



Comunicado
de Progreso

2019

RESILIENCIA

Atel
soluciones

atelsoluciones.com

Sobre este Informe

*Resiliencia: Para **Atel Soluciones** es un gusto compartir los principales resultados en materia social y ambiental en nuestras sedes de Ciudad de México, Chihuahua, Durango, Baja California y Guadalajara.*

En nuestro octavo Comunicado de Progreso fue fundamental elaborarlo enfocándonos a los 10 Principios Universales del Pacto Mundial relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Integramos información sobre las acciones que desarrollamos como **Atel Soluciones** y empresas adicionales que contribuyen con la agenda 2030 relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los datos reportados corresponden del 1ero de enero al 31 de diciembre del 2019.

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.

Los comentarios o sugerencias sobre el presente informe pueden dirigirse a:
recrea@atencion.com





Contenido

7

Principales Resultados 2019 4

Mensaje del Director General 5

¿Quiénes somos?

Nuestros Grupos de Interés

Nuestra Estrategia de ESR 9

Nuestra Gente 13

Nuestro Negocio 16

Nuestro Entorno 18

Índice Pacto Mundial

Punto de Contacto

21

6

22

Principales Resultados 2019



Nuestra Gente



300 días al año de actividades de integración y recreación para promover la cultura ATEL.



2,480 colaboradores recibieron capacitación en temas de salud y seguridad, contando con **60** campañas.



564 colaboradores promovidos, de los cuales **53%** fueron mujeres.



100% de colaboradores recibieron información del código de ética.

+7,000 consultas médicas a nuestros colaboradores en la comodidad de la oficina.



Nuestro Negocio



+29 millones de contactos o clientes atendidos.



93% porcentaje de satisfacción del cliente.



+23 años de experiencia.



Importante crecimiento en número de posiciones.



Nuestro Entorno



1,007 árboles plantados
26,626 el acumulado de árboles plantados en 11 años.



130 proveedores, que impulsamos con **80,339** ventas en apoyo a diferentes comerciantes.



41% de colaboradores participaron en el programa de voluntariado o donación.



10 organizaciones de la sociedad civil apoyadas.

Mensaje del Director General

Con orgullo les comparto nuestros avances en temas de responsabilidad social empresarial que siempre alineamos a los diez principios del Pacto Mundial y a la agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

Seguimos esforzándonos por compartir el mensaje a nuestros colaboradores, clientes y proveedores, de que no importa que tan difícil sean las situaciones de la vida siempre debemos buscar superar cualquier prueba y salir fortalecidos, **RESILIENCIA**, un concepto que sin duda nos invita a que siempre aprovechemos lo mejor de cada momento contribuyendo con todo lo que nos rodea en este Planeta, el cual, con acciones varias ayudamos a fortalecer de diferentes maneras.

Con respecto a nuestras actividades y compromisos como una empresa Socialmente Responsable, seguimos avanzando con el mismo entusiasmo que hace 12 años que comenzamos en esta línea de ser ESR, cuidando cada detalle de nuestros pilares: nuestra gente, nuestro entorno y nuestro negocio.

En **nuestra gente** es donde siempre invertiremos más esfuerzos para que con cada acción que llevamos a cabo día a día se logre el bienestar de nuestros colaboradores en todos aspectos que nos sea posible contribuirles.

En **nuestro entorno** siempre estaremos presentes para contribuir con el medio ambiente con acciones como reforestaciones, ahorro de papel, de luz de agua, entre otros esfuerzos que nos recuerdan lo importante que es aportar cosas positivas, como lo fueron también contribuir a los derechos humanos, la filantropía y la comunidad vecina. Seguiremos como cada año contribuyendo con instituciones y fundaciones que requieran de nuestro apoyo para un bien común.

