales.
- Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Sistema de RRHH y clima organizacional.
- Sistema de control de sucursales y franquicias.
- Sistema de campañas políticas electorales.
- Sistema de investigación de mercados.
- Sistema de control de proveedores.

Principales servicios:

- Atención a clientes
- Venta directa
- Web chat
- Métodos de contacto masivo
- Atención vía plan de continuidad (BCP)



150
colaboradores



52% hombres



48% mujeres

Presencia

Hemos logrado un crecimiento constante lo que nos permite estar en dos de las economías más importantes a nivel mundial.

- Sede central (CDMX)
- 6 centros de contacto
- 1 centro bilingüe y bicultural
- Cobertura nacional en renta de infraestructura y reclutamiento & selección



Sectores atendidos



Bancario



Financiero



Seguros



Telecomunicaciones



Construcción



Entretenimiento



Comunicación



Comercio al por menor



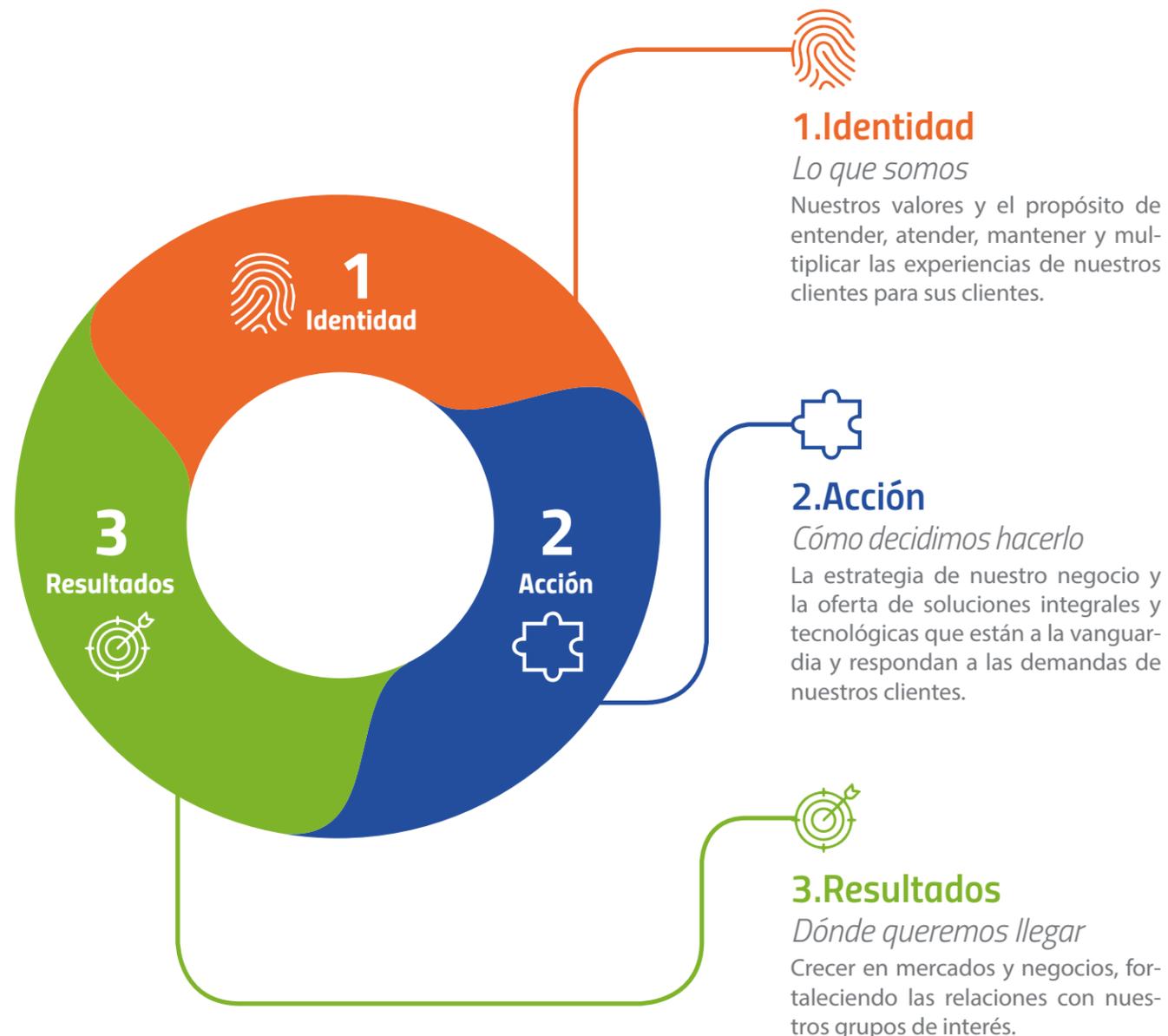
Servicios

Más información en:
www.atenciontelefonica.com.mx
ndscenter.us
reclutamiento3r.com



Comprometidos

Nuestro propósito: entender, atender, mantener y multiplicar las experiencias de nuestros clientes para sus clientes.



Cultura

Innovación, Vanguardia, Oportunidad, Eficiencia, Responsabilidad, Oportunidad de Crecimiento, Desarrollo e Inclusión. Son los elementos que definen la cultura de nuestras unidades de negocio. Formas de actuar y valores que se comparten entre los colaboradores y que identifican a las compañías ante los clientes, la comunidad, los proveedores y demás grupos de interés. Adicional se respira un clima de exigencia, marcado por diversión, alegría, entretenimiento, compañerismo y muy buen ambiente para trabajar.



Compromisos adquiridos

Atel Soluciones, Respuesta Rápida de Reclutamiento y Nextdoor Solutions (NDS) obtuvieron el distintivo **Empresa Socialmente Responsable en 2018**.

A continuación, destacamos algunas de las iniciativas en las que participamos:



11 años continuos refrendando el compromiso.



Contribuimos desde lo que hacemos en la Agenda 2030.



En el año 2013 nos adherimos a esta iniciativa global.



Miembro del Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) y Adhesión al Código Ética de la Industria de Centros de Contacto y Relacionamento con Clientes.

