



ATENTO

We build a sustainable world with you

Informe Integrado **2018**

Índice de contenidos

<p>Sobre Atento 3</p> <p>Principales cifras financieras y no financieras 4</p> <p>Perfil de la compañía 6</p>	<p>Estrategia 27</p> <p>Entorno de mercado 28</p> <p>Ejes estratégicos 30</p> <p>Estrategia de RSC 31</p> <p>Retos para 2019 32</p>	<p>Desempeño en 2018 47</p> <p>Hechos destacados 48</p> <p>Resultados económicos 49</p> <p>Nuestros clientes 54</p> <p>Compromiso con nuestro equipo de trabajo 61</p> <p>Compromiso social 85</p> <p>Nuestros proveedores 92</p> <p>Compromiso medioambiental 95</p>
<p>Mensaje del CEO 8</p>	<p>Gobierno Corporativo 34</p> <p>Modelo de Gobierno Corporativo 35</p> <p>Estructura de gobierno corporativo y capital 36</p> <p>Junta General de Accionistas 37</p> <p>Consejo de Administración 38</p> <p>Comité de Dirección 39</p> <p>Código ético 40</p> <p>Canal de denuncias 41</p> <p>Atento y los Derechos Humanos 43</p> <p>Lucha contra el soborno y la corrupción 44</p> <p>Gestión de riesgos 45</p>	<p>Acerca de este informe 98</p> <p>Antecedentes y metodología 99</p> <p>Estudio de materialidad 100</p> <p>Verificación externa 102</p> <p>Índice de contenidos GRI 103</p>
<p>Nuestro modelo de negocio 10</p> <p>Ética e integridad 11</p> <p>Nuestros servicios y mercados 12</p> <p>La Responsabilidad Social Corporativa de Atento 18</p> <p>Relación con grupos de interés 22</p>		

Sobre Atento

Principales cifras financieras y no financieras

Perfil de la compañía

- 102-7 <
- 302-1 <
- 303-1 <
- 102-1 <
- 102-2 <
- 102-3 <
- 102-4 <
- 102-5 <
- 102-6 <



Principales cifras financieras y no financieras

Ingresos 2018
1.818,2
millones de dólares

Indicadores financieros

102-7 <

(en millones de dólares)	2018	2017	2016*
Ingresos	1.818,2	1.921,3	1.757,5
EBITDA	184,8	196,9	213,7
Beneficio neto	20,5	-13,9	116,346
Deuda financiera neta	326,2	344,5	340,9
Apalancamiento (Deuda neta / EBITDA ajustado)	1,8X	1,6x	1,5x

*Recalculados para excluir Marruecos tras la finalización de la actividad en el país.

Número de empleados
153.038

Indicadores de recursos humanos

	2018	2017	2016*
Número de empleados	153.038	151.817	151.601
Diversidad			
- Hombres	35,25%	35,45%	34,5%
- Mujeres	64,75%	64,55%	65,5%
Horas de formación totales (millones)	17,6**	8,5	11,3
Tasa de rotación mensual promedio*	6,2%	5,9%	6,3%
Tasa de ausentismo	8,68%	7,7%	8%

*Rotación mensual promedio de personal de operaciones

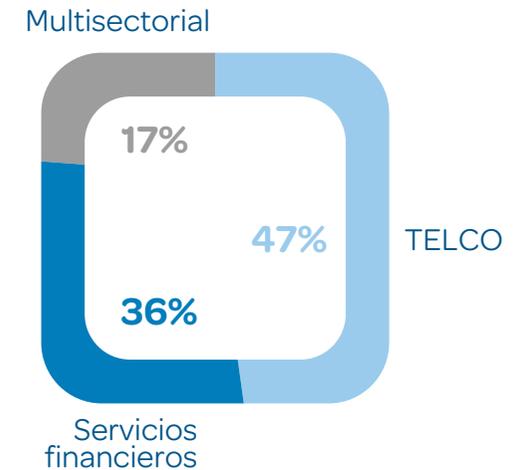
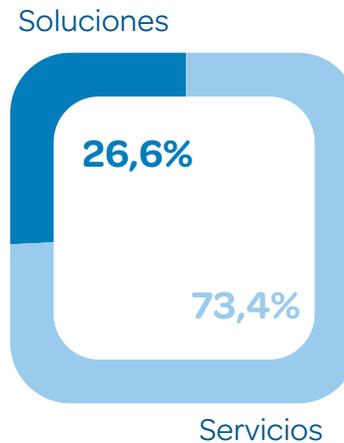
**No incluye la formación online en Brasil. De incluirse se elevaría a 64 millones de horas

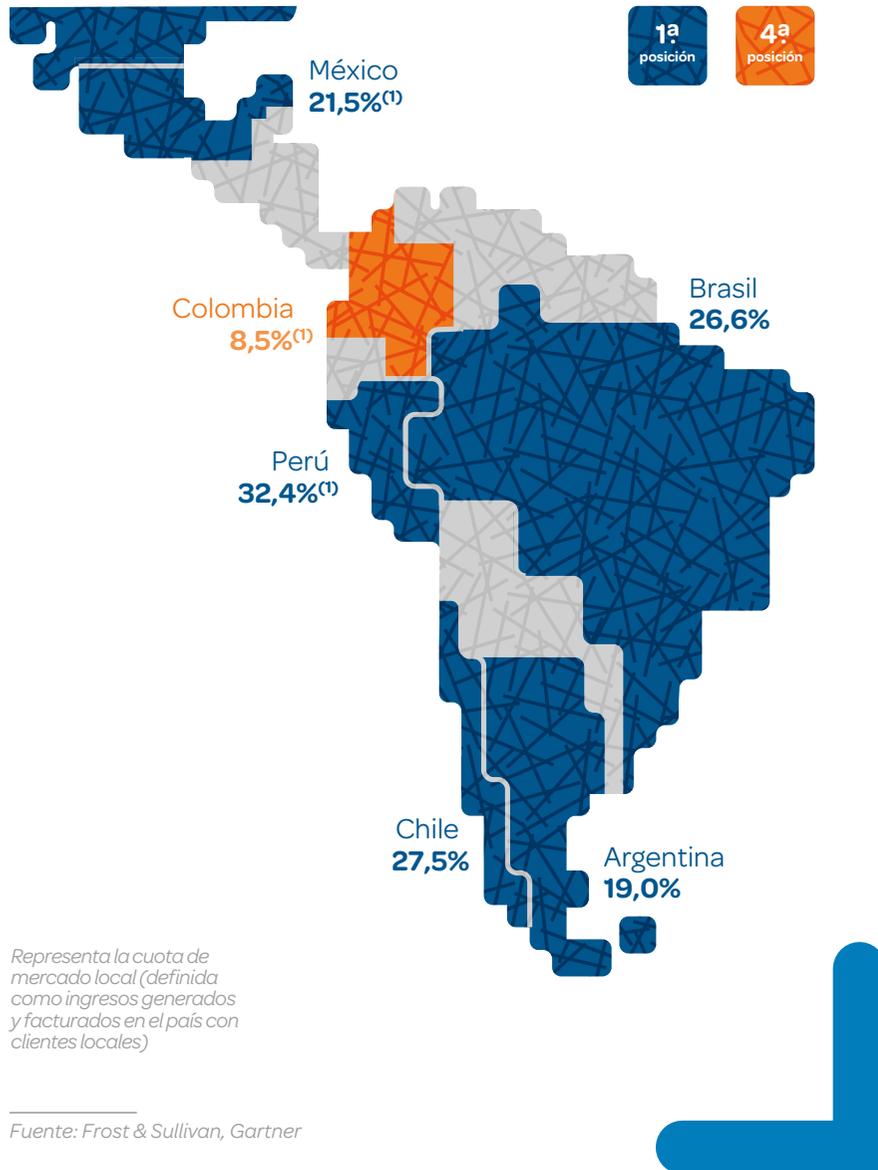
Perfil de la compañía

Atento es líder en Latinoamérica en servicios de gestión de relaciones con los clientes y de externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y el cuarto a nivel mundial por ingresos. Cuenta con más de 400 empresas clientes de distintos sectores en 13 países. Con 153.00 empleados, está considerada una de las 25 mejores multinacionales para trabajar en América Latina. Desde 2014, cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo ATTO.

- 102-1 <
- 102-2 <
- 102-3 <
- 102-4 <
- 102-5 <
- 102-6 <

Ingresos por oferta, vertical y geografía





Denominación social:	Atento S.A.
Sede social:	4 rue Lou Hemmer L-1748 Luxembourg Findel R.C.S. Luxembourg: B185.761
Teléfono:	917 40 68 00
Página web:	www.atento.com
Número de acciones:	75.070.926
Actividad:	Servicios de de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) para empresas a través de múltiples canales.
Mercados:	Presencia en 13 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y Uruguay. Amplio espectro de sectores, desde telecomunicaciones hasta industria farmacéutica, pasando por turismo y servicios públicos.



Mensaje del CEO

102-14 <

Estimados amigos:

Es un honor para mí presentar por primera vez este Informe Anual Integrado Atento 2018, en el que rendimos cuentas del desempeño económico, social y medioambiental de nuestra compañía en un ejercicio que culminó con una fuerte expansión de los ingresos del 4,3%, y una sólida mejora de nuestro margen EBITDA, del 10,7%, ambos a moneda constante.

Los avances que hoy quiero presentaros son fruto del esfuerzo de los más de 153.000 colaboradores que, con la ayuda inestimable de nuestros proveedores, han aportado a nuestros más de 400 clientes soluciones y servicios que mejoran las relaciones con sus clientes. Sirvan estas líneas como reconocimiento a su labor y a la de mi predecesor al frente de la compañía, Alejandro Reynal, quien contribuyó, en sus siete años de liderazgo, a convertirla en lo que es hoy: líder indiscutible de los servicios de gestión de clientes en Latinoamérica y uno de los cinco primeros operadores del mundo.

En 2018, el crecimiento de nuestros ingresos vino impulsado por un progreso muy significativo de las operaciones en Brasil, nuestro principal mercado, y por el fuerte dinamismo de nuestros clientes Multisector, que ya suponen el 61% de nuestra facturación total, así como de los contratos clave de Telefónica.

Siguiendo una estrategia de diversificación, hemos aumentado nuestra penetración en los diferentes mercados y estrechado la relación con nuestros clientes. En Brasil, anunciamos una asociación con Samsung para la puesta en marcha de un nuevo centro con más de 1.200 posiciones de atención y el lanzamiento de Unimed-Rio. En México implantamos una estrategia digital para mejorar la experiencia de los clientes de KIA. Además, nos aliamos con varias

organizaciones importantes de servicios bancarios y financieros, seguros, tecnología, medios de comunicación, etc.

Esta diversificación de la cartera de clientes y la implantación de un plan de mejora operativa en Brasil contribuyeron al incremento de nuestros márgenes operativos, lo que se ha traducido en un aumento del beneficio por acción del 25%. También nos permitieron aumentar nuestro flujo de caja, con una conversión en efectivo del 48%, con la que redujimos nuestra deuda neta un 9,7%.

Hay mucho por hacer, sin embargo, para mejorar nuestros ingresos y nuestra rentabilidad. Tenemos que cambiar nuestra mentalidad para aprovechar las oportunidades de crecimiento que se nos presentan. Para lograrlo, hemos creado un nuevo sistema de incentivos para nuestros equipos de gestión operativa y financiera vinculada a resultados. Al mismo tiempo, necesitamos racionalizar nuestras operaciones y adaptar nuestros costes cuando se reduce el volumen.

De cara al futuro, tenemos que ser capaces de aprovechar las oportunidades que nos brinda el imparable proceso de digitalización en el que están inmersos todos los sectores. En 2017 lanzamos Atento Digital para acompañar a nuestros clientes en este proceso y en 2018 hemos seguido este camino de ofrecerles herramientas de ventas digitales, inteligencia artificial, automatización de procesos de cliente de *back-office* y *front-office*. En este sentido, la fábrica de soluciones de Atento Brasil está encabezando el proceso de digitalización y, por ello, nuestra filial ha sido reconocida como una de las empresas con mayor madurez digital de Brasil y número uno en Telecomunicaciones y Tecnología.

Paralelamente, tenemos que explotar nuestra privilegiada situación en el mercado, seguir mejorando nuestra oferta de valor y potenciar la cultura innovadora de la que siempre hemos hecho gala. Necesitamos, muy especialmente, la máxima implicación de las personas que trabajan en Atento, implicación a la que respondemos con condiciones laborales excelentes y desarrollando prácticas para desarrollar su talento que, un año más, nos ha situado como una de las 25 mejores multinacionales de Latinoamérica para trabajar, según Great Place To Work, y nos ha servido para conseguir la certificación Top Employer en España y Brasil.

Todo ello hará nuestro negocio más consistente y rentable para nuestros accionistas y contribuirá al desarrollo de las comunidades donde operamos a través del empleo, el pago de impuestos, la contratación de proveedores locales y el desarrollo de iniciativas de acción social lideradas por nuestros trabajadores, como "Atentos al Futuro" o "Voces que Ayudan".

Queremos contribuir así a mejorar la vida de las personas a través de nuestros negocios, colaborando, como socios del Pacto Mundial, en el cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible marcada por las Naciones Unidas. Me comprometo a trabajar por ello junto al equipo de Atento, nuestros clientes y proveedores.

