



**Atel**  
soluciones

Comunicado de  
**Progreso**  
**2020**

Sinergia

[atelsoluciones.com](http://atelsoluciones.com)

# Sobre este Informe

**S**inergia: En **ATEL** nos complace compartirles lo que vivimos en el 2020 con la sinergia de todos los que hacen posible cada paso que damos en todo lo relacionado con nuestro compromiso como Empresa Socialmente Responsable en todos nuestros centros de trabajo: Chihuahua, Durango, Baja California, Jalisco y Ciudad de México.

Para elaborar nuestro noveno Comunicado de Progreso nos enfocamos en los 10 Principios Universales del Pacto Mundial relacionados con los derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Incluyendo datos sobre las acciones que desarrollamos como empresa, **ATEL** y sus diferentes unidades de negocio contribuyen con la agenda 2030 relacionada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Los datos reportados corresponden del 1ero de enero al 31 diciembre del 2020.

Los comentarios y sugerencias sobre el presente informe pueden dirigirse a: [recrea@atencion.com](mailto:recrea@atencion.com)

*Para la elaboración de este informe consideramos nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial, el contexto de sustentabilidad de ATEL y sus diferentes negocios, así como la opinión e inquietudes de nuestros diferentes grupos de interés.*





# Contenido

Principales Resultados 2020	04
Mensaje del Director General	05
Quiénes somos	06
Nuestros Grupos de Interés	07
Estrategia ESR	10
<b><i>Nuestra Gente</i></b>	<b><i>13</i></b>
<b><i>Nuestro Negocio</i></b>	<b><i>16</i></b>
<b><i>Nuestro Entorno</i></b>	<b><i>18</i></b>
Índice Pacto Mundial	20
Punto de Contacto	21

# Principales Resultados 2020

## Nuestra Gente



**+36,000**  
consultas médicas  
a los colaboradores en la  
oficina desde el inicio del proyecto.

**+2 millones**  
de insumos y compras  
para cumplir con las  
medidas y estar protegidos  
ante el COVID-19.



**100%**  
de los colaboradores  
recibieron información  
del código de ética,  
misión, visión y valores.

**+1,300**  
actividades  
de clima laboral.



**1,319**  
colaboradores  
recibieron capacitación  
en temas de salud y seguridad.

**+150**  
comunicados  
para reforzar temas  
preventivos de COVID-19.



**448**  
colaboradores  
promovidos, de los cuales  
el **51% fueron mujeres.**

**+5,700**  
participaciones  
virtuales para cuidar  
la sana distancia.

## Nuestro Negocio



**+30**  
millones  
de contactos o  
clientes atendidos.



**87%**  
de porcentaje  
de satisfacción.



**+25**  
años de  
experiencia.

## Nuestro Entorno



**62**  
proveedores  
que impulsamos con  
**46,131**  
ventas en apoyo a  
diferentes comerciantes.



**26,626**  
el acumulado  
de árboles plantados  
en 12 años.



**+25 kg.**  
de tapas donadas  
para apoyo a  
tratamientos de cáncer.



**+600**  
libros donados  
a los colaboradores.

**+30**  
computadoras  
donadas a personas  
de escasos recursos.



# Mensaje del Director General



**E**n Atel Soluciones creemos fielmente que el desarrollo del mundo debe estar basado en el compromiso compartido entre las empresas y la sociedad con el objetivo del desarrollo y el bien común.

En el 2020, realizamos esfuerzos significativos en todos los aspectos, pero en especial para asegurar el bienestar de todos nuestros colaboradores y público externo con el que interactuamos, además de afianzar la continuidad de la operación.

Como consecuencia de la pandemia, fue un año particularmente difícil, en el que cientos de personas sufrieron las consecuencias económicas originadas por el impacto que ha tenido esta crisis sanitaria.

Estoy seguro que hemos hecho buena SINERGIA, haciendo lo necesario para continuar cumpliendo con los objetivos sociales, económicos y ambientales para impactar positivamente en la sociedad, basándonos en nuestros pilares: **nuestra gente**, **nuestro entorno** y **nuestro negocio**.