En **nuestro negocio** siempre irá de la mano brindar beneficio a toda nuestra cadena de valor, donde en todo momento buscamos el crecimiento y bienestar de nuestros clientes, esforzándonos por dar el mejor servicio en cualquiera de los servicios que brindamos, siempre resaltando nuestros valores y código de ética en nuestro actuar.

El contenido de este informe es la reiteración de nuestro compromiso como **Atel Soluciones** y sus empresas en lograr un mejor futuro para todos.

Eduardo Rovira
CEO Atel Soluciones



¿Quiénes somos?

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, Guadalajara, Chihuahua, y Durango y dando servicio a todos los estados de México a través de sus actividades de negocio.



+ de 23 años de
experiencia en el sector.



Soluciones tecnológicas y digitales efectivas para generar experiencias al cliente.



+ de 29 millones
de llamadas atendidas al año.



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.

Principales servicios:

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



2,920
colaboradores



48% hombres



52% 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.

Principales servicios:

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



130
colaboradores



53% hombres



47% mujeres

Respuesta Rápida en Reclutamiento

Su actividad está centrada 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:

- Reclutamiento
- Selección
- Nómina



51
colaboradores



34% hombres



66% mujeres

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.



Presencia

Tenemos crecimiento constante lo que nos ha permitido seguir vigentes en diferentes estados de México.



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

Sectores atendidos:



Más información en:
<https://atelsoluciones.com>
<https://ndscenter.us>
<https://reclutamiento3r.com>
<http://www.ndsmexico.com>

Nuestra estrategia

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

1. Identidad Lo que somos



Nuestros valores y el propósito de entender, atender, mantener y multiplicar las experiencias de nuestros clientes para sus clientes.

2. Acción Cómo decidimos hacerlo



La estrategia de nuestro negocio y la oferta de soluciones integrales y tecnológicas que están a la vanguardia y responden a las demandas de nuestros clientes.

3. Resultados Dónde queremos llegar



Creer en mercados y negocios, fortaleciendo las relaciones con nuestros grupos de interés.



Compromisos adquiridos

Orgullosos de seguir fomentando compromisos relacionados con ESR.



12 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 Relacionamiento con Clientes.



Estrategia ESR

Identificamos 3 pilares fundamentales que resumen 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
 <p>Nuestra Gente</p>	<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>
 <p>Nuestro Negocio</p>	<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>
 <p>Nuestro Entorno</p>	<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

Con respecto a nuestra actividad comercial y a nuestro compromiso como ESR, nos enfocamos a 5 objetivos del Desarrollo Sostenible.

13

Acción por el clima

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

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.

8

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.



Nuestro compromiso como ESR

Nuestro compromiso como Empresa Socialmente Responsable es continuar cumpliendo con los objetivos sociales, ambientales y económicos de manera sustentable y sostenible, para contribuir e impactar positivamente en el Planeta y la sociedad.

Nuestros valores corporativos son la base de nuestras acciones, nos caracterizan, reflejan lo que somos y en qué creemos, por ello, es tan valioso para nosotros siempre permear entre toda nuestra línea de negocio (proveedores, clientes, colaboradores, accionistas, etcétera), la importancia de actuar siempre de manera positiva beneficiando con cada paso que damos como compañía a la comunidad, medio ambiente, calidad de vida y ética empresarial.



Nuestro mayor tesoro el factor humano

Tenemos un programa de actividades todo el año donde la intención siempre es motivar, incentivar y reconocer el esfuerzo que pone cada persona clave en la organización.

Cada actividad es diseñada para poder compartir con todo nuestro personal, como lo fueron, nuestros eventos de integración, campañas deportivas, campañas de salud, entre otros esfuerzos que fue un gusto vivir con cada uno de ellos.

Seguimos a lo largo de los más de 23 años de experiencia brindando miles de empleos en todas las ciudades donde tenemos presencia, lo cual nos llena de orgullo al ser parte importante para brindar fuente de empleo

para jóvenes que comienzan su vida laboral y para muchos otros que tienen ya una carrera con nosotros comenzando desde muy jóvenes.