Gracias a todos por vuestra confianza,

Carlos López-Abadía

CEO de Atento

**Tenemos
que ser
capaces de
aprovechar la
oportunidad
que nos
brinda la
digitalización
y de explotar
nuestra
privilegiada
situación en el
mercado**



Nuestro modelo de negocio

Ética e integridad

Nuestros servicios y mercados

La responsabilidad social corporativa de Atento

Relación con grupos de interés

102-2 <

102-6 <

102-11 <

102-12 <

102-40 <

102-42 <

102-43 <

102-44 <

102-13 <



Ética e integridad

La misión de Atento es contribuir al éxito de las empresas a las que presta sus servicios garantizando la mejor experiencia para sus clientes. Para lograr este objetivo, se apoya en los valores, modelo de liderazgo y principios de actuación contemplados en la guía corporativa Atento Compass.

Atento Compass

Valores

- **Compromiso.** Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes.
- **Pasión.** Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.
- **Integridad.** Actuamos con integridad, fieles a nuestros valores y asumiendo la responsabilidad de nuestras acciones.
- **Confianza.** Garantizamos la confianza, transparencia y respeto en las relaciones con todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad y accionistas).

Principios de Actuación

- Trabajamos como un equipo, entendiendo las necesidades locales de nuestros clientes, pero apoyándonos en nuestras capacidades y escala de multinacional.
- Fomentamos un espíritu emprendedor e innovador.
- Somos eficientes, ágiles y nos enfocamos en crear valor para nuestros clientes.
- Ponemos pasión en todo lo que hacemos, motivados por el deseo de ser mejores y por la ambición de conseguir todos nuestros objetivos.
- Tenemos disciplina financiera y operacional.
- Estamos orgullosos de construir un gran lugar para trabajar.

Modelo de liderazgo

- Construye el futuro y hace crecer el negocio
- Crea entornos de colaboración e innovación
- Se lidera a sí mismo y a otros

Cada una de estas dimensiones tiene 3 competencias asociadas, de forma que el modelo se compone de 9 competencias y cada competencia tiene comportamientos por nivel de responsabilidad. Así, cada integrante de Atento debe demostrar y desarrollar 9 comportamientos según el puesto que ocupe.

Además de la guía Atento Compass, Atento se ha dotado un Código Ético, de obligado cumplimiento para todas las personas de la organización.

(Para más información, véase capítulo de "Gobierno corporativo")

Nuestros servicios y mercados

102-2 <

Atento centra su actividad en la prestación de servicios y soluciones de *Customer Relationship Management* (CRM) y *Business Process Outsourcing* (BP) a empresas, que incluyen ventas, atención al cliente, soporte técnico, cobros y *back office*, entre otros. En 2018, la compañía continuó aumentando el peso de las soluciones integrales con el objetivo de mejorar la eficiencia y reducir los costes para sus clientes.

Servicios y soluciones

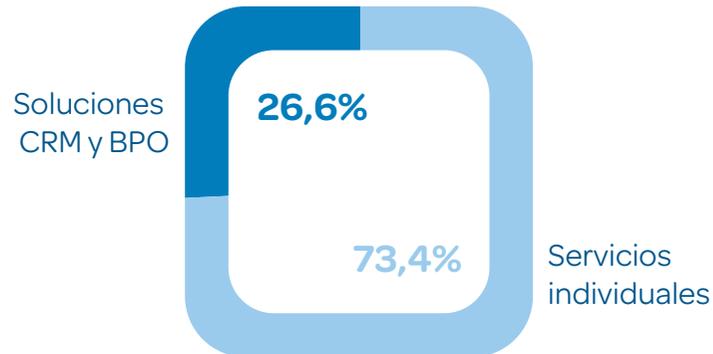
Atento diseña para cada cliente servicios y soluciones personalizadas y adaptadas a las exigencias del sector, al modelo de negocio y al tipo de consumidores a los que se dirige.

Su propuesta de valor ha seguido evolucionando desde ofrecer servicios individuales de CRM BPO hasta combinar múltiples ofertas de servicios que cubren tanto el *front-end* como el *back-end*. Estas soluciones integradas proporcionan

una experiencia mejorada para los clientes de sus clientes, crean relaciones más sólidas y mejoran la fidelidad.

Sus servicios y soluciones individuales se ofrecen a través de múltiples canales, incluidos los digitales (SMS, correo electrónico, chats, medios sociales y aplicaciones, entre otros) y de voz, y son posibles gracias al diseño de procesos, la tecnología y las funciones de inteligencia.

Ingresos por tipología



Servicios de Atento





Atento
Customer Journey Services

Proporciona experiencias omni y multicanales, ejecutando servicios de ventas, centros de servicio al cliente, soporte técnico, cobros y *back office*.

Su amplia experiencia le permite ampliar las ofertas de los clientes a través de tecnologías digitales y de análisis.

Mediante un enfoque consultivo, ofrece soluciones innovadoras y personalizadas para superar las necesidades de negocios de la empresa.



Atento
Business Process Transformation

Aporta un nuevo enfoque a los procesos de negocio de las empresas clientes. La metodología de consultoría de gestión de Atento incluye comprender los problemas operacionales de sus clientes y proponer los escenarios “Cómo está” y “Debe ser” para sus negocios. Además, usando la estructura de su Command Center y áreas de Quality Assurance, rastrea el desempeño de las principales métricas, mejorando los resultados del negocio.



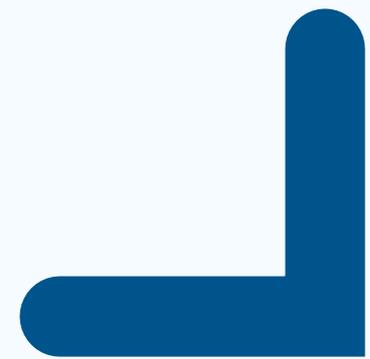
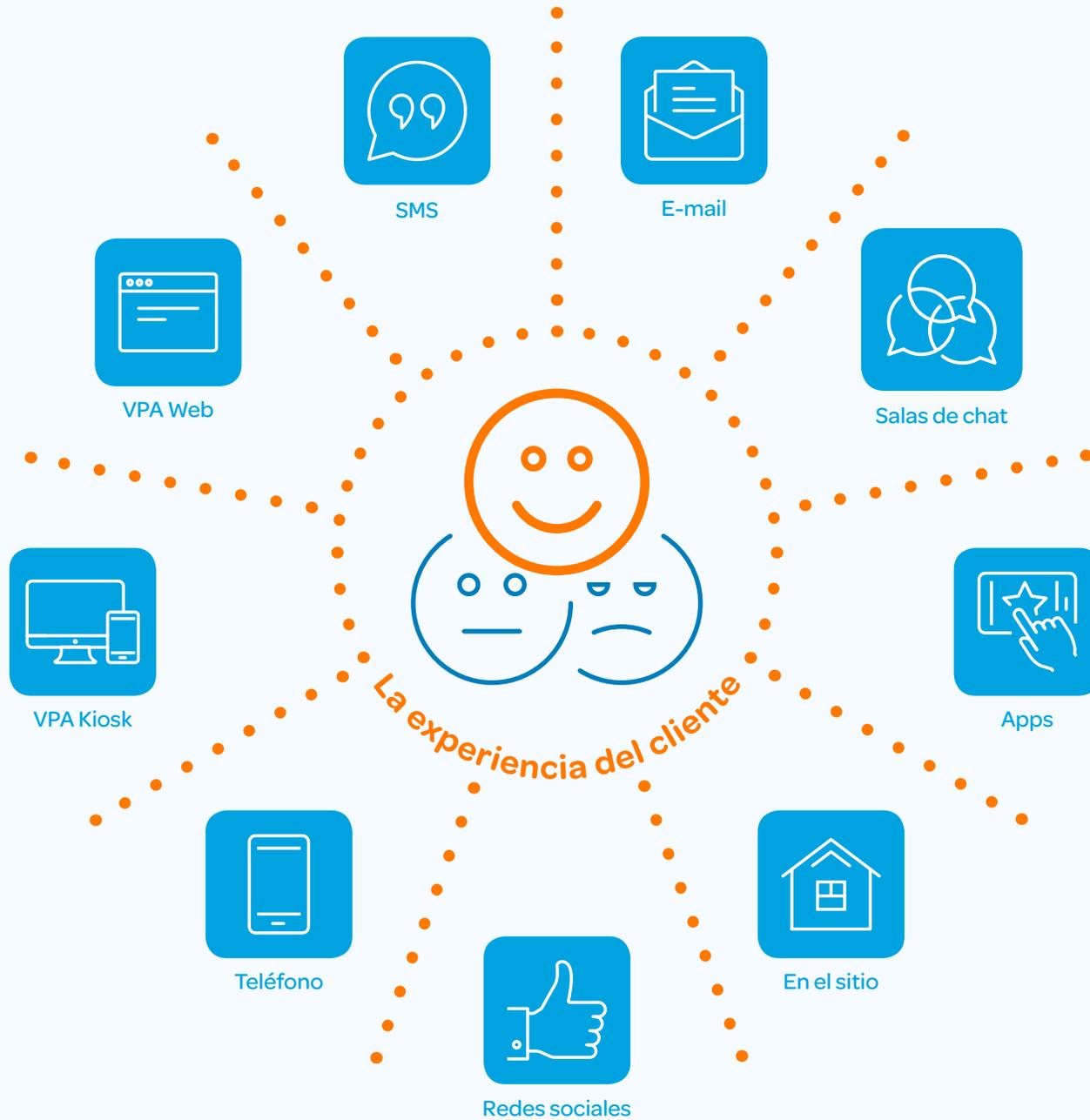
Atento
Industry Specific Solutions

Con la combinación entre servicios de Customer Journey Services, la plataforma de Atento Digital y su enfoque consultivo, ofrece soluciones especializadas, diseñadas para estimular los resultados de compañías de sectores específicos, como telecomunicaciones, bancario, servicios financieros, seguros y servicios de salud. Combina las mejores prácticas del mercado, tecnología avanzada y garantía de calidad, con un alto nivel de especialización y personalización.



Atento
Digital

Atento acompaña a las empresas en su proceso de transformación digital en la relación con sus clientes. La unidad de negocio más joven de la multinacional ofrece servicios de atención al cliente digital, soporte técnico digital, RH digital y cobros digitales. Además, su oferta incluye servicios de asesoramiento/ consultoría y la utilización de *analytics* y herramientas de automatización para mejorar la efectividad de los procesos. La plataforma omnicanal de Atento integra tanto canales tradicionales como canales digitales.

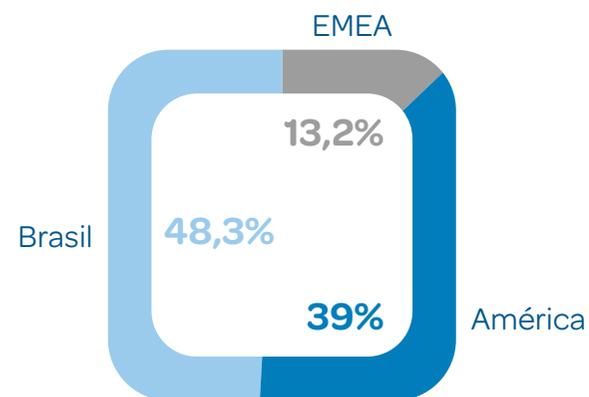


Atento en el mundo

Atento opera en 13 países y organiza su negocio en tres mercados geográficos:

- Brasil, que aglutina cerca de la mitad del negocio del grupo.
- América, que comprende las filiales de Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Panamá.
- EMEA, que incluye la actividad en España y la de sus sucursales en Colombia y Marruecos.