La información de este Comunicado de progreso que les presentamos a continuación es nuestra reiteración como empresa de poder lograr cada día un mejor futuro para todos.

Seguiremos avanzando con el mismo compromiso y entusiasmo con el que hace 13 años comenzamos en esta línea de ser ESR.

*Para nosotros el compromiso más grande es salvaguardar el bienestar de nuestro factor humano, implementando diversas estrategias para hacer frente a esta situación.*

**Eduardo Rovira**  
**CEO ATEL Soluciones.**



**+25 años**  
de experiencia  
en el sector.



**+30 millones**  
de llamadas  
atendidas al año.



Eficiencia y  
respuesta inmediata de  
selección y reclutamiento  
de personal.



Soluciones tecnológicas  
y digitales efectivas para  
generar experiencias  
al cliente.

# Quiénes Somos

*Contamos con la capacidad necesaria para ser el mejor vínculo entre nuestros clientes y sus consumidores, ofreciendo alto compromiso y experiencia que se traduce en mayor satisfacción. Brindamos 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** 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** 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 dando servicio a través de sus actividades de negocio.





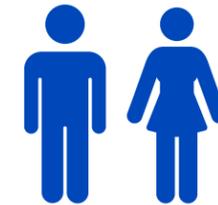
1

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.

**2,834**  
colaboradores

**Principales servicios:**

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



**49%** hombres

**51%** mujeres



2

Es nuestro centro de contacto bilingüe y bicultural. Proporcionamos servicios de atención a clientes para empresas de diversos sectores de la Unión Americana.

**80**  
colaboradores

**Principales servicios:**

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



**54%** hombres

**46%** mujeres



3

Su actividad se centra 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.

**20**  
colaboradores

**Principales servicios:**

- Reclutamiento
- Selección
- Nómina



**40%** hombres

**60%** mujeres



## Presencia



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

**Más información en:**

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

## Comprometidos

*Con cada uno de nuestros clientes al máximo.*

**ATEL** y sus empresas hermanas tienen el propósito de enfocarse en la satisfacción y experiencia de nuestros clientes, por ello nuestra estrategia está basada en elementos para alcanzarla: nuestra identidad, las acciones que se traducen en nuestra estrategia de negocio y los resultados que buscamos.



### 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

*Atel Soluciones obtuvo el distintivo Empresa Socialmente Responsable en 2020.*

**Iniciativas en las que participamos:**



**13 años continuos** refrendando el compromiso.



**Desde el año 2013** nos adherimos a esta iniciativa global.



**Contribuimos desde lo que hacemos en la** Agenda 2030.

# 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.*

## 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.

Temas Clave	Grupos de interés	Alineación con los ODS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atracción del talento</li> <li>• Bienestar y programas de salud</li> <li>• Seguridad y prevención</li> <li>• Capacitación y desarrollo</li> <li>• Cultura ATEL</li> <li>• Igualdad e integración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos</li> <li>• Colaboradores</li> </ul>	3,4,8,17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación y vanguardia en soluciones</li> <li>• Protección de datos y seguridad de la información</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Ética</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accionistas</li> <li>• Directivos</li> <li>• Clientes</li> <li>• Competidores</li> </ul>	8,17
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuestro negocio en pro del entorno</li> <li>• Educación ambiental</li> <li>• Programas de voluntariado</li> <li>• Apoyos filantrópicos</li> <li>• Apoyos a proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Directivos y Clientes</li> <li>• Colaboradores y Comunidad</li> <li>• Organizaciones Civiles</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Accionistas</li> </ul>	13,17

# Nuestra contribución a la Agenda 2030

## Salud y Bienestar

Programas en beneficio de la salud y bienestar de nuestros colaboradores.

