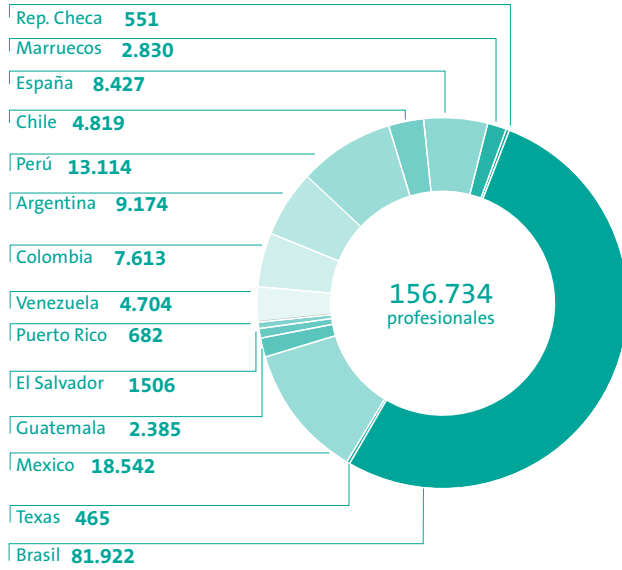


Datos de plantilla por países (2011)



Nuestro perfil de empleado

- Tiene **27,4 años** de edad
- Lleva **1,90 años** trabajando en Atento
- Trabaja a **tiempo completo (77,5%)**
- Tiene **contrato indefinido (69,9%)**
- Cuenta con un **convenio colectivo (75,7%)**
- Es **mujer (69,1%)**
- Cuando se incorpora, gana un **15% por encima del salario mínimo local**
- Falta por **absentismo o enfermedad 4,06 días** de trabajo al año
- Recibe **87,7 horas de formación** al año

Un gran lugar para trabajar



La sostenibilidad de Atento

El análisis de materialidad ha determinado que los cinco aspectos más relevantes para nuestros grupos de interés son:

- La satisfacción de nuestros clientes y la de sus clientes a los que atendemos
- La adaptación a las necesidades de nuestros clientes
- La existencia de mecanismos de diálogo con nuestros grupos de interés
- La integración de la sostenibilidad en la gestión de Atento
- La gestión de los riesgos asociados a la responsabilidad social corporativa

Nuestros Principios de Actuación

Transparencia y confianza	Seremos transparentes en nuestro actuar, fomentaremos un clima de confianza y colaboración comprometiéndonos con el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los negocios, proyectos estratégicos y comerciales. Nos aseguraremos del buen uso y salvaguarda de la información de la Compañía y de la que nos ha sido confiada por nuestros accionistas, clientes, colaboradores y proveedores.
Integridad	Actuaremos con rectitud y alineados a los valores de la Compañía, colaborando de manera desinteresada. Por ningún motivo sesgaremos nuestras decisiones empresariales a cambio de algún tipo de recompensa o beneficio propio, evitando o declarando cualquier conflicto de intereses que antepongan prioridades personales a las de la compañía.
Legalidad	Garantizaremos que todas nuestras acciones se lleven a cabo con base en las normas, principios y regulaciones existentes y que marca la ley.
Derechos Humanos	Respetaremos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo. Impulsaremos la igualdad de oportunidades y trataremos a las personas de manera justa e imparcial independientemente de su raza, color, nacionalidad, origen étnico, afiliación, género, orientación sexual, estado civil, edad o responsabilidades familiares.

Nuestros reconocimientos



Extracto del Informe RSC Atento 2011, disponible en <http://www.atento.com/es/centro-de-noticias/galeria-de-downloads/galeria-de-downloads/5/presentaciones/>

ATENTO:



CONSTRUIMOS
CONTIGO
UN MUNDO
SOSTENIBLE

Entrevista con el Presidente

¿Qué es la sostenibilidad para Atento?

Dicho de una manera breve y sin querer pecar de reduccionista se trata de pensar en el largo plazo, considerando nuestros impactos en la sociedad en su concepto más amplio. Ni debe quedarse en un planteamiento teórico, ni existe una única visión de la sostenibilidad. Cada organización debe definir su propio modelo y ponerlo en práctica mediante iniciativas concretas que generen beneficios tangibles para todos los grupos de interés.

¿Qué papel debe jugar Atento como empresa líder del sector de BPO/CRM?

La responsabilidad de ser la segunda empresa en el mundo en nuestro sector en términos de facturación es enorme. Para nosotros, el tamaño y la relevancia que hemos alcanzado en términos de negocio conlleva la responsabilidad de ser líderes también en materia de responsabilidad social corporativa. No sólo tenemos la obligación de ofrecer los más altos estándares de calidad en los servicios que prestamos, sino que además estamos llamados a mejorar la reputación del sector y a poner en valor nuestra contribución como grandes generadores de empleo de calidad. En este camino estamos rompiendo algunos paradigmas, el más claro ha sido el reconocimiento el pasado noviembre como una de las 25 mejores multinacionales para trabajar tanto en la región de América Latina como a escala mundial, según el Great Place To Work Institute.