Estrategia de RSE

Son 3 pilares que identificamos y reconocemos como factores clave de nuestra Responsabilidad Social Empresarial: construir un negocio íntegro y responsable, apoyar a nuestra gente y velar por un entorno próspero y sostenible.

		TEMAS CLAVE	GRUPOS DE INTERÉS	ALINEACIÓN CON LOS ODS
 <h2>NUESTRA GENTE</h2> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Atracción del talento Bienestar y programas de salud Seguridad y prevención Capacitación y desarrollo Cultura ATEL Igualdad e integración 	<ul style="list-style-type: none"> Directivos Colaboradores 	<p>3, 4, 8, 17</p>	
 <h2>NUESTRO NEGOCIO</h2> <p>Incluir criterios responsables en nuestra estrategia de negocio, buscando en todo momento el crecimiento de nuestros clientes mediante la satisfacción total de nuestros servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Innovación y vanguardia en soluciones Protección de datos y seguridad de la información Satisfacción del cliente Ética 	<ul style="list-style-type: none"> Accionistas Directivos Clientes Competidores 	<p>8, 17</p>	
 <h2>NUESTRO ENTORNO</h2> <p>Generar impacto positivo que beneficie al medio ambiente, los derechos humanos, la filantropía y la comunidad vecina.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nuestro negocio en pro del entorno Educación ambiental Programas de voluntariado Apoyos filantrópicos Apoyos a proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Directivos y Clientes Colaboradores y Comunidad Organizaciones Civiles Proveedores Accionistas 	<p>13, 17</p>	

Nuestra contribución a la Agenda 2030

De acuerdo a nuestra actividad comercial y a nuestra estrategia de Responsabilidad Social, por ahora nuestras acciones se enfocan en el logro de 5 Objetivos del Desarrollo Sostenible.



17

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Alianza con diversas Organizaciones de la Sociedad Civil para juntos contribuir con problemáticas sociales y ambientales.

3

SALUD Y BIENESTAR

Programas en beneficio de la salud y bienestar de nuestros colaboradores

4

EDUCACIÓN DE CALIDAD

Apoyos económicos e incentivos para que los colaboradores concluyan sus estudios.