3

## Educación de calidad

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

4

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

## Trabajo decente y crecimiento económico

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

8

*Nuestras acciones se enfocan en el logro de 5 Objetivos del Desarrollo Sostenible de acuerdo a nuestra actividad comercial y a nuestra estrategia de Responsabilidad Social.*

## Alianza para lograr los objetivos

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

17

## Acción por el clima

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

13



## Cuidando el bienestar y salud del factor humano



**+1,220,000**  
tomas de temperatura  
y oximetría al personal.

*Salvaguardar el bienestar de nuestro personal, proveedores y clientes, fue nuestro principal objetivo desde que inició esta pandemia, por ello, se tomaron diferentes acciones pensando en ellos.*

*Se adaptaron las instalaciones en todas nuestras sedes con todos los protocolos preventivos.*



**+2 millones**  
de insumos y compras  
para cumplir con las  
medidas y estar protegidos  
ante el COVID-19.



**+6,700**  
consultas médicas  
a los colaboradores  
en la oficina.



**+150**  
comunicados  
para reforzar temas  
preventivos de COVID-19.



**+5,700**  
participaciones  
virtuales para cuidar  
la sana distancia.



**+80%**  
del personal  
en formato híbrido  
(Home Office y presencial).



# Nuestra Gente

Lo que nos da vida, el factor humano

**T**odo lo que hacemos lo hacemos pensando en nuestra gente en cómo poder hacerles saber y sentir que son parte fundamental para que nuestro día a día tenga sentido, por ello es un gusto seguir creando más y más actividades pensando en todos y seguir fomentando nuestra cultura organizacional.

*Seguimos brindando miles de empleos en todas nuestras sedes.*



**+23,000**  
interacciones  
con el personal en  
diferentes actividades.



**+7,000**  
actividades  
enfocadas al  
clima laboral.



**+240**  
planes de  
incentivos para  
los diferentes KPI's.



**100%**  
del personal  
participando en  
una u otra actividad  
temática del año.



**+46,000**  
ventas de productos  
y/o servicios de  
promoción para  
nuestros colaboradores.



## Impactando vidas



Programa	Resultados
<b>Kilotón ATEL</b> Fomentamos la buena alimentación y el cuidado del cuerpo para ver y sentirse mejor, a través de nuestra actividad de Kilotón, donde los invitamos a bajar de peso haciendo equipo con los compañeros de trabajo.	<b>326 kilogramos</b> menos entre los colaboradores.
<b>Vacúnate</b> Llevamos a la comodidad de la oficina programas de vacunas varias para la prevención y conservación de la salud de nuestros equipos de trabajo.	<b>+190 colaboradores</b> recibieron vacunas.
<b>Campañas de salud</b> Enfocadas en la prevención y calidad de vida de nuestra gente, brindamos una variedad de campañas.	<b>+1,300 colaboradores</b> participaron.
<b>Campaña cáncer de mama</b> Fomentamos la prevención y detección oportuna.	<b>100% del personal</b> femenino recibió información del tema.
<b>Adictos a la vida</b> Fomentamos prevenir y orientar a colaboradores sobre el consumo de drogas acercando información del tema.	<b>100% del personal</b> la información.
<b>Consultas médicas</b> Desde el 2016 iniciamos con nuestro proyecto médico que ha atendido más de 36,000 consultas para nuestros colaboradores ahorrándoles horas de traslado, medicamento y atención en el sector salud.	<b>100% del personal</b> tiene atención médica personalizada.
<b>Campaña PrevenIMSS</b> Acercamos a nuestros colaboradores esta campaña para que podamos estar pendientes de sus niveles de glucosa, presión arterial, peso y talla para mejora de su salud.	<b>100% del personal se le</b> brinda información de estos temas.
<b>Campaña de enfermedades de TS</b> Buscamos que estén bien informados todos nuestros colaboradores sobre este tema, aportando de manera gratuita, pruebas de VIH, Sífilis, preservativos, así como anticonceptivos femeninos.	<b>100% del personal se le</b> brinda información de estos temas.

Nuestros programas van enfocados a poder lograr un beneficio para nuestro recurso humano y sus familias, por ello, todo el año tenemos diversas acciones pensadas en lo que vemos que más le da beneficio a nuestro perfil de gente.



**7,632 actividades**  
al año enfocadas a clima laboral.



**23,000 interacciones**  
en actividades enfocadas al personal.

## Ambiente laboral

Cada día que pasa seguimos reafirmando que cuidar el clima laboral en la empresa es una prioridad. Nos reinventamos constantemente en todo lo que hacemos, tomando en cuenta las sugerencias que nos aportan nuestros equipos de trabajo para poder llevar el rumbo orientando nuestras actividades a satisfacer a nuestros colaboradores.