Mercados de Atento

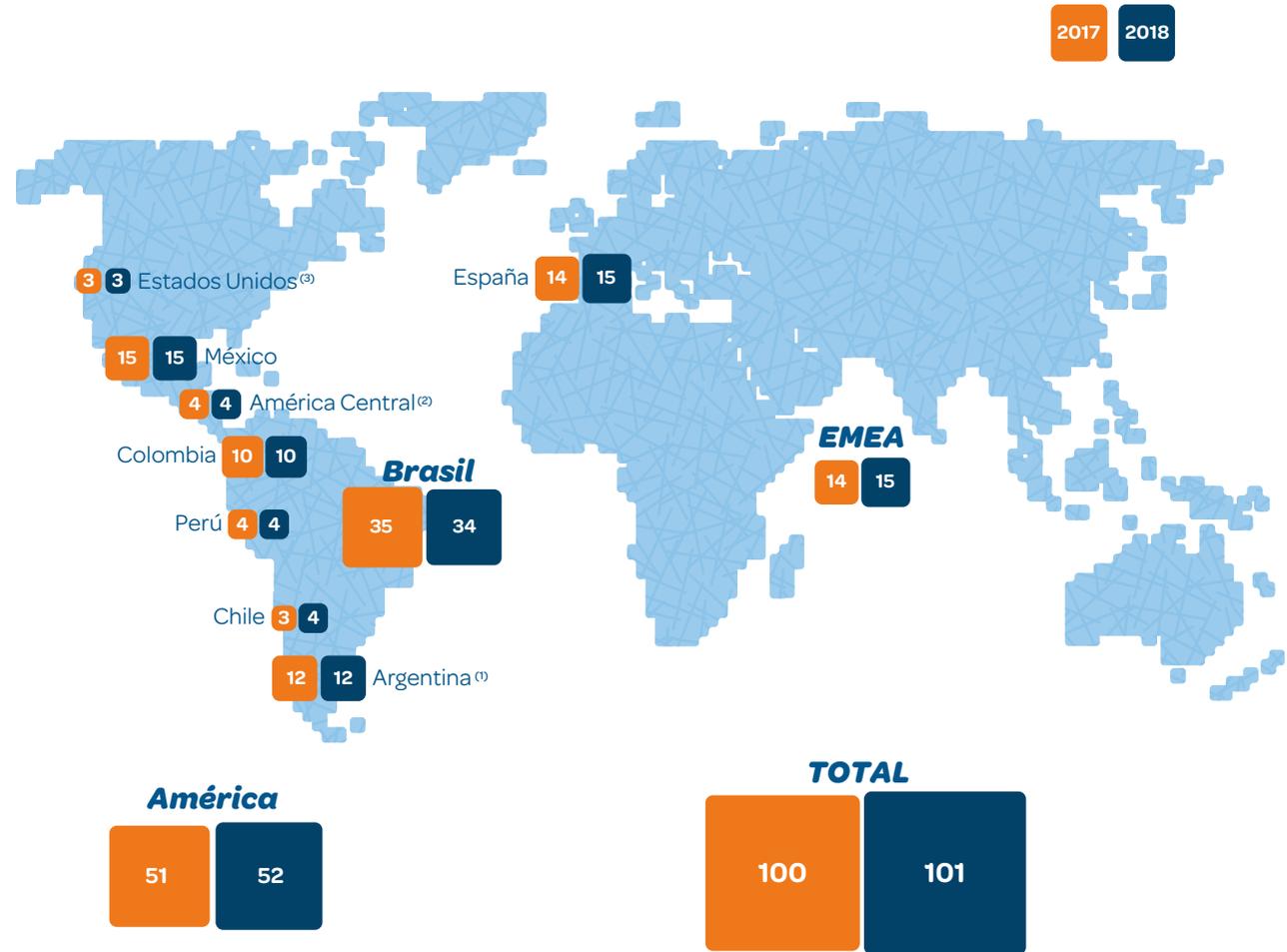


Atento tiene diferentes sedes en varios países, como en Madrid (España), y otras en puntos de especial relevancia para su modelo de negocio: Sao Pablo (Brasil) y Ciudad de México (México). Es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO *nearshoring* para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos.

Al cierre del ejercicio 2018, Atento poseía 101 centros de prestación de servicios, uno más que en 2017, tras abrir dos en EMEA y Chile y cerrar uno en Brasil.

Mapa de Atento

102-6 <



(1) Incluye Uruguay
 (2) Incluye Guatemala y El Salvador
 (3) Incluye Puerto Rico

La responsabilidad social corporativa de Atento

102-11 <

102-12 <

El modelo de negocio de Atento crea valor sostenible para las personas y las comunidades donde opera. La multinacional promueve los Derechos Humanos, laborales y medioambientales reconocidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que es firmante, y está comprometido con la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Su labor como Empresa Socialmente Responsable está acreditada en Perú, Argentina y México por Cemefi.

La gestión de la responsabilidad social Atento se articula en torno a tres líneas de actuación:



Empleo y capacitación en desarrollo de habilidades: Atento pretende que sus empleados alcancen el máximo potencial y se conviertan en agentes de cambio como miembros activos de sus comunidades. Su papel es especialmente importante como primer empleador en todas las geografías.



Sociedad: con su capacidad para generar empleo, Atento promueve la inclusión social al contratar a colectivos para colocarse en el ámbito laboral. Además, realiza numerosas iniciativas de voluntariado corporativo, como el "Global Community Month", campañas humanitarias, entre las que destacan "Voces que Ayudan" o "Atentos al Futuro"



Conciencia Ecoeficiente: para minimizar su huella de carbono, reducir el consumo de agua y energía y promover el reciclaje, Atento optimiza los recursos naturales mediante el uso de tecnologías eficientes.

Comprometidos con el desarrollo sostenible

Mediante sus políticas y prácticas cotidianas, Atento defiende los Derechos Humanos, laborales y medioambientales reconocidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que se adhirió en 2011.



Principios del Pacto Mundial

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

Más allá de estos principios, la compañía quiere convertirse en un agente de cambio, a través del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados en la Agenda 2030.

Para ello, ha seleccionado aquellos principios y metas en los que su actividad puede tener mayor repercusión (ODS 3, 4, 5, 8, 10, 12, 13 y 16) y focaliza en ellos su estrategia empresarial.



Objetivo global: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todas las edades.

Meta: 3.5 Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.
3.6 De aquí a 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento: - 6.3 Compromiso con nuestro equipo de trabajo
- Seguridad y Salud



Objetivo global: Reducir la desigualdad en y entre los países.

Meta: 10.1 De aquí a 2030, lograr progresivamente y mantener el crecimiento de los ingresos del 40% más pobre de la población a una tasa superior a la media nacional.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento: - 6.3 Compromiso con nuestro equipo de trabajo



Objetivo global: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Meta: 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento: - 6.4.2 Programas de acción social y empleo
- 5.8 Atento y los Derechos Humanos



Objetivo global: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Meta: 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.
12.8 De aquí a 2030, asegurar que las personas de todo el mundo tengan la información y los conocimientos pertinentes para el desarrollo sostenible y los estilos de vida en armonía con la naturaleza.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento: - 6.6 Compromiso medioambiental



Objetivo global: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Meta:
 5.2 Eliminar todas las formas de violencia contra todas las mujeres y las niñas en los ámbitos público y privado, incluidas la trata y la explotación sexual y otros tipos de explotación.
 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisivos en la vida política, económica y pública.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento:

- 6.3 Compromiso con nuestro equipo de trabajo
- Igualdad de oportunidades, diferencias salariales
- 5.4 Consejo de Administración.



Objetivo global: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.

Meta:
 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento:

- 6.6. Compromiso medioambiental



Objetivo global: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Meta:
 8.5. De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.
 8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento:

- 6.3 Compromiso con nuestro equipo de trabajo:
- Empleo
- Diversidad



Objetivo global: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.

Meta:
 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Índice de Acciones llevadas a cabo por Atento:

- 5.9 Lucha contra el soborno y la corrupción.

Relación con grupos de interés

102-40 <

102-42 <

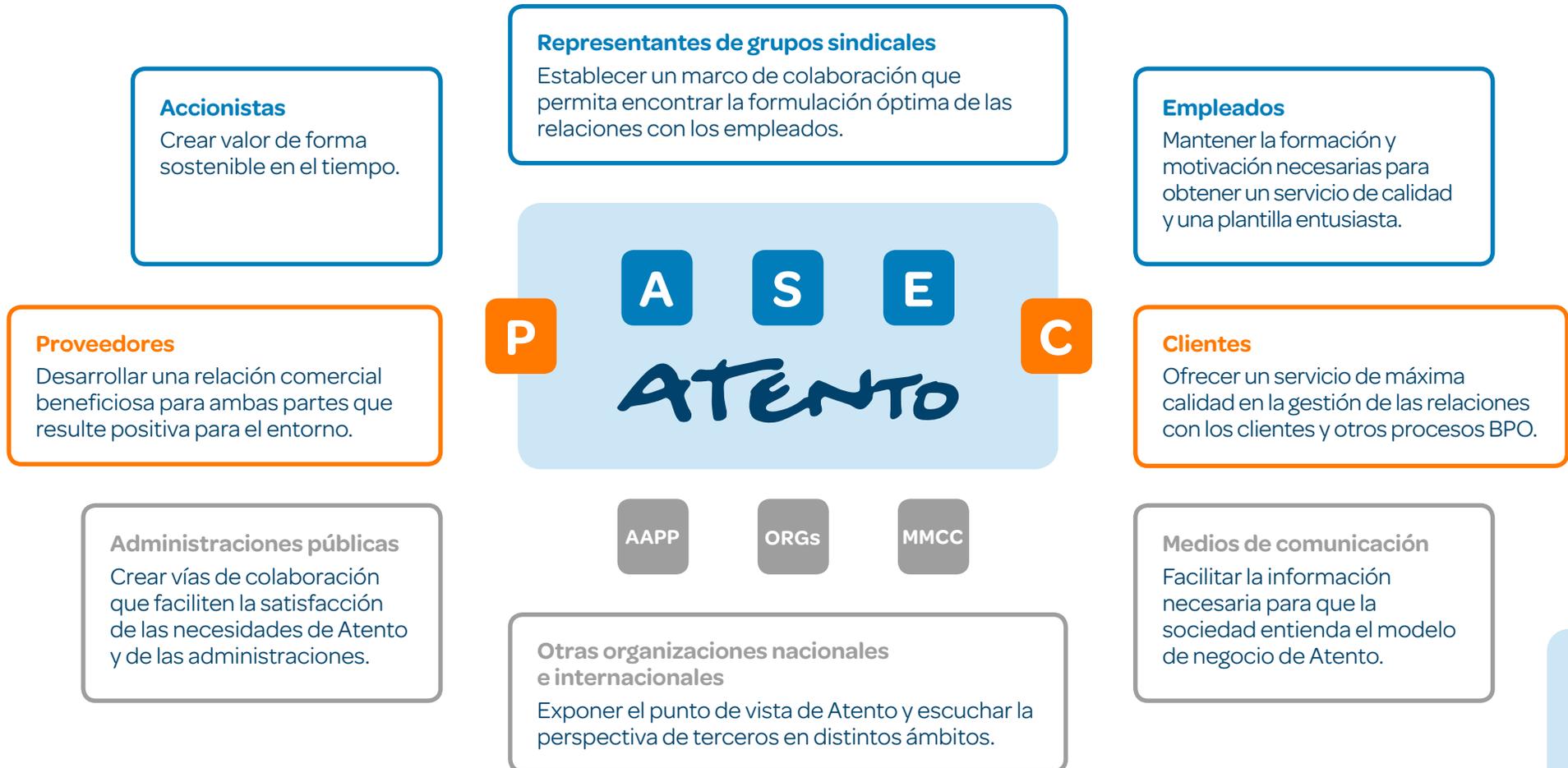
102-43 <

102-44 <

La comprensión de las expectativas de los grupos de interés y la colaboración para realizarlas son parte de la estrategia de Atento. Con este objetivo mantiene diferentes canales de comunicación con los diferentes colectivos y participa de forma activa en distintas asociaciones.

Ocho colectivos han sido identificados como grupos de interés de Atento: empleados, clientes, representantes de los grupos sindicales, medios de comunicación, organizaciones nacionales e internacionales, Administraciones Públicas, accionistas y proveedores. La relación con ellos se basa en el respeto, la lealtad, el diálogo permanente y la transparencia.

Relación con grupos de interés



Canales de relación con los grupos de interés

Atento mantiene una interlocución permanente con sus grupos de interés a través de distintos canales. Todas sus relaciones se basan en el respeto mutuo y se desarrollan en el marco de la legalidad vigente en cada país.



Pertenencia a asociaciones sectoriales

102-13 <

Atento participa en numerosas asociaciones referentes en la industria del CRM y BPO en todas sus geografías.

Argentina

Cámara Argentina de Centros de Contactos: plataforma que tiene como objetivo que las empresas de Centros de Contacto situado en Argentina alcancen un nivel de desarrollo integral y sostenible en el tiempo y promover en conjunto el posicionamiento de la industria argentina de Centros de Contacto como la más relevante a nivel continental.

Asociación de Marketing Directo e Interactivo de Argentina (AMDIA): organismo que vincula a las empresas y ONG que utilizan y apoyan las herramientas y técnicas multicanal del marketing directo e interactivo, y a sus proveedores y profesionales independientes.

Chile

Cámara de Comercio de Santiago: asociación sin ánimo de lucro orientada a apoyar el desarrollo empresarial de Chile. Agrupa aproximadamente 1.300 empresas.

Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare): corporación privada sin ánimo de lucro que agrupa aproximadamente 1.200 empresas, proporciona información y capacitación en temas de alta relevancia para la gestión de las empresas.

Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC): asociación que reúne aproximadamente a 14 empresas *call center/contact center*, cuyo principal objetivo es discutir y difundir los temas laborales y comerciales afines al sector.

Colombia

Asociación nacional de empresarios (ANDI): asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y promover los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa. Actualmente es el gremio empresarial más importante de Colombia.

Asociación Colombiana de Contact Center (ACCM): asociación que tiene como objetivo agrupar a las personas jurídicas y demás entidades que sean *call centers*, proveedores de hardware, software y servicios para la industria de los *call centers*, al igual que a las personas jurídicas que tengan en sus organizaciones su propio *call center* o *contact center*.

Guatemala

Asociación gremial de exportadores (Agexport): entidad privada, no lucrativa, que promueve y desarrolla exportaciones de productos y servicios en Guatemala. Agrupa y representa a empresas guatemaltecas pequeñas, medianas y grandes, ofreciéndoles apoyo para posicionarse y permanecer en el mercado mundial.