También brindamos flexibilidad de horarios para que trabajen de acuerdo a sus horarios de clase.

8

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Generar de empleo directo, pagando compensaciones para nuestros empleados y propiciar empleo indirecto mediante la contratación de proveedores locales. Ambas propician derrama económica.

13

ACCIÓN POR EL CLIMA

Contribuir a combatir los efectos del cambio climático desde nuestra política y acciones de reusar, reciclar y reutilizar.

El equipo de RECREA

Responsabilidad Creativa (ReCrea) somos los responsables de diseñar, implementar y evaluar las acciones de Responsabilidad Social.



La manera en que organizamos y damos seguimiento a los esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es por medio del Comité de la Dirección General y la Subdirección de Responsabilidad Creativa (ReCrea), ambas figuras son los responsables del diseño, implementación, evaluación y comunicación de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En este grupo también evaluamos los riesgos, oportunidades e impactos relacionados con nuestra operación.

Para asegurar el cumplimiento y ejecución de lo planeado en la estrategia, la Subdirección de Responsabilidad Creativa tiene en cada unidad operativa o entiéndase oficinas de cada empresa, un elemento que le reporta directamente y este equipo es quién implementa y comunica las diversas iniciativas dirigidas a los colaboradores, clientes, proveedores y comunidad en general.

En ese sentido, es importante aclarar que la estrategia de RSE es aplicable para todas las empresas: Atel Soluciones, Nextdoor Solutions (NDS) y Respuesta Rápida en Reclutamiento (TRES R), los cuatro negocios con autonomía presupuestal, pero con un solo equipo de trabajo y una sola estrategia que se va adaptando a las necesidades y realidad de cada empresa.





Nuestra Gente



Atracción del talento

Los más de veinte años de experiencia en operar servicios para terceros y la apertura de la empresa Respuesta Rápida en Reclutamiento (TRES R), nos han permitido atraer y seleccionar con mucha precisión los perfiles que pueden colaborar en nuestros centros de contacto e identificar al candidato idóneo para dar soporte técnico, efectuar cierres comerciales, prospectar y cubrir las necesidades de talento humano.

Lo anterior no fuera posible sin el enfoque social y humano que aplicamos en nuestra política de contratación. Promovemos la diversidad e inclusión en nuestra plantilla; ejecutamos diversos programas de bienestar que procuran la salud; espacios confortables; les brindamos la oportunidad de trabajar sin ninguna experiencia e irse formando poco a poco y si gustan desarrollar su carrera en alguna de las empresas. También les damos flexibilidad de horarios y elección de los días de trabajo, con la intención de que no dejen la escuela y cumplan con las horas laborales estipuladas.

Bienestar y programas de salud

En 2018 incrementamos las campañas para cuidar y prevenir enfermedades, así como para promover hábitos saludables en todas las empresas y los diferentes centros de trabajo. Aquí el detalle de las más relevantes.:

Programa	Resultados
Campañas de salud de varios temas para beneficio del personal.	40 campañas
Kilotón ATEL busca generar sana competencia para conocer al equipo que más peso bajo o perdió.	60 kg menos
Yo me vacuno , campaña dedicada a la aplicación de vacunas contra la influenza, hepatitis, entre otros.	600 se vacunaron
Campañas deportivas , fomentan la actividad física entre nuestros colaboradores, organizando torneos de fútbol, clases de yoga, zumba, etc.	+400 participantes
Campaña de cáncer , busca detectar y prevenir a tiempo la enfermedad. Se complementa la actividad con estudios de cáncer de mamá y pláticas sobre el tema.	100% de las sucursales realizó campaña
Adictos a la vida , campaña enfocada en prevenir a colaboradores sobre el consumo de drogas.	100% del personal

Destacamos la práctica del servicio médico en cada unidad operativa, donde un profesional de la salud se encuentra en las instalaciones, dando consulta médica a todo el personal.

 **8 mil** consultas médicas

Seguridad y prevención

Nuestra política de salud y seguridad establece diversos lineamientos que nos permiten prevenir accidentes y propiciar un entorno laboral seguro. Algunos resultados de las actividades que realizamos en nuestras empresas.