**180 planes de**  
incentivos al año.

*Actividades mensuales temáticas todo el año.*



**+5,500 participaciones**  
en actividades virtuales.



**+1,000 dinámicas**  
virtuales.



## Inclusión



**52%**  
de nuestro personal  
son mujeres.



**100%**  
del personal femenino  
participó en la elección  
de nuevas vacantes.

De manera constante a todos nuestros equipos de trabajo se les hace hincapié que como parte de ser una Empresa Socialmente Responsable, cuidamos mucho la igualdad e inclusión dentro de la empresa y en todo nuestro entorno. Manejándonos siempre con respeto hacia todos los niveles y géneros, tratando de que nuestros puestos de trabajo estén equilibrados entre hombres y mujeres, cuidando que todas nuestras políticas y procedimientos tengan una base sólida de respeto e igualdad, sin importar religión, sexo, raza, condición social, inclinaciones religiosas o políticas, entre otras.

## Desarrollos

Durante todo el año se pudo desarrollar a los Supervisores a diferentes niveles, además de que tuvimos la oportunidad de entregar 51 regalos electrónicos a los mejores elementos de cada sucursal para poder reconocer su dedicación y constantes aportaciones.

*Valorar el esfuerzo de nuestros equipos de trabajo es algo importante para nosotros.*

## Seguridad

Trabajamos diariamente para que nuestros procedimientos y políticas de seguridad cumplan con todo los estándares necesarios para que la empresa sea un lugar seguro para todos nuestros colaboradores, ya que es esencial para la operación diaria de nuestros servicios cuidar cada detalle en estos temas. Algunos logros importantes fueron:



**100%**  
del personal  
participó en simulacros  
de evacuación.



**100%**  
del personal  
recibió información  
sobre la NOM-035.



**100%**  
del personal  
participó en cursos de  
combate contra incendios.



**100%**  
del personal  
contestó cuestionarios  
de la NOM-035.



**100%**  
del personal nuevo  
recibe capacitación  
en lo que será su  
trabajo diario.



**100%**  
personal administrativo  
participó por área  
para ganar regalos  
electrónicos.

*100% del personal participó en cursos de primeros auxilios.*



# Nuestro Negocio

## ATEL

**E**l 2020 fue un año verdaderamente retador con el inicio de la pandemia donde muchos sectores se vieron afectados y muchos otros desafortunadamente tuvieron que cerrar, por lo cual nos sentimos muy agradecidos que a pesar de las fuertes turbulencias seguimos aquí con retos cumplidos y otros por cumplir, además de muchas ganas de salir adelante, de seguir creciendo y seguir brindando fuentes de trabajo.

*Trabajamos mucho en el tema de seguridad de la información en toda la empresa, logrando certificarnos en ISO 27001 que nos recuerda el compromiso tan grande que tenemos con nuestros clientes, socios de negocio y colaboradores en seguridad de la información.*



Obtuvimos la certificación de ISO 27001.

*Destacado:*



Logramos por 5to. año certificarnos en PCI Compliance.