Cámara Americana de Comercio (AmCham)*: asociación privada, no lucrativa, conformada por personas de negocios interesadas en servir a la comunidad, y en promover la inversión y el comercio entre los Estados Unidos y Guatemala. AmCham opera por medio de sus empresas socias, realizando actividades diversas.

**También en El Salvador.*

España

Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX): entidad sin ánimo de lucro fundada en 1989 y se encuentra integrada a su vez dentro de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital). Representa a sus empresas asociadas y presta servicio a sus miembros como información, asesoramiento y formación, en todos los temas relacionados con el Contact Center. Actualmente integra a las empresas más importantes dentro del sector de Contact Center, las cuales representan aproximadamente el 85% de la facturación del sector en nuestro país.

México

Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI): asociación que realiza estudios y eventos anuales que permiten conocer más sobre las tendencias en línea y la percepción de los usuarios en temas fundamentales alrededor de Internet. Colabora directamente con organizaciones aliadas, autoridades, reguladores, funcionarios, legisladores, miembros de la academia, la industria y de la sociedad civil por un debido aprovechamiento y uso responsable y productivo de Internet y de las tecnologías de la información y la comunicación.

Cámara Española de Comercio en México (Camescom): asociación civil sin ánimo de lucro reconocida oficialmente creada con el fin de fortalecer el desarrollo de las relaciones económicas y empresariales entre España y México, fomentando las inversiones y el intercambio comercial entre ambos países.

Brasil

Associação Brasileira de Telesserviços: principal órgano representativo de la industria de BPO en Brasil.

Perú

Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO): asociación civil sin ánimo de lucro que aglutina a empresas prestadoras de servicios de centros de contacto o afines, así como a proveedores especializados de la industria.

Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM): organización independiente y sin ánimo de lucro, que representa a empresas peruanas, estadounidenses y extranjeras. Cuenta con alrededor de 3.000 miembros que representan más de 580 empresas socias.

Asociación Buenos Empleadores (ABE): asociación perteneciente a la AMCHAM que tiene el objetivo de promover la responsabilidad social laboral, fomentando el respeto a los empleados y contribuyendo a erradicar el empleo informal.

Uruguay

Cámara de Telecomunicaciones de Uruguay (CTU): es la asociación que agrupa a empresas de telefonía móvil, transmisión de datos, larga distancia internacional, *call centers*, integradores de contenidos, aplicaciones móviles y multimedia, y proveedores de infraestructura, equipamiento y servicios.

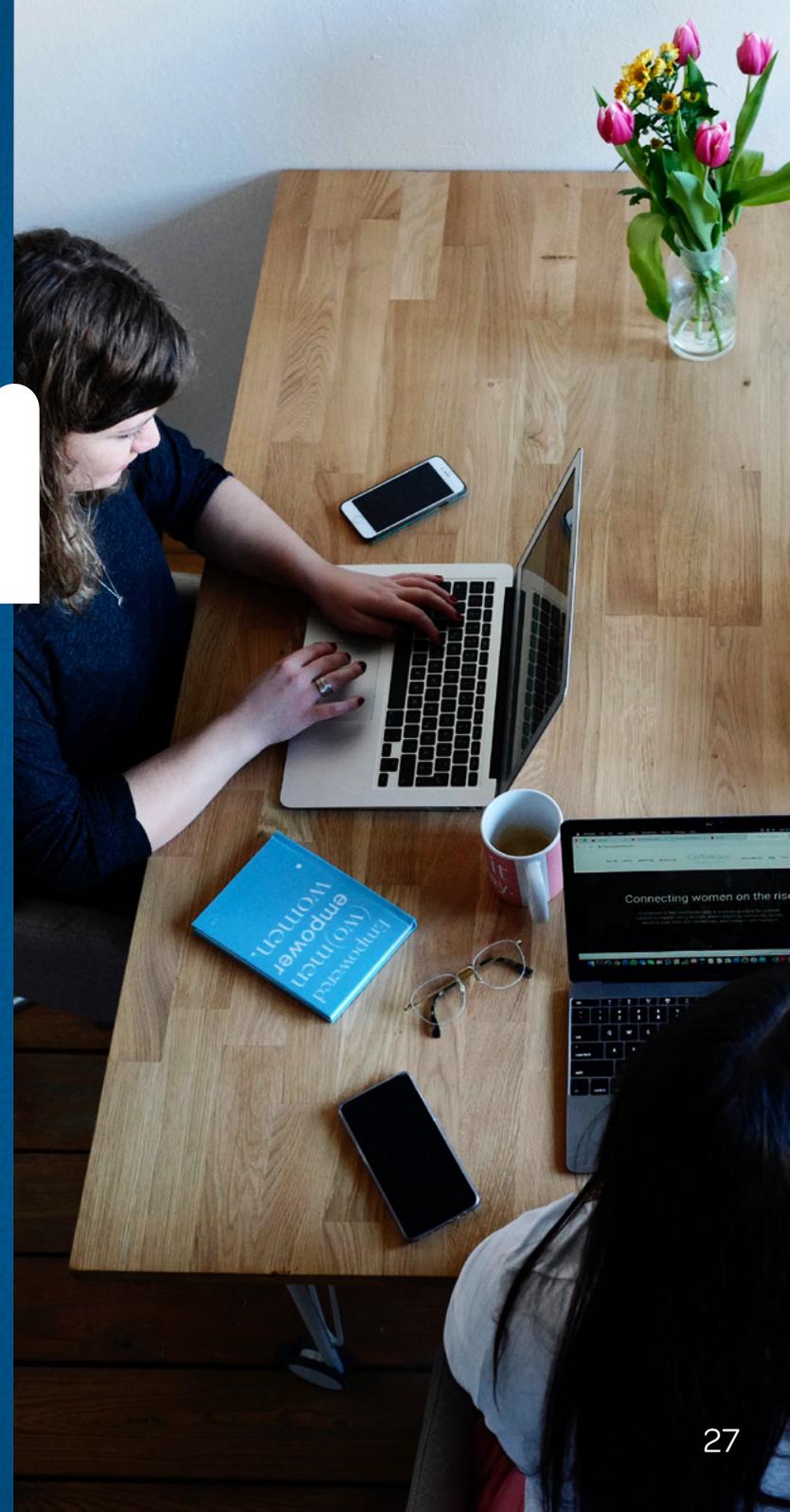
Estrategia

Entorno de mercado

Ejes estratégicos

Estrategia de RSC

Retos para 2019



Entorno de mercado

La rentabilidad de Atento depende en gran medida de la evolución económica de los países donde opera y de una serie de tendencias del mercado que tienen un impacto significativo en sus resultados operativos. Sobresalen, entre otras, la creciente externalización de estos servicios, la expansión de los negocios de sus clientes, el desarrollo de soluciones integrales y más complejas o el aumento de las tecnologías relacionadas con la automatización.

La relación de las empresas clientes ha cambiado en los últimos años como consecuencia de la digitalización de la sociedad. Los consumidores usan masivamente dispositivos inteligentes y se comunican preferentemente de forma telemática. Este nuevo contexto supone un reto y una oportunidad para Atento.

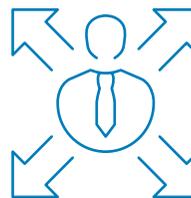
En 2018, una serie de factores han tenido un impacto significativo en el negocio de Atento y podrían condicionar su futuro:



Evolución macroeconómica

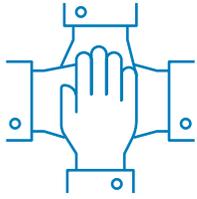
La economía mundial mantuvo en 2018 su ciclo expansivo, con un crecimiento del PIB del 3,6%. Sin embargo, esta tendencia ha empezado a frenarse en la segunda mitad del año como consecuencia de una serie de incertidumbres que se ciernen sobre el panorama internacional: las tensiones comerciales entre China y Estados Unidos, la posible salida sin acuerdo de Gran Bretaña o la política comercial que seguirán los bancos centrales, entre otros.

En este escenario mundial complejo, Brasil –el mayor mercado de Atento– creció un 1,1% tras abandonar la recesión en 2017, mientras que Latinoamérica y el Caribe lo hicieron a un ritmo similar, del 1%. Por su parte España, el país de origen de la multinacional, registró el mayor crecimiento de la Unión Europea, mientras que Estados Unidos, por su parte, continuó liderando las economías avanzadas con un aumento del PIB del 2,9%. Para el año 2019, se espera que continúe el crecimiento de todas las zonas, aunque a un ritmo menor que en 2018.



Mayor externalización de los servicios de CRM BPO

En los últimos años, Atento asiste a un crecimiento significativo de los servicios CRM y BPO. El auge de esta industria se basa en tres factores: en primer lugar, los actuales usuarios de CRM (en inglés Customer Relationship Management, gestión de relaciones con clientes) están contratando sus operaciones a proveedores de BPO (Business Process Outsourcing, externalización de procesos de negocio) especializados en terceros; en segundo lugar, los nuevos clientes adoptan soluciones de terceros en lugar de utilizar soluciones internas para aprovechar los menores costes de mano de obra, su especialización y la eficiencia en costes; por último, el proceso de digitalización al que se enfrentan las empresas proporciona nuevas oportunidades de ampliar los servicios y soluciones de CRM BPO.



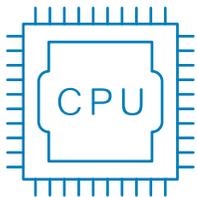
Crecimiento del negocio relacionado con el crecimiento en los negocios de clientes

Mientras se acuerda el precio de los servicios, el volumen de ingresos depende del rendimiento del negocio de los clientes. Así, si el cliente aumenta y genera más actividad, el negocio de Atento también aumenta, mientras que si la disminuye, la de Atento también se reduce.



Desarrollo las soluciones de CRM y BPO

La industria de CRM y BPO está desarrollando soluciones integrales y complejas, lo que supone una nueva oportunidad para Atento de mejorar y vender de forma cruzada una oferta de servicios cada vez más amplia. Gracias a su experiencia en telecomunicaciones, servicios bancarios y financieros y otras industrias intensivas en clientes, puede desarrollar soluciones a medida, integrándose más en su cadena de valor.



Crecimiento de las tecnologías relacionadas con la automatización

La innovación en los servicios de gestión de clientes se produce a través de tecnologías relacionadas con la automatización de procesos robóticos (RPA), los asistentes virtuales de clientes (VCA), la inteligencia artificial (AI), los análisis avanzados y un número creciente de canales de interacción. Entre tanto, los servicios tradicionales de agentes basados en la voz están evolucionando y poniendo el enfoque en la experiencia del cliente. Los servicios de CRM BPO a través de tecnologías que ayudan a habilitar servicios digitales –como aplicaciones móviles, chat y CRM social– continúan expandiéndose y se espera que las tasas de adopción alcancen su punto máximo hasta 2019.



Nuevos modelos de precios para los servicios

Los nuevos contratos se basan cada vez más en modelos de precios más basados en los resultados y en modelos de precios híbridos como medio para hacer que los servicios sean más transparentes, impulsando aún más la demanda de nuestros servicios de CRM BPO. Los contratos de servicios de Atento con la mayoría de sus clientes clave incluyen ajustes basados en la inflación, lo que permite maximizar los ingresos en un entorno competitivo de precios.



Los clientes potenciales son reacios a cambiar de proveedor

Es difícil para los clientes cambiar un gran número de estaciones de trabajo a otra empresa de la competencia debido a los siguientes factores: la amplia formación requerida para los empleados del proveedor de servicios, el nivel de integración del proceso con el proveedor y la posible perturbación causada a los clientes del cliente por la introducción de un nuevo proveedor de servicios finales.

Ejes estratégicos

La estrategia de Atento en 2018 se basó en cuatro pilares estratégicos: evolución de la oferta de valor, liderazgo geográfico, diversificación de la cartera de clientes y crecimiento inorgánico.



Liderazgo geográfico

- Consolidación como *partner* de referencia de Digital CX y BPO en Latinoamérica.
- Presencia significativa en el segmento *nearshore* de Estados Unidos.



Crecimiento inorgánico

- Formalizar diferentes compras y asociaciones estratégicas para expandir mercados y capacidades.



Evolución permanente de la oferta de valor

- Apuesta por las soluciones de mayor valor añadido, con un fuerte enfoque en la industria.
- Aumento de la oferta de servicios digitales, aprovechando las capacidades de Atento.
- Fortalecimiento de las capacidades de consultoría.



Diversificación de la cartera de clientes

- Incremento de la cuota de clientes Multisector, especialmente en servicios financieros y otros segmentos de rápido crecimiento.
- Continuar siendo el socio de referencia de Telefónica.



Estrategia de RSC

La estrategia de RSC de Atento está en línea con la estrategia de negocio de la compañía y se instrumenta a través de su relación con los grupos de interés.

Capacitación de los empleados

La evolución constante de la oferta de valor y el creciente grado de digitalización de la misma implica la capacitación continua de los empleados. Para ello, cuenta con un programa global de educación y capacitación llamado Academia Atento.

Generación de valor para los accionistas

La evolución del negocio de Atento y su evolución de acuerdo a las necesidades de sus clientes repercuten en sus accionistas, por lo que la compañía se esfuerza en aumentar su crecimiento rentable.