Nuestros esfuerzos por brindar oportunidades de todo tipo para beneficiar a nuestro factor humano no cesaran ya que son parte de nuestra cultura organizacional.



97% del personal participó en nuestro evento de integración anual.



95% participó en la posada de administrativos.



Nuestra gente



Bienestar

El 2019 fue un año muy bueno con respecto a los beneficios que se brindaron por parte de **Atel Soluciones**, donde nuestro enfoque siempre estuvo en mejorar y cuidar la salud de nuestros colaboradores para poder transmitir los beneficios para tener una mejor calidad de vida en su día a día.

Programa	Resultados
Kilotón ATEL Buscamos fomentar que se cuide la alimentación y hábitos que puedan repercutir en la salud del colaborador invitándolos a bajar de peso con diferentes actividades.	803 kilogramos menos entre los colaboradores
Campañas deportivas Fomentamos la actividad física entre nuestros colaboradores, organizando torneos de fútbol y otras actividades variadas.	453 participantes
Me vacuno Campañas dedicadas a la aplicación de vacunas contra la influenza, hepatitis, entre otros.	638 personas vacunadas
Campaña de salud En las que compartimos información relacionada con temas de salud y seguimientos médicos para que siempre se fomente la prevención y calidad de vida.	60 campañas
Campaña de cáncer de mama Buscamos fomentar la prevención y atención del mismo, acercando estudios de detección y pláticas sobre el tema.	201 participantes
Adictos a la vida Campañas enfocada en prevenir y orientar a colaboradores sobre el consumo de drogas con pláticas y recompensas a colaboradores que nos alerten de alguna situación que deba tener seguimiento.	Se difunde al 100% del personal y 184 colaboradores participaron en pláticas

Estamos por cumplir 4 años de haber iniciado nuestro proyecto médico, brindamos atención de primera mano a nuestros colaboradores en la comodidad de la empresa, donde más de **30 mil consultas** han sido la base del bienestar, ahorrándoles horas de traslado, medicamento y atención en el sector salud obteniendo atención cálida, profesional y personalizada.

Seguridad ocupacional

Nuestra política de seguridad y prevención tiene diversos lineamientos que nos permiten prevenir accidentes y propiciar un entorno laboral seguro, siendo este un tema primordial en nuestras operaciones como parte del bienestar de nuestra línea de negocio. Algunos resultados de las actividades que realizamos en nuestras empresas.



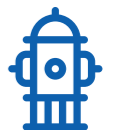
100%
del personal
 participó en simulacros de evacuación.



100%
del personal
 recibió información de alguna actividad que cuida el estrés y los factores de riesgo psicosocial dentro del entorno laboral.



100%
de la brigada de primeros auxilios,
 participó en el curso de primeros auxilios.



100%
de la brigada de incendios,
 participó en cursos de manejo y control de incendios.



Desarrollo y capacitación

Seguimos fomentando el crecimiento de nuestros colaboradores no solo con planes de carrera, sino con la oportunidad de tener movilidad dentro de la compañía donde su conocimiento y aprendizaje va siendo aplicado en diferentes áreas y diferentes puestos, siendo el desarrollo de personal de nuestras grandes claves y cualidades como compañía donde hemos visto crecer a un gran número de personal desde sus inicios siendo operadores telefónicos hasta directores actualmente, nos enorgullece tener varios casos de éxito.

La capacitación es un elemento muy importante para nosotros, donde damos continuidad a los proyectos *e.learning* multimedia y presenciales lo que nos permite seguir potencializando las competencias del colaborador y mejorar los resultados.

Clima laboral ATEL

Una de las principales características como empresa es que estamos orgullosos de tener un área dedicada 100% al personal, **Responsabilidad Creativa (ReCrea)** un equipo especializado en atender las necesidades del personal de manera presencial y virtual en todo lo que puedan requerir (motivación, reconocimientos, eventos, plan de carrera, festejo de fechas especiales, entre otras) la intención es mejorar el nivel de satisfacción, eficacia y efectividad del colaborador y esto se vea reflejado en la productividad y permanencia de la gente.