**0%**  
**de quejas**  
por el uso  
de información de  
nuestros clientes.



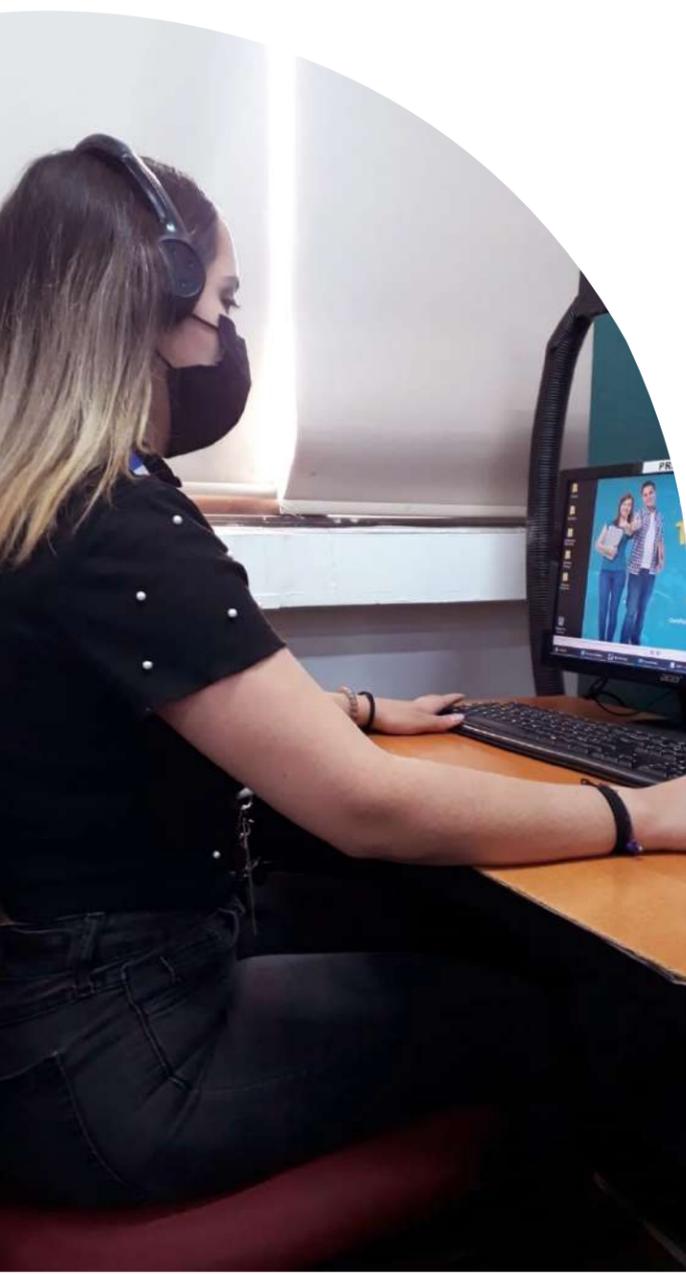
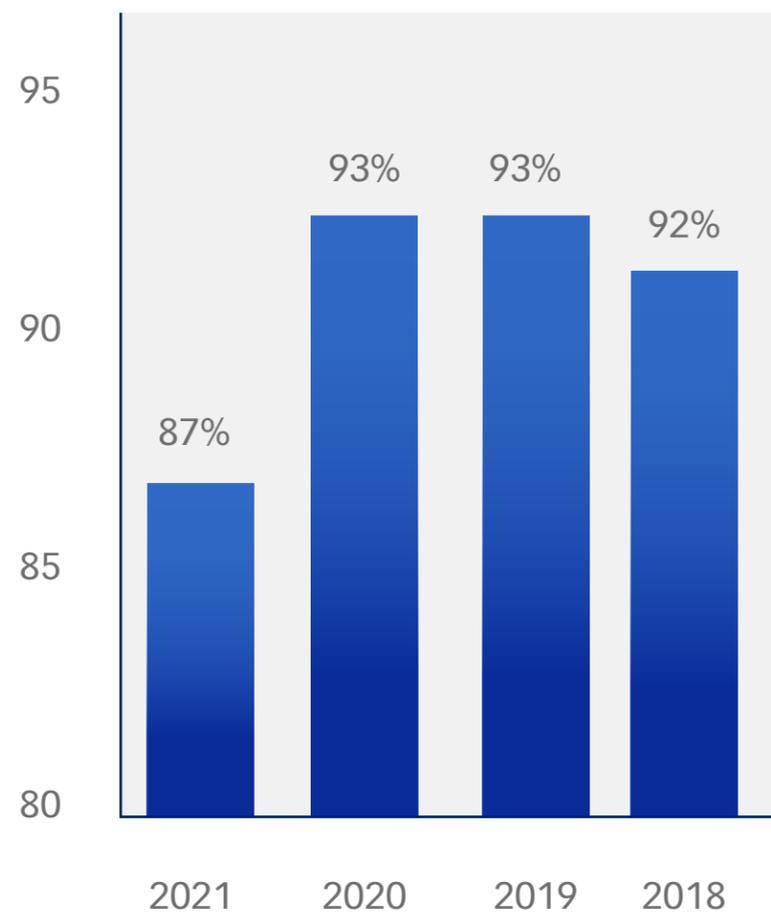
## Nuestros clientes