100% del personal participó en simulacros de evacuación



51 colaboradores participaron en el curso de primeros auxilios



60 personas participaron en cursos de manejo y control de incendios

Capacitación y desarrollo

Seguimos reforzando nuestra formación a personal de nuevo ingreso, supervisores u otros puestos, mediante nuevos cursos y otros de reforzamiento. En 2018 destacamos varias actividades como los cursos de Excel, gestión avanzada en equipos y clases de inglés.

Seguimos innovando y dándole continuidad a los proyectos e.learning multimedia, lo que nos permite seguir potencializando las competencias del colaborador y mejorar los resultados, seguimos impartiendo formación sobre: aclaración de dudas, liderazgo, adaptación al cambio, seguridad de la información, inducción a nuevas tecnologías, entre otros.



Cultura ATEL

Nuestra cultura contempla la implementación de actividades recreativas, deportivas, socioculturales, de calidad de vida, formación, bienestar y salud encaminadas a mejorar el nivel de satisfacción y efectividad.

Propiciar un buen ambiente laboral, atendiendo las sugerencias y comentarios de los colaboradores en cuanto a sus necesidades básicas, la motivación y el rendimiento laboral, generando así ambiente sano, en términos de productividad y relaciones interpersonales.

Algunas de las actividades más relevantes:



Días temáticos



Campañas de valores



Salas ReCreativas



Convenios con proveedores



Días conmemorativos

Descuentos en conciertos, lugares de moda, gimnasios, restaurantes, lentes, estudios de laboratorio, centros educativos, entre muchos más.

Igualdad e integración

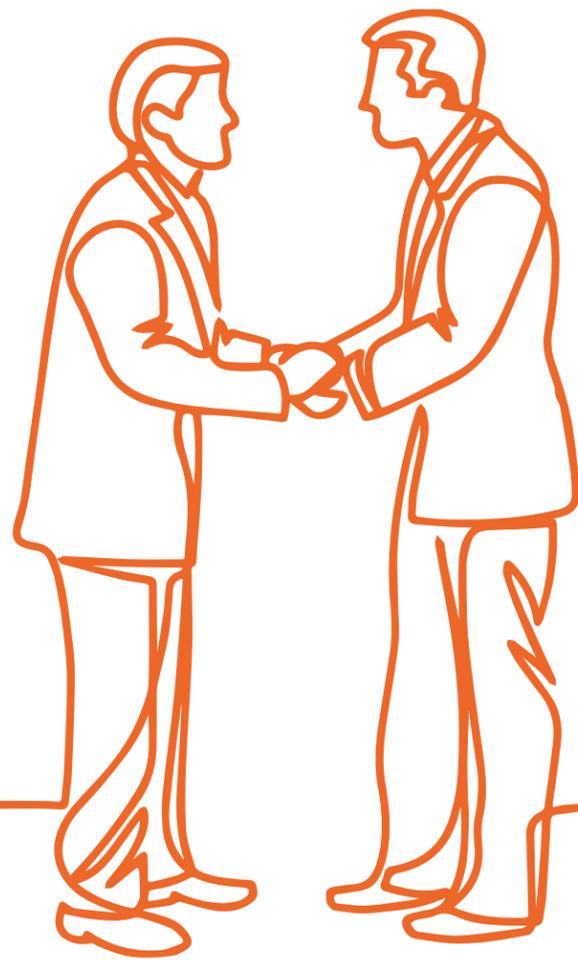
Impulsamos en todas nuestras empresas la igualdad de oportunidades entre todos los profesionales y contamos con una **equilibrada representación de hombres y mujeres** en todas las posiciones y empresas.

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 o condición social.**

365 mujeres fueron promovidas de puesto.

Seguimos incorporando talento de la **comunidad LGTB** a nuestra plantilla laboral y manteniendo la vinculación con la Federación Mexicana de Empresarios LGTB. Reconocemos que una fuerza laboral diversa y un entorno inclusivo y respetuoso mejora el rendimiento de nuestros negocios.