Actividades que más se disfrutan



Días temáticos



Cumpleaños



Dinámicas recreativas



Campañas de salud y deportivas



Salas ReCreativas



Convenios con proveedores con descuentos en varios lugares: gimnasios, restaurantes, ópticas, laboratorios, centros educativos, entre otros.



Fechas especiales



Inclusión e igualdad

Capacitamos y sensibilizamos a nuestros colaboradores para transmitir la filosofía de la inclusión e igualdad hacia todos nuestros Grupos de Interés y entre ellos mismos; los hacemos partícipes de nuestras acciones y forma de pensar en este tema siempre de la mano de la Responsabilidad Social para el cumplimiento del Decálogo de ESR, que aborda estos temas. Fomentamos en todas nuestras cedes una equilibrada representación de hombres y mujeres en todas las posiciones de la empresa.

Nuestras políticas y procedimientos se elaboraron de manera muy cuidadosa donde siempre resaltamos el proteger y cuidar la dignidad de las personas; buscando desarrollar sus capacidades, promover la igualdad de oportunidades y valorar el talento de las personas sin importar su raza, sexo, religión, preferencia sexual, inclinación política o condición social.

Contamos con un alto porcentaje de mujeres al mando de diferentes áreas dentro de nuestras empresas.



352 mujeres subieron de nivel en el plan de carrera.



Seguimos creciendo

Realizamos una remodelación de nuestras instalaciones en la oficina matriz de la CDMX

Este 2019 fue un año lleno de retos y objetivos logrados que nos llenan de orgullo, donde seguimos trabajando hombro a hombro con nuestros clientes, apoyándonos en todo mutuamente, brindando el mejor servicio a través de seguir innovando y utilizando soluciones tecnológicas para la optimización de sus procesos, esforzándonos por lograr más certificaciones y brindar valor agregado para cada día tener mejor calidad en lo que ofrecemos.



200 estaciones
más de trabajo.



Destacando:

Logramos por 4to año consecutivo certificarnos nuevamente en PCI Compliance.

Terminamos todo el proceso para obtener la certificación por primer año de ISO27001.

Seguimos participando en eventos que nos permitan conocer las tendencias y nuevas tecnologías para nuestra industria.



Nuestro negocio

Seguridad de la información

Seguimos trabajando de manera muy detallada en la seguridad de la información de toda la empresa, por ello trabajamos muy duro durante todo el 2019 para poder obtener la certificación de ISO27001, lo cual redobla el compromiso que tenemos con el manejo de información de nuestros clientes, colaboradores o socios de negocio, ya que es muy sensible. Adicional durante todo el año contamos con diferentes campañas para reforzar y capacitar cada detalle de los colaboradores con el trato y cuidado de la información.

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.