Cada día seguimos esforzándonos en atender a nuestros clientes lo mejor posible y seguir midiendo su nivel de satisfacción a través de encuestas:



**+30 millones**  
de llamadas  
atendidas.

Porcentaje de satisfacción



## Código de ética

Cuidamos mucho que la comunicación entre todos sea abierta y transparente, manejando varios canales de comunicación como lo son: El buzón de sugerencias, redes sociales, encuestas, WhatsApp y correo electrónico. El área de ReCrea se encarga de dar puntual seguimiento a todas las necesidades que surgen de estos canales de comunicación.



**100%**  
**del personal**  
recibió información  
acerca de la Misión,  
Visión y Valores.



**100%**  
**del personal**  
recibió información  
del código de ética.



**100%**  
**política de**  
puertas abiertas con  
nuestro personal.

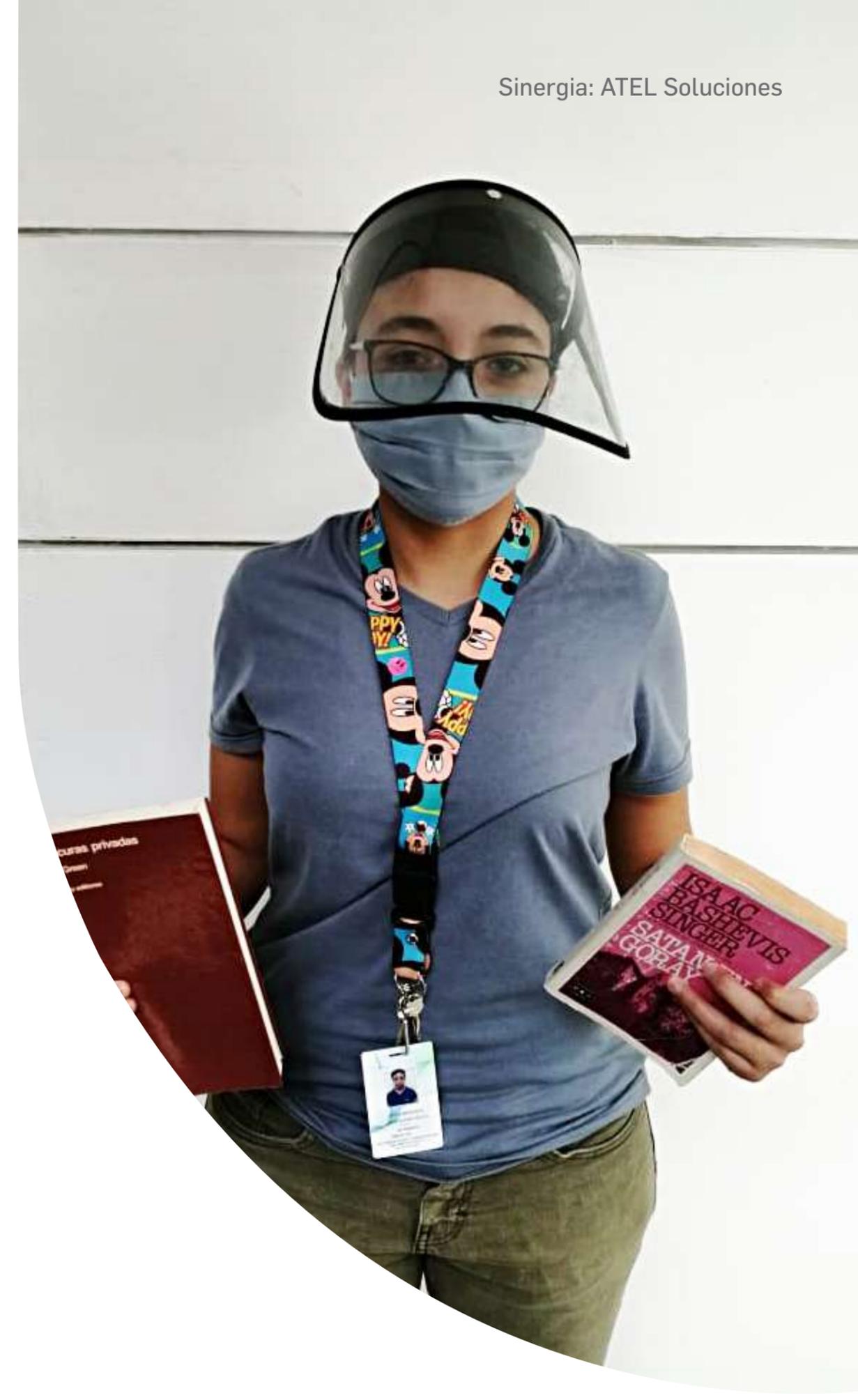
*A través del Código de Ética tratamos de hacer efectivos los valores y principios éticos de nuestra organización. Cuidamos que la ética siempre esté presente en todos nuestros procedimientos y formas de actuar.*