Nuestro negocio

Innovación y vanguardia en soluciones

3 son pilares que identificamos y reconocemos como factores clave de nuestra Responsabilidad Social Empresarial:

- *Construir un negocio íntegro y responsable*
- *Apoyar a nuestra gente*
- *Velar por un entorno próspero y sostenible.*

Queremos destacar como este año apoyamos a nuestros clientes con soluciones tecnológicas para la optimización de sus procesos, utilizando herramientas de comunicación masiva, chat box, encuestas de satisfacción, entre otras. Este año podemos destacar:

Una solución para **medir la experiencia de cliente** 100% digital utilizando inteligencia artificial y monitoreo en tiempo real.



Ayudamos a generar likes para propiciar una mayor comunidad digital y con un alcance mayor de comunicación.

Esta generación de likes o “me gusta” nos permite dar un servicio integral ya que no sólo los generamos, sino también atendemos a los clientes de las marcas por distintos canales, conocemos sus inquietudes y respondemos a ellas; resulta ser un servicio integral que denominamos **360°**.

También seguimos capacitando al equipo de colaboradores y participando en eventos que nos permitan conocer las tendencias y las nuevas tecnologías para nuestra industria.

En este tema de innovación queremos ir un paso adelante y hacerles propuestas a nuestros clientes en cómo ayudarles a sus marcas para comunicarse de mejor manera, estamos en una constante evaluación y búsqueda de alternativas o herramientas que le facilite la vida a nuestros clientes para que se logren conectar y generar experiencias de venta y atención.



Protección de datos y seguridad de la información

0 quejas por el uso de información por parte de nuestros clientes.

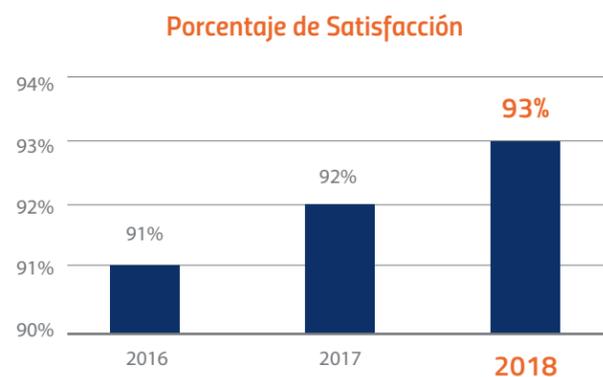
Sabemos que la información que nos proporcionan nuestros clientes, colaboradores o socios de negocio es muy sensible, por lo tanto, implementamos diversos lineamientos y mecanismos de control que nos permiten mantener la seguridad, confidencialidad, privacidad de la información y datos proporcionados.

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.

Para asegurarnos del manejo de información, capacitamos y brindamos información a los agentes, supervisores y toda persona implicada en la recepción, uso y resguardo de los datos.

Satisfacción del cliente

Los niveles de satisfacción de nuestros clientes son un componente muy relevante de nuestro posicionamiento en la industria e influye directamente en nuestro éxito económico. A manera de autoevaluación y buscando la mejora continua, realizamos continuamente encuestas para medir los niveles de satisfacción, aquí los porcentajes de los últimos tres años.



93% índice de satisfacción del cliente

Nos interesa mantener y mejorar los actuales porcentajes, por ello trabajamos en:

- Incorporar tecnología innovadora para mejorar la comunicación con el cliente y optimizar procesos de negocio.
- Innovar y seguir incorporando soluciones que permitan reconquistar la confianza y la experiencia de los clientes.
- Ayudar a nuestros clientes a lograr las métricas que quieren alcanzar.
- Mantener la disponibilidad y la escucha activa para nuestros clientes en todas las zonas donde nos ubicamos.
- Atender y resolver rápidamente toda inquietud que nos permita mantener o reinventar nuestras relaciones comerciales.

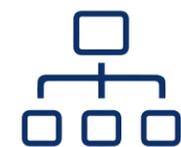
Ética en los negocios

Nuestro Código de Ética es fundamental en la operación y dirección de nuestras compañías. Su elaboración responde a establecer los lineamientos que la empresa, directivos, accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, competidores y autoridades deben tener para asegurar las más altas normas de conducta en sus interacciones cotidianas y definir nuestros valores éticos que deseamos prevalezcan en todo momento al ejercer nuestras labores profesionales.