Satisfacción de los clientes

La compañía otorga a sus clientes un servicio excelente y eficiente, mediante el aprovechamiento de las más avanzadas innovaciones tecnológicas. Así lo acreditan los prestigiosos premios que recibe cada año.

Desarrollo de la comunidad

Atento contribuye al crecimiento sostenible de las comunidades donde opera mediante la creación de empleo, el pago de impuestos, la contratación de proveedores locales, etc. Adicionalmente, desarrolla un voluntariado corporativo y campañas de carácter humanitario.

Selección de los proveedores en función de criterios éticos

El crecimiento Atento y su diversificación se traduce en la contratación de nuevos proveedores que permiten actualizar sus servicios y soluciones.

Retos para 2019

Atento se ha marcado para 2019 una serie de objetivos de negocio que pasan por mejorar la rentabilidad y fiabilidad de los resultados, acelerar la prestación de servicios de última generación y de las soluciones, y sentar las bases para el crecimiento. Pretende, además, aumentar su impacto social en las comunidades donde opera y contribuir a la consecución de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

Indicadores financieros

Crecimiento de los ingresos consolidados	Plano o de un solo dígito
Margen EBITDA	11% - 12%
Gastos financieros netos	35 – 40 millones de euros
Capex en efectivo (% de los ingresos)	3,5% - 4,5%

Compromisos de negocio para 2019

Mejorar la rentabilidad y fiabilidad

- Implementar un plan de transformación robusto y urgente.
- Optimizar la estructura de costes, impulsando la excelencia operativa en toda la empresa.
- Robustecer el negocio y fortalecer las capacidades digitales y de soluciones, lo que resulta en costos extraordinarios únicos en los primeros nueve meses.
- Fortalecer las relaciones con los clientes existentes y ganar nuevos clientes en áreas clave.



Acelerar la expansión de servicios y soluciones de última generación y sentar las bases para el crecimiento

- Centrarse en voz de alto valor, back-office BPO y digital, así como en la automatización de los servicios de Atento.
- Adquirir las participaciones restantes en Interfile y RBrasil.
- Contratar nuevos talentos.
- Transformar la financiación con emisión de bonos y flujo de caja de 100 millones de dólares.
- Crecer en un margen digital más alto, compensando los descensos en el negocio tradicional.

Los retos económicos, sociales ambientales y de gobernanza de Atento están **en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible**



Compromisos sociales para 2019

 Impulsar la inserción laboral a través de la educación en las comunidades que tenemos influencia.

  Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.

 Continuar la promoción de la ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo.

 Seguir fomentando una vida saludable entre los empleados.

Compromisos medioambientales para 2019

  Promover el uso óptimo de los recursos naturales a través de la concienciación y el uso de innovaciones tecnológicas.

Compromisos de gobernanza para 2019

Dar a conocer a todos los colaboradores las políticas globales que regulan las prácticas y establecen objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.

 Luchar contra el soborno y la corrupción en todas sus formas.

Gobierno Corporativo

Modelo de Gobierno Corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo y capital

Junta General de Accionistas

Consejo de Administración

Comité de Dirección

Código ético

Canal de denuncias

Atento y los Derechos Humanos

Lucha contra el soborno y la corrupción

Gestión de riesgos

102-18 <

102-16 <

102-17 <

103-2 <

407-1 <

408-1 <

409-1 <

406-1 <

412-2 <

412-3 <

205-2 <

205-3 <

205-1 <

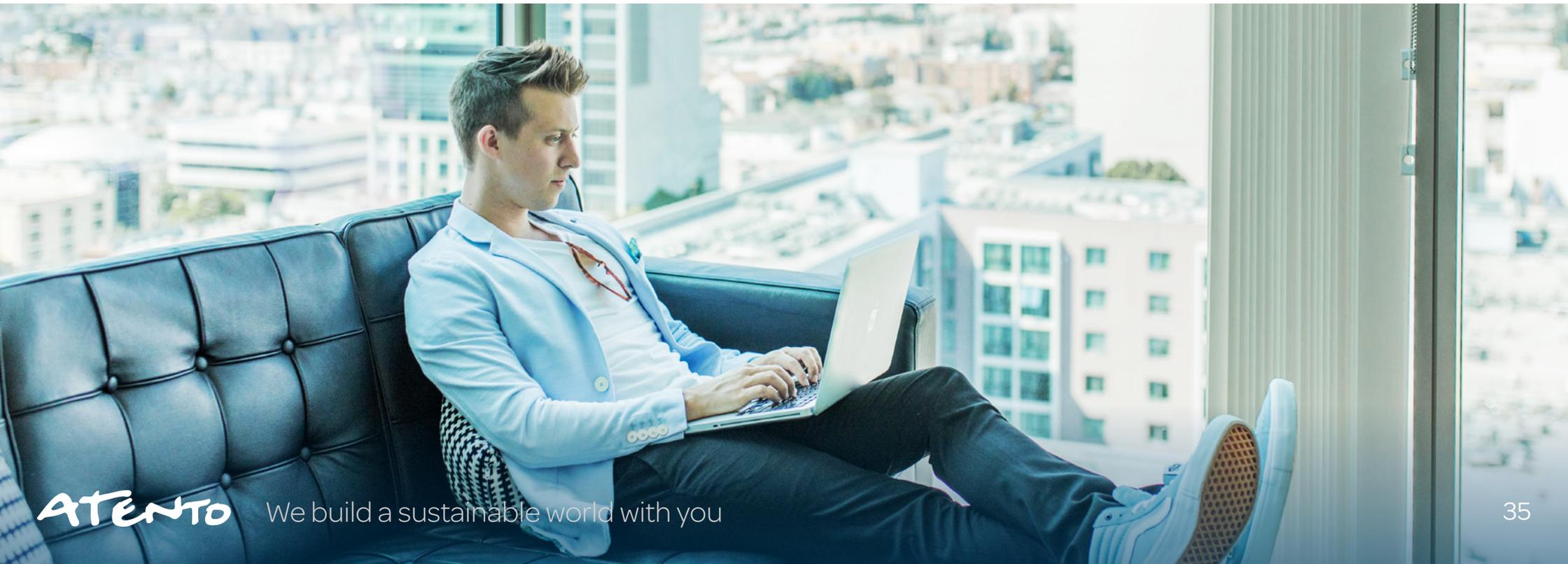
206-1 <

419-1 <



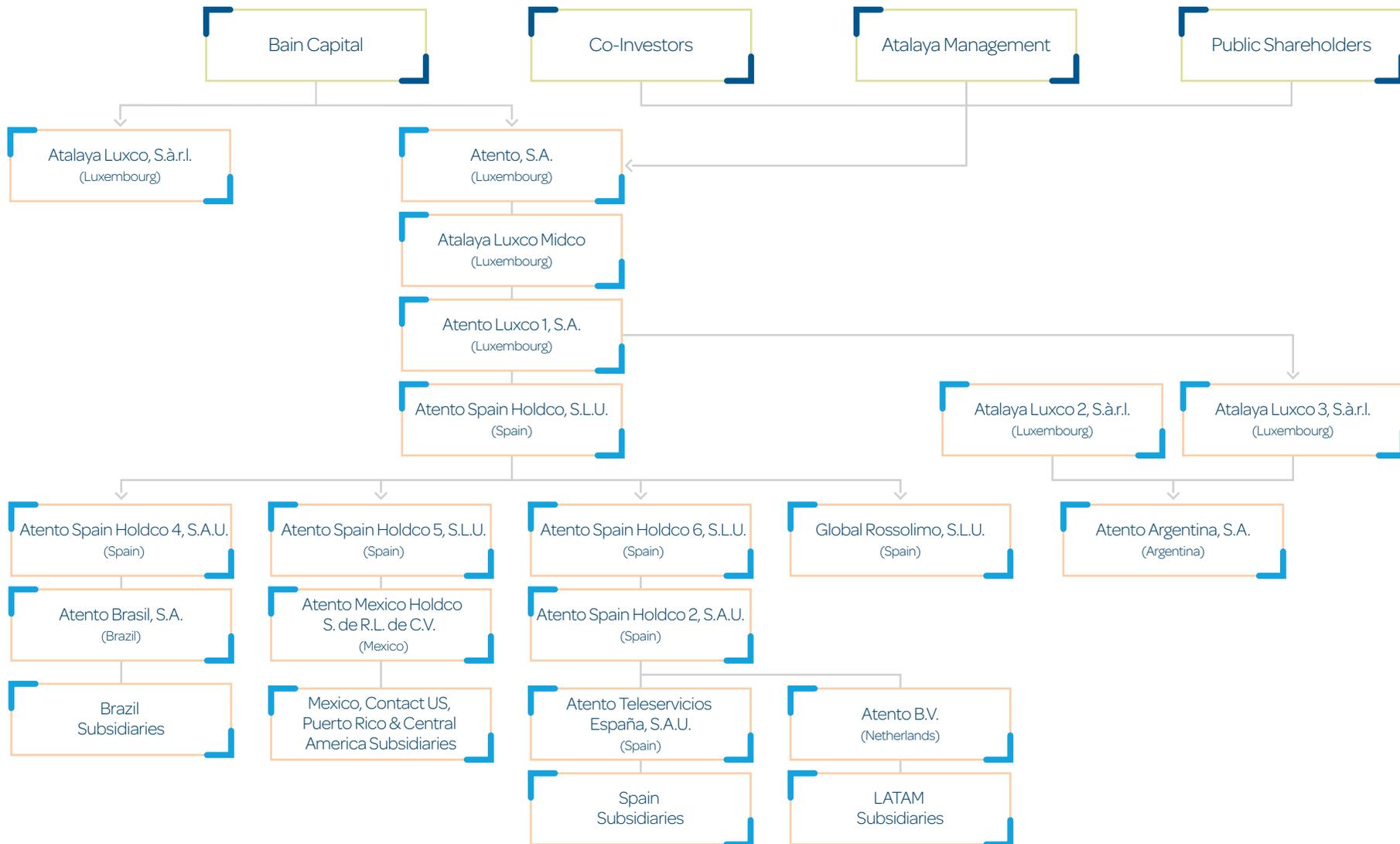
Modelo de Gobierno Corporativo

La gestión de las actividades de Atento y el funcionamiento de sus órganos de Gobierno se rige por una serie de principios, normas y procedimientos que favorecen su crecimiento sostenible y la confianza del mercado. Este sistema, basado en los estándares internacionales más exigentes, cumple con la legislación de Luxemburgo, donde está el domicilio social, y con los requerimientos la cotizan en la Bolsa de Nueva York.



Estructura de Gobierno Corporativo y Capital

102-18 <



La Junta General de Accionistas se celebró el 31 de mayo, con la participación del 93,75% de los accionistas, presentes o representados

Junta General de Accionistas

Atento organiza cada año una Junta General de Accionistas en la que el Comité Ejecutivo hace un repaso de los resultados del año anterior y explica la estrategia del siguiente.

La convocatoria de la Junta General se realiza de forma proactiva e incluye las siguientes acciones: envío de convocatoria, envío de *proxy cards* y envío de la documentación necesaria para realizar un voto informado.

En 2018, la JGA se celebró el 31 de mayo y en ella participaron propietarios y representados del 93,75% de la compañía. En esta junta, se adoptaron las siguientes disposiciones:

- Aprobación del informe del Consejo de Administración sobre las cuentas anuales individuales y consolidadas de la sociedad al 31 de diciembre de 2017.
- Aprobación del informe de auditoría de las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad al 31 de diciembre de 2017.
- Aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad al 31 de diciembre de 2017.
- Asignación de los resultados del ejercicio 2017.
- Ratificación de la declaración del dividendo a cuenta aprobado por el Consejo de Administración el 31 de octubre de 2017.
- Aprobación de la gestión de las responsabilidades otorgadas a los administradores de la sociedad en relación con el ejercicio 2017.
- Reelección de los directores Thomas Iannotti y David Garner hasta la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2021.
- Renovación del mandato del auditor independiente.
- Aprobación de las dietas de los miembros del Consejo de Administración que forman parte de las comisiones.

Consejo de Administración

El Consejo de Administración está formado por ocho miembros de diferentes nacionalidades, que representan el carácter global de la organización. Durante el ejercicio 2018, se celebraron reuniones del Consejo en 8 ocasiones estando sus miembros representes o representados.

Para facilitar su trabajo, el Consejo de Administración cuenta con dos comisiones:

Comisión de Riesgos y Auditoría:

Sus principales funciones son supervisión de procesos de reporte financiero, controles internos, evaluaciones de riesgos y relación con el auditor externo. Esta comisión celebró 5 reuniones en el ejercicio 2018.

Comisión de Remuneraciones y Sostenibilidad:

Asesora al Consejo de Administración sobre cuestiones principalmente relacionadas con la selección, remuneración y desempeño del CEO, remuneración de los miembros del Consejo de Administración, planes de incentivos de la compañía y cumplimiento de la normativa SEC que le sea aplicable. A lo largo de 2018, la Comisión de Remuneraciones se reunió 3 veces.

Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2018

Nombre	Cargo	Comisión de Riesgos y Auditoría	Comisión de Remuneraciones y Sostenibilidad
Alejandro Reynal	Director		
Charles Megaw	Director		
Antonio Viana-Baptista	Director	Presidente	
David Danon	Director		
Stuart Gent	Director		Miembro
Thomas Iannotti	Director	Miembro	Presidente
Marie-Catherine Brunner	Director		
David Garner	Director	Miembro	

Como hecho posterior al cierre de 2018, cabe destacar en enero de 2019 el nombramiento de Carlos López-Abadía como CEO de la compañía tras la marcha de Alejandro Reynal, quien dejó su puesto tras un periodo de siete años en el que lideró la transformación de la empresa hasta convertirse en líder de soluciones de experiencia de cliente y *business process outsourcing* en sus mercados.

Carlos López-Abadía, está aportando a la multinacional su amplia y relevante experiencia en las áreas de tecnología, consultoría y transformación digital a nivel global. Antes de su llegada a Atento fue vicepresidente y director general de consultoría de DXC Technology y ejerció diferentes responsabilidades en Servicios Globales de Misys, Level 3, McKinsey&Co y AT&T.

Perfil de los consejeros

405-1 <

Los integrantes del Consejo de Administración son personas cualificadas para su puesto y gozan de reputación en el sector. Sus *curriculum vitae* pueden consultarse en la web corporativa, en el apartado de [Gobierno Corporativo](#).



Diversidad en el Consejo de Administración

(en porcentaje)	2018	2017	2016
Porcentaje de hombres en el órgano de gobierno	87,5%	87,5%	85,7%
Porcentaje de mujeres en el órgano de gobierno	12,5%	12,5%	14,3%
Integrantes del órgano de gobierno menores de 30 años	0%	0%	0%
Integrantes del órgano de gobierno entre 30 y 50 años	62,5%	62,5%	86%
Integrantes del órgano de gobierno de más de 50 años	37,5%	62,5%	14%

Comité de Dirección (a 31 de diciembre)

Nombre	Cargo
Alejandro Reynal Ample	CEO
Mauricio Teles Montilha	CFO
Mariano Castaños Zemboraín	Director Comercial Global
José Ignacio Cebollero Bueno	Director de Recursos Humanos
Michael Flodin	Director Regional EE.UU. y de Negocio Nearshore
Dimitrius de Oliveira	Director Regional de Brasil
Rodrigo Llaguno	Director Regional de México
Juan Enrique Gamé	Director Regional Sudamérica
José María Pérez Melber	Director Regional EMEA

Código ético

102-16 <

El Código Ético de Atento es el marco ético para la toma de decisiones en Atento y el documento donde se reconocen los valores y principios de actuación que deben seguir todos los miembros de la organización en el desarrollo de sus actividades.

Principios del Código Ético

- 1 Conducta honesta y ética, aplicable incluso al manejo de los potenciales conflictos de interés, tanto reales como aparentes que puedan producirse, de conformidad con la ley y la política de la compañía sobre esta materia
- 2 Divulgación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en los informes y documentos que la compañía presente o entregue a la SEC y/o a los inversores, así como en otras comunicaciones públicas emitidas por la compañía
- 3 Cumplimiento de las leyes y normativa aplicables en cada país, así como de las políticas de la compañía
- 4 Denuncia interna inmediata a la persona/s pertinentes (o el uso del sistema de denuncia anónima y confidencial de la compañía) de cualquier incumplimiento identificado en el Código de infracciones de las políticas de la compañía.

Todos los empleados que entran en la compañía conocen su Código Ético. Cada consejero, directivo y empleado firma, de modo manual o electrónico, una certificación en la que confirme que ha leído, ha entendido y cumplirá este código.

Como parte del compromiso con la conducta ética y legal, Atento espera que los empleados reporten información sobre presuntas violaciones de este código a su responsable o los medios y canales de la compañía.

El incumplimiento del Código Ético puede suponer la imposición de las sanciones, incluido el despido. El Código está disponible en el sitio web corporativo en www.atento.com.

Canal de denuncias

102-17 <

103-2 <

Los colaboradores de Atento pueden denunciar cualquier actividad o comportamiento que contravenga tanto el Código Ético como cualquier otra política o regulación de obligado cumplimiento a través del Canal de Denuncias dispuesto por la compañía.

Esta denuncia pueden realizarse de manera confidencial a través la [microsite del Canal de Denuncias](#), por correo electrónico o mediante una llamada gratuita.

- www.canaldedenunciasatento.com
- atento@canaldedenunciasatento.com
- Llamada gratuita a los siguientes teléfonos:
 - Argentina: 0800 666 0079
 - Colombia: 01800 913 2017
 - EE.UU.: 1 800 986 3850
 - Luxemburgo: 800 8 1059
 - Costa Rica: +55 11 2739 4501*
 - Francia: 0805 089339
 - Brasil: 0800 721 0746
 - El Salvador: 800 6784 o +55 11 2739 4501*
 - Guatemala: +502 22699458 o +55 11 2739 4501*
 - Chile: 1230 020 8946
 - España: 900 838920

* Acepta llamadas a cobro revertido.

Las denuncias de los empleados son recibidas por una empresa externa, que realiza una valoración provisional del nivel de riesgos y la remite al área de Auditoría Interna. Este departamento, a su vez, decide si estimar o no la denuncia. En caso afirmativo, valora el nivel de riesgo y selecciona generalmente para su investigación las que considera de "riesgo alto", pudiéndose apoyar en el Comité de Cumplimiento Global para resolver alguna que presente una dificultad especial y delega al Comité de Cumplimiento Regional las restantes.

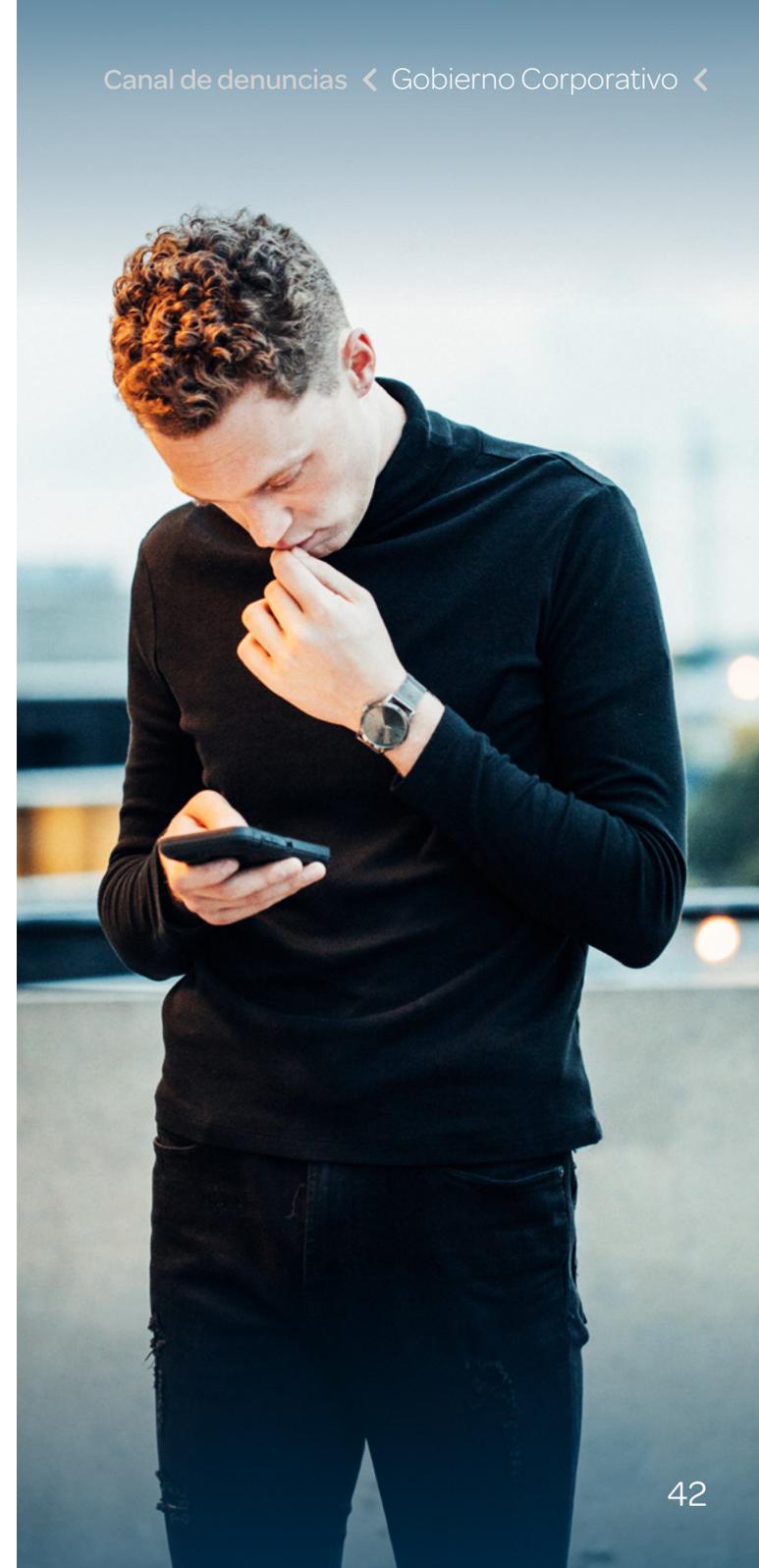
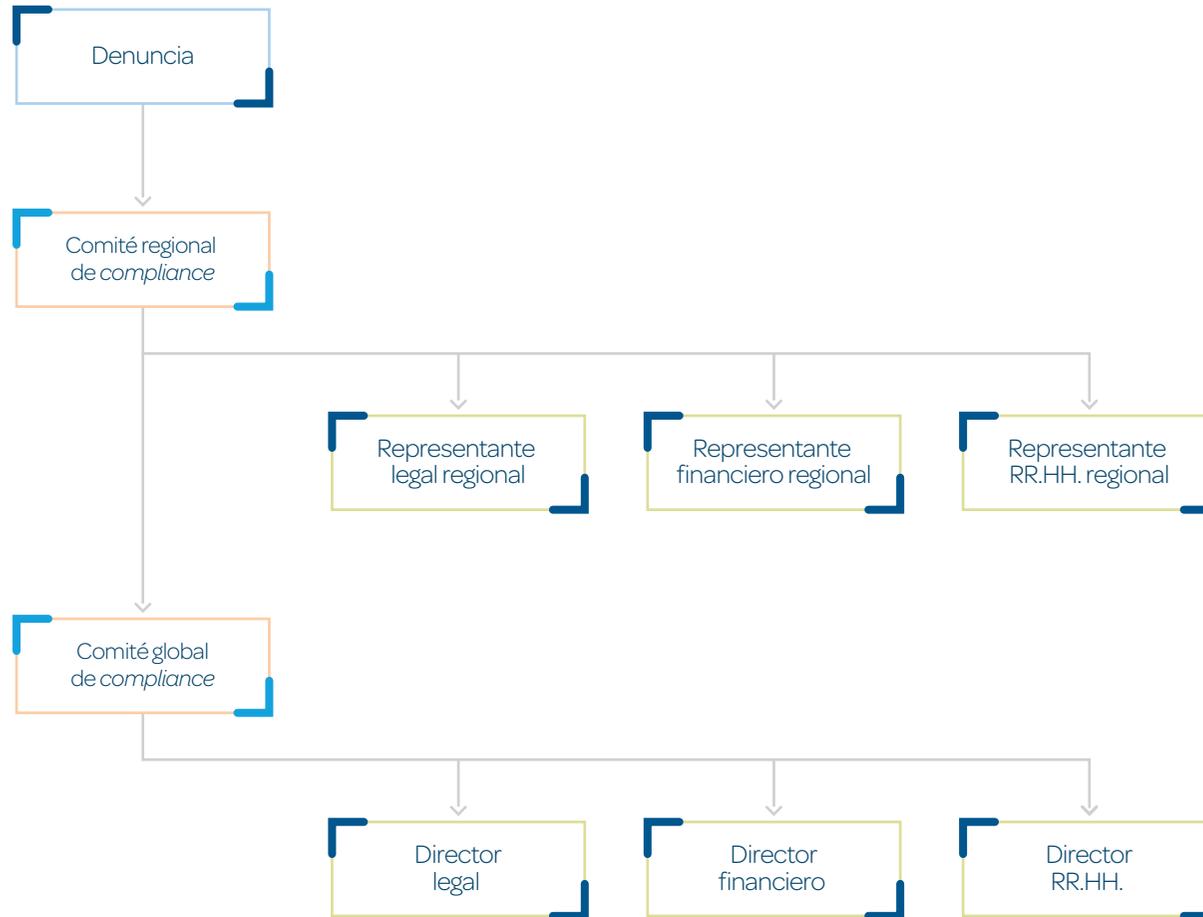
El Comité de Cumplimiento es un órgano colegiado, formado por los responsables de las áreas Legal, Financiera y RRHH, dotado de responsabilidad del Órgano de Administración y con las funciones principales de velar por el cumplimiento normativo e impulsar la cultura ética.

Durante el ejercicio 2018, se escalaron 828 denuncias al comité de *compliance* local y solamente una procedente de Brasil se elevó al comité de *compliance* global.