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

Clientes contentos

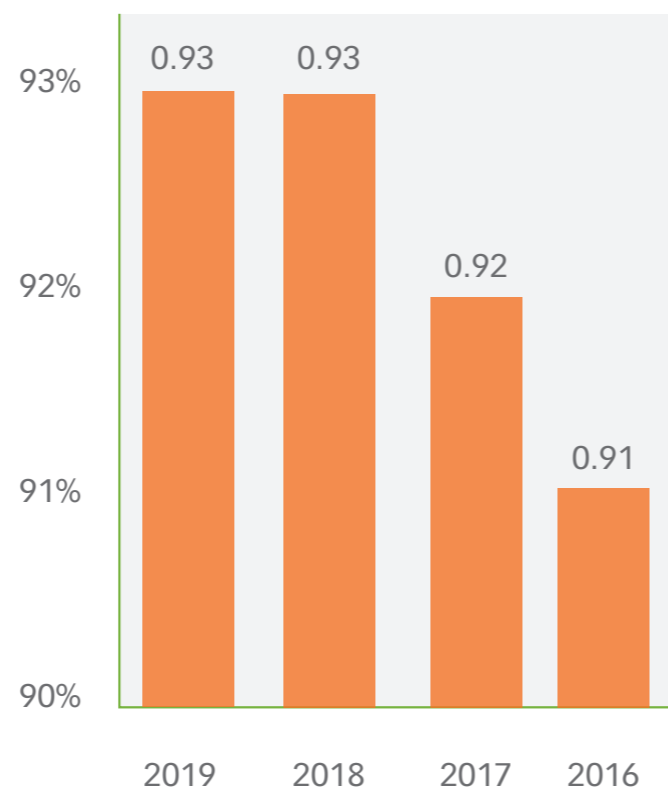
Nuestros clientes son nuestra razón de ser y el mejorar cada día es nuestro reto y lo cumplimos con mucho entusiasmo, ya que la satisfacción de nuestros clientes es el plus que ofrecemos en la industria, ya que entre más clientes satisfechos se tengan mayor es el éxito económico.

Seguimos realizando encuestas para medir los niveles de satisfacción, aquí los porcentajes de los últimos 4 años.



93% índice de satisfacción del cliente.

Porcentaje de satisfacción



Código de ética

Como parte fundamental de nuestra cultura organizacional es siempre fomentar el buen actuar en todos los colaboradores, siempre basándonos en cada lineamiento que nos indica el código de ética y así las normas de conducta siempre sean intachables y resalten nuestros valores éticos que siempre prevalecen en nuestro día a día al ejercer nuestras labores.

Como parte del seguimiento al cumplimiento de nuestro código siempre resaltamos nuestra política de puertas abiertas para escuchar a cada persona, además de tener activos varios medios virtuales para poder dar seguimiento oportuno y confidencial cuando así se requiere a cualquier tema ético, como lo son: buzón de sugerencias, redes sociales, encuestas, correo electrónico, WhatsApp.



100% del personal recibió capacitación del Código de Ética.



100% del personal recibió capacitación de la Misión, Visión y Valores.



Toda la información es atendida y canalizada para su seguimiento por el área de ReCrea y con ello siempre tener la certeza de que a cada detalle se le da seguimiento.

Adicional la comunicación para **Atel Soluciones** es primordial por ello, tenemos una estrategia muy fuerte donde como empresa socialmente responsable es a través de pantallas de avisos distribuidas en varias partes de la empresa, así como el uso de correo electrónico, redes sociales y WhatsApp para mantener muy bien informados a todos nuestros colaboradores.



Nuestro entorno

En **Atel Soluciones** reconocemos la necesidad de ayudar a forjar una comunidad que esté preocupada en la mejora y sustentabilidad de la sociedad y el Planeta.

Por eso implementamos prácticas que ayudan a impulsar el desarrollo económico, social y ambiental de nuestra comunidad.

Este tercer eje de Responsabilidad Social: **nuestro entorno**, es donde identificamos los temas que son relevantes para impactar positivamente a la comunidad donde operamos, así como preservar y cuidar los recursos naturales.





Cuidado ambiental



En **Atel Soluciones** queremos contribuir a la preservación del medio ambiente y a trabajar con los distintos grupos de interés para llevarlo a cabo. Dentro de nuestras prácticas incluimos un programa para disminuir el uso del agua, papel y electricidad dentro de nuestros centros con campañas enfocadas para este fin. También comunicamos y promovemos el buen uso y cuidado de los recursos naturales para poder equilibrar los consumos que hacemos en nuestra actividad comercial.



100% de nuestras cedes usan focos ahorradores en sus instalaciones.