Disponemos de varias vías para darlo a conocer, capacitar en su aplicación y evidenciar si no se aplica adecuadamente en todos los niveles y empresas. Por ejemplo, a las personas de nuevo ingreso, en las charlas de inducción se les hace de su conocimiento. Hablando de la aplicación, destinamos tiempos, recursos y espacios para su estudio, formación y ejecución ante situaciones reales o cotidianas; en ese sentido animamos a los colaboradores a que participen y reciban formación en cuanto a la vivencia de los valores y la aplicación de los lineamientos éticos.

En el tema de la aplicación, el área de Responsabilidad Creativa, pone a disposición de los colaboradores y grupos de interés que conocen nuestro código de ética, canales exclusivos y confidenciales de comunicación para manifestar alguna duda, solicitud o para reportar cualquier incumplimiento a los lineamientos expuestos. Lo hacen mediante buzón de sugerencias, correo electrónico o aplicando la política de puertas abiertas.

Debido a que nuestra población laboral es muy joven en el 2018 y para estar más en la vanguardia de la tecnología, establecimos como otro canal de retroalimentación las llamadas vía celular, mensajes de texto o comunicación vía WhatsApp.

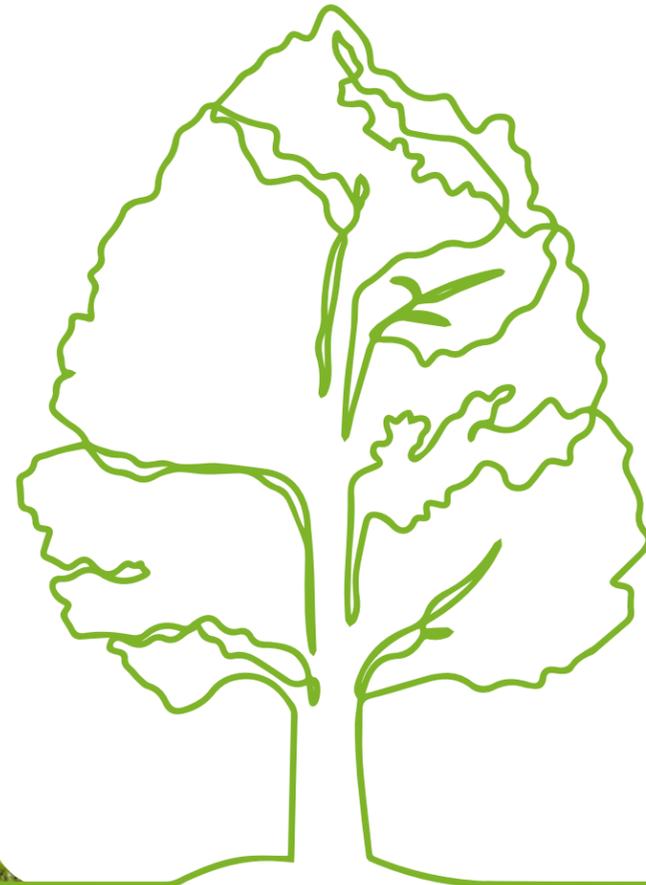


850 horas de formación en valores y cultura organizacional



100% del personal nuevo recibió capacitación del Código de Ética





Nuestro Entorno



Reconocemos que el éxito de nuestras empresas dependerá de la manera de relacionarnos con la sociedad y con el entorno. Este tercer eje de Responsabilidad Social: nuestro entorno, identificamos los temas que son relevantes para impactar positivamente a la comunidad donde operamos, así como preservar y cuidar los recursos naturales.





Cuidado ambiental

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.



Ahorro de energía

En todas nuestras sucursales utilizamos lámparas ahorradoras que hemos podido ir cambiando con el paso del tiempo, donde ahorramos casi el **50% menos de energía**, donde de lámparas tradicionales de 32 watts tenemos lámparas led de 17 watts. Además de reforzar con nuestras campañas internas de ahorro de energía.



Compras verdes

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.



Reciclar

En el caso del consumo del papel, en 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.