Denuncias escaladas a comité de *compliance* local en 2018

Argentina	110
Brasil	174
Chile	138
Colombia	64
El Salvador	14
España	67
Guatemala	19
México	36
Sin identificación por país	6
Panamá	1
Perú	198
Uruguay	1

Procedimiento de denuncias



Atento y los Derechos Humanos



412-2 <

Atento reconoce la dignidad y los derechos de todas las personas con las que colabora. A fin de promover una cultura de respeto a los Derechos Humanos, sensibiliza a sus empleados mediante programas de formación, sigue una política de tolerancia cero ante la discriminación y promueve la libertad de asociación en sus centros de trabajo.

La formación es para Atento el primer paso para evitar la vulneración de los Derechos Humanos. Por ello, cada año divulga el Código Ético entre sus trabajadores y trata de sensibilizarlos con formaciones sobre políticas y procedimientos relacionados con esta materia. Además, cada año la compañía realiza tres campañas de difusión globales (una por trimestre) sobre desarrollo sostenible, respeto a los derechos humanos, el cambio climático y/o la igualdad de género.

412-2 <

Formación en Derechos Humanos

País	Promedio de horas	Porcentaje de empleados formados
Brasil	1	24%
Argentina y Uruguay*	1	100% de los nuevos ingresos
Perú	0	0
Chile	1,7	80%
Guatemala	1,11	85%
El Salvador	1,12	18%
México	0	0
EE.UU.	1,3	100%
Puerto Rico	1,6	100%
España	2	100% de los nuevos ingresos

*Datos de Argentina, dado que en Uruguay no hay nuevos ingresos

La compañía pone especial empeño en evitar la discriminación en todos sus centros. Así, durante el ejercicio 2018, únicamente se reportaron casos de discriminación en Brasil, 95 en total. Se aplicaron medidas en 59 de los casos (retroalimentación, entrenamiento conductual y desligamiento), 31 fueron cerrados por insuficientes, 4 cancelados por el solicitante y uno redireccionado.

406-1 <

En el ámbito de los derechos laborales, la multinacional garantiza derecho a la huelga, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. De ahí que, a 31 de diciembre de 2018, el 75,3% de los empleados se encontrara adherida a convenios colectivos.

407-1 <

Además, rechaza cualquier forma de explotación infantil y trabajo forzoso, por lo que ni en sus centros de trabajo ni en los de los proveedores que contrata hay un riesgo significativo en esta materia.

408-1 <

409-1 <

Estas preocupaciones son extensibles a su cadena de suministro. Atento no ha identificado proveedores que tengan impactos negativos reales en el ámbito de los Derechos Humanos.

414-2 <

En 2018 se abordaron 2.908 relacionados con los Derechos Humanos en Brasil, de las cuales se resolvieron el 90% en el ejercicio. Estas reclamaciones están relacionadas con el acoso moral, sexual y la discriminación.

103-2 <

Lucha contra el soborno y la corrupción



Atento trabaja por erradicar la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y soborno, de acuerdo con los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. La multinacional utiliza dos vías fundamentales para prevenirlas: la información en la firma de contratos y la auditoría puntual en determinados centros. Gracias a su gestión, en 2018 no se registraron casos de corrupción en el seno de la organización. 205-3 <

Medidas contra el soborno y la corrupción

- Política anticorrupción extensiva a todos los colaboradores.
- Controles a nivel interno y de cadena de suministro.
- Normativa antifraude.
- Política de conflicto de interés.
- Política de relación con las administraciones públicas.
- Programas *e-learning* para conocer las políticas anticorrupción.
- Formación específica, tanto a nivel técnico como operativo, con el mismo contenido en todas las geografías del grupo.
- Formación en habilidades para colaboradores, impartida a partir de los mandos intermedios.

Atento cuenta con una Política Anticorrupción (POLO) que se anexa a los contratos de los empleados de las categorías de coordinador, jefe y gerente, así como a los de los proveedores. Además, la compañía ha llevado a cabo diferentes acciones de comunicación y formación sobre políticas y procedimientos, que se encuentran disponibles en la intranet e implican una capacitación para luchar contra la corrupción. 205-1 <

205-2 <

Empleados informados sobre las políticas

País	Número de empleados	País	Número de empleados
Brasil	100%	Guatemala	801
Argentina	134	El Salvador	492
Uruguay	N/A	México	0
Perú	100%	EE.UU.	1886
Colombia	8.431	Puerto Rico	562
Chile	Directores, gerentes y jefes de apoyo	España	Todas las nuevas incorporaciones son informadas

La compañía realiza controles en todos sus centros siguiendo la normativa contra prácticas corruptas implementada en todos los países. Durante 2018 se detectaron riesgos de corrupción en un centro de Colombia (relaciones con agentes públicos) y en dos centros de Estados Unidos, si bien estos riesgos no se materializaron dados los controles realizados para mitigarlos. 205-1 <

Gestión de riesgos

102-15 <

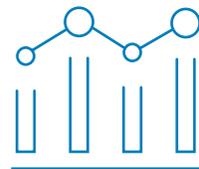
Atento está expuesto a distintos riesgos inherentes a los mercados donde opera. Por ello, ha implantado un sistema de gestión de riesgos, que le permite anticipar, evitar o mitigar los eventos que pueden hacer peligrar su reputación o sus objetivos. Este sistema sirve, a su vez, como herramienta en la toma de decisiones y aporta seguridad a los accionistas.



Riesgos externos

- Competencia en el mercado CRM BPO.
- Riesgos inherentes a las operaciones e inversiones en América Latina.
- Posible deterioro de las condiciones económicas y de los mercados mundiales, especialmente de las industrias de telecomunicaciones.
- Aumento de los gastos por prestaciones a los empleados.
- Fluctuaciones o devaluaciones de las monedas locales frente al dólar.
- Impacto de las decisiones del gobierno brasileño sobre los negocios en el país.
- Eventual continuidad de la inestabilidad política en Argentina.
- Incremento de los costos de la inversión en tecnología.
- Daños en las instalaciones tecnológicas clave.
- Nueva legislación de las autoridades fiscales.

La vigilancia y la respuesta a los riesgos empresariales recaen sobre el departamento de Auditoría Interna. Existe un responsable de riesgos, que reporta al jefe del departamento. Es el director local o global, en su caso, comunica los riesgos identificados en las comisiones de auditoría, donde se analizan de forma pormenorizada y se valoran según la probabilidad de que se materializan. En función del resultado de esa valoración, se realiza un plan de acción y mitigación que se revisa periódicamente en reuniones sucesivas de dichas comisiones hasta que el riesgo se desvanece.



Riesgos internos

- Perder una parte del negocio de grandes clientes.
- No ser capaces de mantener los precios y/o controlar los costos.
- Dependencia de los empleados clave.
- El rápido crecimiento puede dificultar el mantenimiento de los sistemas operativos y financieros internos.
- No poder financiar los requerimientos de capital de trabajo y nuevas inversiones.
- Dependencia en parte de los proveedores de tecnología y telecomunicaciones.
- No poder mantener controles internos efectivos.
- Disputas laborales en Brasil.
- Deuda existente, que puede afectar a la flexibilidad para operar y desarrollar el negocio.
- Precio de las acciones volatilidad.

La compañía se enfrenta a distintos riesgos externos, internos, reputacionales y de continuidad y específicos.



Riesgos específicos

- Consolidación de los usuarios potenciales de los servicios de CRM BPO.
- Influencia significativa de los clientes sobre los clientes clave.
- Dificultades para expandirse en nuevos países países.
- Cambios regulatorios sobre la tercerización de actividades en Brasil.
- Posibles dificultades para integrar nuevas empresas.
- Inconvenientes de ser una empresa con sede social en Luxemburgo en relación con la legislación americana.



Litigios

- Atento está sujeto a las reclamaciones y demandas que surgen en el curso ordinario de sus negocios. Así, por ejemplo, es parte en procesos civiles, fiscales o conflictos laborales iniciados por sus empleados o ex-empleados por diversas razones.
- En 2018, no se han presentado demandas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas. **206-1** <
- Sí se produjeron, por el contrario, multas de carácter laboral en Chile y otras 7 en Perú de carácter administrativo, estas últimas pendientes de resolver en última instancia. **419-1** <



Riesgos de continuidad y reputación

- Cambios regulatorios.
- Reclamaciones ante un eventual incumplimiento de los estándares de calidad.
- Creación por parte de los clientes de sus propios negocios de CRM BPO.
- No atraer y retener a empleados suficientemente capacitados en sus centros de prestación.



Multas de carácter laboral

País	Número de multas	Valor monetario
Perú	7	15.456 dólares
Chile	94	240.000 dólares

Desempeño en 2018

Hechos destacados

Resultados económicos

Nuestros clientes

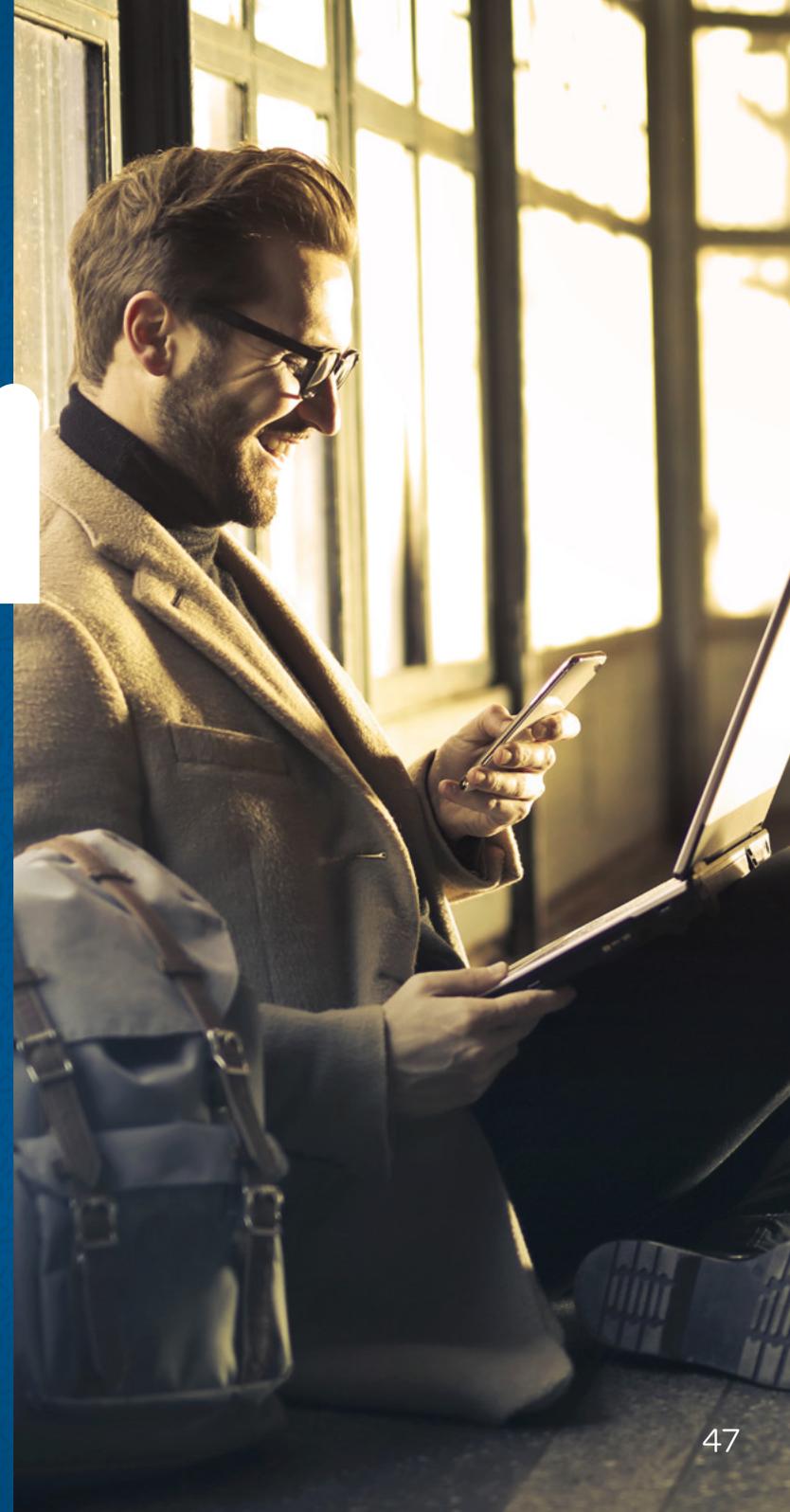
Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Compromiso social

Nuestros proveedores

Compromiso medioambiental

102-7 <	404-3 <
418-1 <	403-2 <
401-1 <	403-4 <
202-2 <	103-2 <
402-1 <	201-1 <
403-1 <	413-1 <
102-41 <	413-2 <
201-3 <	41-1 <
102-8 <	204-1 <
202-1 <	414-1 <
405-1 <	414-2 <
401-3 <	307-1 <
405-2 <	302-1 <
	303-1 <



Resultados económicos

La cuenta de resultados de Atento refleja la recuperación de Brasil, la diversificación comercial y el aumento de la oferta de soluciones

(en millones de dólares)