Reciclar



En todas nuestras cedes cuidamos mucho el recurso para ahorrar papel y cuidar el medio ambiente, procuramos hacer toda nuestra comunicación de manera virtual pero lo que sí es necesario imprimir por proceso, se tienen contenedores de ahorro de papel para que puedan depositar ahí lo que se puede reciclar.



7 toneladas de papel reciclamos aproximadamente.



Los residuos recolectados representan salvar **50 árboles.**

Compras verdes



Además de fomentar el consumo interno de manera responsable comprando materiales fabricados con estricto cuidado en su elaboración como lo es el papel de baño, limpiadores biodegradables, focos ahorradores, jabón, etcétera, también estamos muy pendientes de buscar proveedores que cuiden los mismos lineamientos que nosotros para que al usar sus productos o servicios beneficiemos al medio ambiente.



100% verificados los transportes de personal que utilizamos.

Educación ambiental



Tenemos campañas permanentes donde nos interesa fomentar la cultura del ahorro y reciclaje, donde tenemos contenedores para el ahorro de pet en algunos de nuestros centros, así como continuar con el reciclado de tapas para apoyar a fundaciones en apoyo a personas con cáncer.

Nuestras campañas de ahorro de agua, electricidad, papel y separación de basura son parte ya de nuestro día a día.



100% del personal recibe información de campañas con acciones en pro del medio ambiente.

Voluntariado



Seguimos fomentando entre nuestro personal el apoyo a la comunidad y al medio ambiente, por ello llevamos a cabo campañas de reforestación apoyando a la CONAFOR, Bosque de la primavera, un nuevo bosque y TV Azteca logrando plantar más de **1,000 árboles**.



400 colaboradores participaron en actividades de voluntariado.



Durante 11 años hemos plantado más de **26 mil árboles**.

Contribución a la comunidad



Seguimos año con año apoyando a diversas iniciativas o instituciones orientadas a la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 o que están orientados con los temas prioritarios de Responsabilidad Social.

Este 2019 fue un gusto poder apoyar a personas vulnerables como lo fue a personas de escasos recursos, haciendo donación de más de **200 chamarras** y suéteres para los tiempos de frío.

Seguimos apoyando como cada año a la Casa Hogar Escalar donde nos encargamos del mantenimiento y gastos de la camioneta que donamos anteriormente en apoyo a los niños, tuvimos oportunidad de compartir con ellos la posada en su casa, lo cual nuestros colaboradores disfrutaron mucho.

Durante todo el año fomentamos que se haga donación de sangre en nuestros centros con la finalidad de apoyar a los que tengan situaciones de salud.

Éstas fueron las instituciones que apoyamos o tuvimos una colaboración conjunta:

- **Comisión Nacional Forestal**
- **Casa Escalar en Guadalajara**
- **Casa Hogar Corazón A.C.**
- **Bosque de la primavera**
- **Un Nuevo Bosque**
- **Fundación Louis Pasteur A.C.**
- **Banco de Tapitas A.C.**
- **Recicladora The Ewaste Group**
- **Recupera centros de reciclaje**
- **Tv Azteca**



Apoyo a proveedores

Cumplimos ya 4 años en seguir beneficiando a proveedores locales para impulsar sus ventas y servicios de diferentes tipos, con ello logramos acercar el beneficio a nuestros colaboradores para que no tengan que trasladarse para adquirir algún producto o servicio que ofrecen en la comodidad de las oficinas.



Nos visitaron **130 proveedores** en 2019.



El personal consumió durante el año **80,339 piezas / servicios**.



Índice Pacto Mundial



Principio	Página
Derechos humanos	
Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.	10 - 13
No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.	10 - 13
Estándares laborales	
Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	10 - 13
Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.	10 - 13
Abolir cualquier forma de trabajo infantil.	10 - 13
Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.	10 - 13
Medio ambiente	
Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.	17 - 19
Promover mayor responsabilidad medioambiental.	17 - 19
Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.	17 - 19
Anticorrupción	
Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	16



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. C.P. 11810

info@atencion.com

www.atelsoluciones.com