Reciclamos aproximadamente
5.5 toneladas
de papel.



Los residuos recolectados
representan salvar
39 árboles



Educación ambiental

 **100** horas de formación en temas medioambientales.

Realizamos diversas campañas de formación para concientizar a nuestros colaboradores sobre diversos asuntos ambientales. Este año lo dedicamos al uso de los popotes y la posibilidad de donar tapas de aguas o pet para apoyar a niños con cáncer. Ambas campañas resultaron ser exitosas en aceptación y participación, logrando que en ningún centro operativo se usen popotes y hemos recolectado 30,000 tapas para ayudar a causas en beneficio del cáncer.

Mantenemos las campañas de comunicación y concientización para cuidar la energía; separar los residuos, cuidar el agua y de reciclaje de papel y de residuos electrónicos.

Dejamos de usar popotes en nuestros comedores y cafeterías, utilizamos focos ahorradores y en algunos centros sanitarios que economizan el uso del agua. También redujimos el consumo de papel, promovemos la separación de residuos y el reciclaje de tapas y aparatos electrónicos.

Voluntariado

 **224** colaboradores participaron en actividades de voluntariado.

Con el objetivo de generar trabajo en equipo, crear conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y la importancia de nuestros recursos naturales, año con año promovemos entre los colaboradores, amigos y familiares el trabajo voluntario. Este año realizamos 4 campañas de reforestación en alianza con la CONAFOR logrando plantar más de 2 mil árboles.

 Durante 10 años hemos plantado **más de 25 mil árboles**

Contribución a la comunidad

Este año la inversión social la canalizamos a la comunidad interna, es decir a colaboradores que sufrieron o estuvieron en situaciones delicadas de salud; destinamos recursos económicos para apoyar a compañeros que sufrieron trasplante de riñón, operaciones de los ojos y otras afectaciones.

También apoyamos diversas iniciativas o instituciones orientadas a la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 o que están orientados con los temas prioritarios de Responsabilidad Social, con algunos establecemos alianzas de colaboración y otros funcionan como receptores de donativos económicos o en especie que brindamos. En 2018 estas fueron las instituciones que apoyamos o tuvimos una colaboración conjunta:

Comisión Nacional Forestal

Parque Centinela Guadalajara

Recicladora The Ewaste Group

Casa Escalar en Guadalajara

Fundación Louis Pasteur A.C.

Recupera centros de reciclaje

Casa Hogar Corazón A.C.

Banco de Tapitas A.C.

Apoyo a proveedores

Procuramos realizar adquisiciones y compras a proveedores locales radicados en las ciudades donde tenemos presencia. La decisión parte de promover el desarrollo local de empresas proveedoras, reducir el tiempo de entrega además de que nuestros colaboradores disfruten de ese beneficio especial.

Desde hace 3 años buscamos apoyar a proveedores locales para que oferten su servicio o producto en la comodidad de la oficina para nuestros colaboradores con un precio especial, con ello contribuimos a satisfacer los gustos y necesidades de nuestra gente. Este 2018 apoyamos a 83 proveedores donde generaron 42,433 ventas de productos y servicios varios, entre todas nuestras sucursales.





Índice Pacto Mundial

PRINCIPIO

Página

DERECHOS HUMANOS

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	11 - 13
No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.	11 - 13

ESTÁNDARES LABORALES

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	11 - 13
Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	11 - 13
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	11 - 13
Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	11 - 13

MEDIO AMBIENTE

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.	16 - 18
Promover mayor responsabilidad medioambiental	16 - 18
Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.	16 - 18

ANTICORRUPCIÓN

Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	15
---	----



Para nosotros es muy importante tu opinión por ello, cualquier comentario o sugerencia sobre este comunicado de progreso o de la estrategia de Responsabilidad Social, te invitamos a que nos escribas con atención a la Subdirectora de Responsabilidad Creativa, Lic. Itzell Escárcega a: recrea@atencion.com

01 (800) 214-0172 y (55) 5722-0221

Av. Observatorio 444.
Col. 16 de Septiembre,
Delegación Miguel Hidalgo,
CDMX. CP 11810

info@atencion.com

www.atencion.com