¿Cuál es el futuro de la RSC en Atento?

En el trienio 2009-11 logramos grandes avances en materia de sostenibilidad: creamos una estructura organizativa para potenciar la RSC bajo el liderazgo de la propia Comisión de RSC; fuimos la primera compañía del sector de BPO/CRM en publicar un Informe de Sostenibilidad conforme a los criterios del Global Reporting Initiative y nos sumamos a las grandes iniciativas internacionales, como es el caso del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En los próximos tres años se abre ante nosotros la oportunidad de alcanzar nuevos retos en materia de RSC, definir el futuro del sector y liderar una recuperación económica sostenible. Con esta intención vamos a aprobar un nuevo Plan Director de RSC 2012-14 que ponga el acento en los aspectos críticos para nuestros grupos de interés como son la generación de valor para el accionista, la generación de empleo, la calidad de nuestros servicios y procesos, la satisfacción de los empleados y el fomento de las prácticas responsables. Así mismo, intentaremos construir sobre nuestra visión y experiencia en materia de RSC, para innovar y generar nuevas oportunidades de negocio y, en general, para el progreso de nuestros grupos de interés.

Javier de Paz
Presidente de Atento

Carta del CEO

Estimados amigos y amigas:

Tienes entre tus manos un extracto del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011, en el que hemos querido resumir nuestro desempeño en 2011 en las dimensiones económica, social y ambiental.

En materia económica, hemos crecido en facturación, incrementado la gama de servicios y avanzado en nuestra capacidad de ofrecer soluciones de alto valor añadido que potencien la competitividad de nuestros clientes.

Hemos ampliado la plantilla hasta los casi 157.000 empleados, manteniéndonos como uno de los principales empleadores en nuestras regiones. Nuestras prácticas de gestión de personas nos han valido el reconocimiento como uno de los 25 Mejores Lugares para Trabajar del Mundo según GPTW.

Quiero agradecer a todo el equipo de Atento su esfuerzo que nos ha permitido llegar más lejos, a nuestros clientes que nos confían lo más preciado, sus propios clientes, y en general a todos nuestros socios, colaboradores y grupos de interés, sin cuya participación no hubiéramos podido llegar hasta aquí.

Alejandro Reynal
CEO de Atento

Comprometidos con la comunidad

Nuestras iniciativas en la comunidad se han estructurado en torno a tres grandes ejes, alineados con nuestra visión de la sostenibilidad de “generar formación, empleo y ciudadanía en los países en los que estamos presentes”:



- **La formación para el empleo**, de manera que las personas alcancen su máximo potencial y sean miembros activos de las comunidades y motores de su desarrollo futuro.
- **La inclusión laboral**, incorporando en Atento a minorías con alguna dificultad en la búsqueda de empleo como son las personas con capacidades diferentes o aquellos que llevan un tiempo alejados del mercado laboral.
- **La ciudadanía responsable**, mediante la puesta a disposición de la sociedad de nuestras mejores capacidades como es la atención telefónica para canalizar ayuda humanitaria.

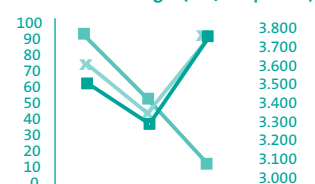
Alrededor de estos tres ejes se articulan los programas de voluntariado corporativo en los que cada vez participan más empleados.

Ecoeficiencia

- Hemos avanzado en nuestras iniciativas de **eficiencia en el consumo** de recursos, fundamentalmente agua, energía y papel.
- Nuestras operaciones cuentan con contenedores para la **recogida selectiva** de determinados residuos, como papel y cartón, pilas y baterías usadas, tóner de impresoras y los residuos de componentes eléctricos y electrónicos.

Además, hemos puesto en marcha campañas de concienciación que han hecho posible el éxito de estas iniciativas.

Consumo de energía (MJ / empleado)



Consumo de agua (m³ / empleado)



- 1.- Consumo directo (eje izquierdo)
- 2.- Consumo indirecto (eje derecho)
- 3.- Consumo total (eje derecho)

Crecimiento con rentabilidad sostenible

A pesar del difícil entorno económico, los ingresos de Atento aumentaron un 8,4% hasta llegar a los 1.802 millones de euros.

Importe neto de la cifra de negocios (datos en millones de €)



Excelencia en la atención al cliente

Apostamos por la excelencia operativa basada en estándares como ISO y COPC, y aplicando metodologías de mejora continua como Seis Sigma para evolucionar conforme a las expectativas del Negocio.

SGI-Sistema de Gestión de Calidad