# Nuestro Entorno

**S**eguimos contribuyendo en este eje de Responsabilidad Social, donde siempre nos comprometemos con todo nuestro entorno para poder sumar algo que sea de utilidad para todo lo que nos rodea.

*Impulsamos prácticas para:*



## Apoyando a proveedores

Nuestro programa de beneficios adicionales a nuestros colaboradores sigue creciendo y siendo exitoso a través de un gran número de proveedores de diferentes categorías que tienen la oportunidad de ofrecer sus productos o servicios a nuestros equipos de trabajo impulsando sus ventas y al mismo tiempo consintiendo a nuestro personal.

## Instituciones con las que colaboramos:

- Fundación Escalar A.C.
- Fundación Louis Pasteur A.C.
- Banco de Tapitas A.C.
- Comisión Nacional del Deporte (CONADE).
- Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).



**62**  
proveedores  
recibidos en  
la oficina.



**46,131**  
piezas y/o servicios  
consumidos por  
los colaboradores.

## Cuidado ambiental

*Seguimos contribuyendo con el Medio Ambiente de diferentes maneras:*

Continuamos haciendo compras verdes cuidando que todos nuestros consumos sean ahorradores desde el papel higiénico, limpiadores biodegradables focos ahorradores, entre otros. Trabajamos con proveedores que también estén en esta línea de cuidado ambiental.

## Voluntariado

- 1 ●
- 2 ●
- 3 ●
- 4 ●
- 5 ●

Seguimos trabajando con fomentar entre nuestros equipos el apoyo y ayuda a los que más lo necesitan.

Este 2020 realizamos donación de 600 libros de diferentes temas para nuestros colaboradores.

Realizamos donación de 30 computadoras a personas de escasos recursos.

Realizamos nuestra tradicional posada con Fundación Escalar en Gdl. donde fue un gusto compartir con los niños y lograr que pasen un buen momento.

Realizamos donación de más de 25 kg de tapas para apoyar a tratamientos de niños con cáncer por medio de la Asociación de Banco de tapitas.

Fomentamos el ahorro de agua de energía, papel, y separación de basura dentro de nuestra operación diaria con diferentes campañas al respecto durante todo el año.



**+26,000**  
árboles plantados  
durante 12 años.

En conjunto con la **recicladora industrial SA DE CV**. Hemos podido reciclar más de 1 tonelada de papel lo que representa **salvar 10 árboles**.



# Índice Pacto Mundial

Tema

## Derechos Humanos

Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

**13 - 14**

No ser cómplices de abuso de los derechos humanos.

**13 - 14**

Páginas

Tema

## Corrupción

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

**17**

Páginas

Tema

## Estándares Laborales

Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

**13 - 14**

Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

**13 - 14**

Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

**13 - 14**

Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

**13 - 14**

Páginas

Tema

## Medio Ambiente

Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales.

**18 - 19**

Promover mayor responsabilidad medioambiental.

**18 - 19**

Alentar el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas del medio ambiente.

**18 - 19**

Páginas





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](mailto: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](mailto:info@atencion.com) | [www.atelsoluciones.com](http://www.atelsoluciones.com)**