	2018	2017	2016
Ingresos	1.818,2	1.921,3	1.757,5
Otros ingresos operativos	19,4	16,4	5,880
Otras ganancias y trabajos propios capitalizados	0,2	0,4	41,748
Gastos de operativos:			
Suministros	(70,8)	(74,9)	(65,598)
Prestaciones a los empleados	(1.365,2)	(1.429,1)	(1,309,901)
Depreciaciones	(36,6)	(49,2)	(46,448)
Amortizaciones	(58,7)	(55,2)	(50,916)
Variación de las provisiones de tráfico	(1,0)	(0,6)	(1,902)
Otros gastos operativos	(215,9)	(236,6)	(214,015)
Total gastos operativos	(1.748,2)	(1.845,7)	(1.688,7)
Resultado operativo	89,5	92,4	116,346
Ingresos financieros	18,8	7,9	7,188
Gastos financieros	(45,6)	(78,1)	(59,151)
Variación en el valor razonable en instrumentos financieros	-	0,2	675
Ganancia/(pérdida) neta por diferencia de cambio	(28,8)	(23,4)	(56,494)
Resultado financiero neto	(55,6)	(93,5)	(107,782)
Resultado antes de impuestos	33,9	(1,0)	8,564
Impuestos	(13,4)	(12,5)	(5,207)
Resultado procedente de actividades continuadas	20,5	(13,6)	3,357
Resultado procedente de actividades interrumpidas	-	-	(3,2)
RESULTADO NETO ATRIBUIDO	20,5	(13,6)	151
Resultados básicos por acción (USD)	0,28	(0,18)	0,05
Resultado diluido por acción (USD)	0,28	(0,18)	0,05
EBITDA	184,8	196,9	213,7
EBITDA ajustado	184,8	221,0	221,9
Margen EBITDA ajustado	10,2%	11,5%	12,6%

Atento obtuvo en 2018 un beneficio neto de 20,8 millones de dólares. Este resultado es fruto de su estrategia de crecimiento rentable, que ha impulsado la recuperación de los márgenes operativos en Brasil, la diversificación de los ingresos de los clientes de diferentes sectores y el aumento de la oferta de soluciones de valor añadido. La compañía ha conseguido, además, mejorar su posición financiera con una fuerte generación de flujo de caja.

Los ingresos de Atento alcanzaron los 1.818,2 millones de dólares. Las ventas habrían registrado un ascenso anual del 4,3% a moneda constante, en línea con los objetivos de la compañía.

Gran parte de este crecimiento se sustenta en Brasil, su principal mercado, donde logró un progreso significativo de sus principales operaciones, con una fuerte expansión de los ingresos y una sólida mejora del margen operativo gracias a los cambios operativos realizados.

Los ingresos multisectoriales volvieron a mostrarse como el motor de crecimiento de la compañía, con un crecimiento del 6,1% a moneda constante, dadas las ganancias obtenidas en todas las regiones procedentes principalmente de los servicios financieros y del mayor volumen de clientes.

Por su parte, los ingresos de Telefónica, el principal cliente de Atento, aumentaron un 1,6% si se excluye el tipo de cambio, debido a los mayores volúmenes en Brasil y América.

Las soluciones integrales de valor añadido han ido incrementando su volumen de ingresos y suponen ya el 26,6% del total, lo que representa un aumento de 10 puntos básicos en relación con el año anterior. Los ingresos individuales, por su parte, se situaron en el 73,4%.

En cuanto a los gastos, los de explotación aumentaron un 4,5% a moneda constante, en línea con el crecimiento de los ingresos, y procedieron principalmente de los gastos por prestaciones a empleados y de la mayor actividad en América. Por lo tanto, como porcentaje de los ingresos, los gastos operativos se mantuvieron estables en el 96,1%.

Como resultado de la evolución de los ingresos y de la disciplina de costes, el margen EBITDA se situó en el 10,2%, incluyendo los diez millones de dólares de costes puntuales relacionados con los cambios de la administración. Excluyendo este efecto, este margen habría sido del 10,7%.

Fuerte generación de flujo de caja

Atento generó un fuerte flujo en 2018, que le permitió seguir creciendo y obtener resultados operativos positivos. El flujo de caja operativo libre antes de intereses y adquisiciones fue de 88,8 millones de dólares, lo que representa una conversión en efectivo del 48%, por encima de la horquilla del 35-40% fijada por la compañía.

A 31 de diciembre de 2018, la deuda neta había disminuido un 9,7% de forma secuencial y ascendía a 326,2 millones de euros, situándose en un 1,8 veces el EBITDA.

Capitalización en términos de deuda y patrimonio

<i>(en millones de dólares)</i>	2018	2017	2016
Deuda senior	400	398,3	303,3
Obligaciones brasileñas	14,7	21,1	156,6
Línea de crédito BNDES	24	-	-
Deudas por arrendamiento financiero	5,5	10,5	3,6
Otros préstamos	15	56,4	71,4
Total de la deuda	459,8	486,3	534,9
Deuda total excluyendo PECs	459,8	486,3	534,9
Efectivo y equivalentes en efectivo	(133,5)	(141,8)	(194,0)
Deuda neta (sin auditar)	326,2	344,5	340,9
Apalancamiento de la deuda (sin auditar)	1,8x	1,6x	1,5x

Desarrollo del negocio por países

102-7 <

Brasil

Brasil combinó en 2018 un fuerte crecimiento de sus ingresos (5,9%) y una mejora del margen EBITDA (0,7%) gracias a la aceleración del volumen de contratos y a las mejoras operativas.

Los ingresos Multisector crecieron un 6,7% y representan ya el 69,6% del total, como consecuencia del enorme esfuerzo comercial desplegado para la consecución de nuevos contratos y la penetración en nuevos verticales. Por su parte, los ingresos provenientes de Telefónica se elevaron un 3,9%, continuando con la entrega de soluciones digitales.

Destaca el acuerdo con Unimed-Rio, principal proveedor de servicios de salud en la ciudad de Río de Janeiro y uno de los más grandes de Brasil, para garantizar la mejor experiencia a sus clientes y ofrecerles importantes mejoras en calidad y eficiencia. Atento acelera así su penetración en el sector salud, un sector de alto crecimiento.

La fábrica de soluciones de Atento Brasil está liderando la estandarización y despliegue de las soluciones digitales, así como las de consultoría, analítica y procesos de negocio. De ahí que las soluciones integrales hayan pasado de significar el 37,5% de los ingresos en 2017 al 41,7% de los ingresos en Brasil en 2018.

En esta línea, Atento firmó un acuerdo estratégico con T-Systems, empresa del grupo Deutsche Telekom, para que esta gestione las operaciones de los centros de datos de Atento en Brasil durante los próximos 10 años. Esta alianza estratégica y a su experiencia en servicios de centro de datos, al tiempo que permite a Atento centrarse en su negocio principal, diseñando e implementando soluciones de alto valor añadido.

Según un estudio de McKinsey y Valor Económico, Atento Brasil se ha situado en 2019 como una de las empresas con mayor madurez digital de Brasil y número uno en Telecomunicaciones y Tecnología.

América

Los ingresos en la región de América crecieron un 3,5% en el ejercicio 2018, impulsados por las ventas a los clientes de Multisector, que se elevaron un 5,4% y representan algo más del 59% de los ingresos totales. Por su parte, los ingresos de Telefónica se elevaron un 0,8%.

El margen descendió 0,6 puntos debido a la debilidad de los volúmenes en Argentina, México y Perú y a los costes relacionados con los cambios de gestión. Excluyendo este efecto, el margen EBITDA Ajustado habría sido del 11,4% en términos interanuales (+0,4 p.p. interanual).

EMEA

En la región de EMEA, los ingresos aumentaron un 2,7% y la rentabilidad mejoró hasta el 8,1%, en línea con el margen esperado. Esta expansión se debió principalmente a los mayores volúmenes de Multisector, especialmente en los clientes de telecomunicaciones distintos a Telefónica.

Atento en Bolsa

Las acciones de Atento sufrieron devaluación de casi el 60% en 2018, castigadas por la incertidumbre económica y el miedo del mercado a los valores con intereses en Argentina y Brasil. Convencido de que esta evolución no se corresponde con los fundamentales de la compañía ni con sus expectativas de negocio, el Consejo de Administración aprobó, el 26 de julio de 2018, un programa de recompra de acciones de hasta 30 millones de dólares en 12 meses. En virtud de este acuerdo, adquirió 1.106.158 títulos por 8,2 millones de dólares, a un precio medio de 7 dólares.

Retribución a los accionistas

Generar valor en el medio y largo plazo para el accionista es un objetivo prioritario para Atento. De ahí que, pese al fuerte flujo de caja generado en 2018, decidiera no repartir dividendos entre sus accionistas para poder incurrir en costes extraordinarios e inversiones durante 2019, demostrando así su apuesta por el crecimiento a largo plazo.

La compañía cuenta con una Política de Dividendos aprobada en 2017 en la que se contempla un reparto anual de dividendos.

Rendimiento de 10.000 \$ sin distribución de dividendos



Datos bursátiles

Cotización inicial	9,90
Cotización final	4,01
Distribución de dividendos	0,00
Rentabilidad total	-59,49%
Ganancia anualizada	-59,82%
Inversión inicial	10.000,00
Fin de la inversión	4.051,00

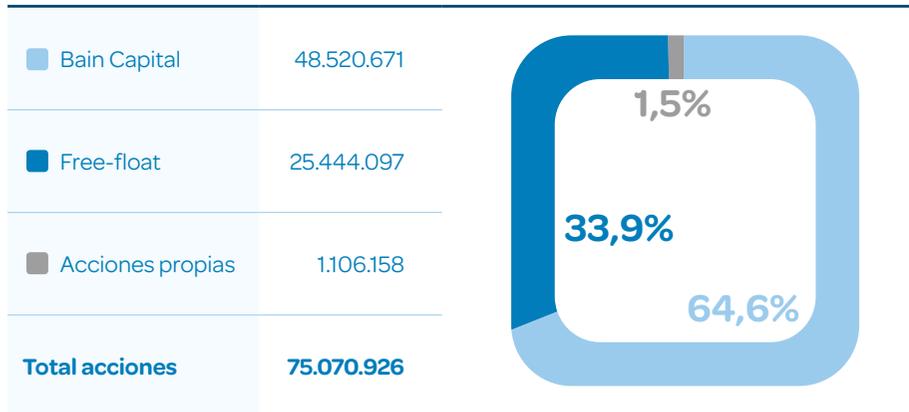
Estructura de capital

El 6 de noviembre de 2018, el Consejo de Administración aprobó un aumento de capital y emitió 1.161.870 acciones, elevando el número de acciones en circulación a 75.070.926.

Como puede observarse en el gráfico, el principal accionista es Atalaya PikCo, mientras que las entidades afiliadas a Wellington Management Group y la Compañía de Seguros y Reaseguros Santa Lucía poseían en torno al 8% y el 5% de las acciones respectivamente. Algunos directivos también poseen acciones de la sociedad.

Estructura de capital

A 31 de diciembre de 2018



Transparencia con los accionistas

La transparencia informativa es una constante en las relaciones de Atento con sus accionistas. La compañía utiliza distintos medios de comunicación para que los titulares de sus acciones puedan tomar decisiones de compra-venta fundamentadas y evitar desequilibrios entre los accionistas de referencia y los minoritarios.

El Área de Tesorería Corporativa y de Relaciones con los Inversores es la responsable de comunicar a la comunidad inversora global la estrategia, las perspectivas de crecimiento, la efectividad operativa y el rendimiento financiero de Atento.

La principal vía de comunicación es su web corporativa, donde hay una sección destinada a accionistas e inversores (<http://investors.atento.com/>). Allí pueden encontrar información general de la empresa, comunicados, datos financieros, presentaciones, un calendario de eventos e información relativa al gobierno corporativo.

Además, Atento envía alertas periódicas a inversores (notas de prensa, precio de la acción, eventos y presentaciones, entre otros) y publica contactos para relación con inversores en la sección habilitada de la web.



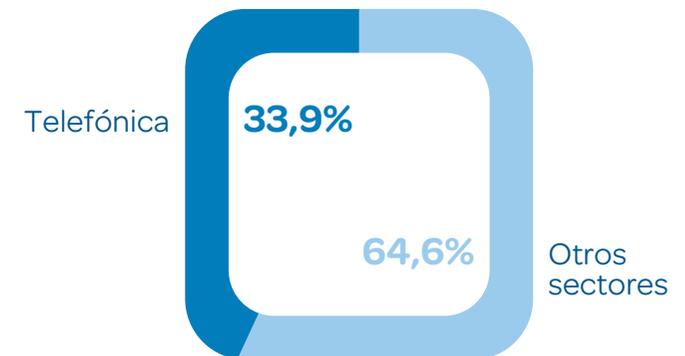
Nuestros clientes

Atento trabaja estrechamente con más de 400 empresas para optimizar sus relaciones con los clientes mediante soluciones multicanal personalizadas, que se adaptan a sus necesidades. A lo largo de los años, la multinacional ha sabido ganarse la confianza de sus socios comerciales, como lo demuestra que su tasa de retención sea superior supere el 98%. 205-3 <

El cliente principal es el Grupo Telefónica, antigua matriz de Atento, que aglutina el 39,9% de los ingresos. Aunque en los últimos años, la cartera se ha diversificado para incluir a otras empresas de telecomunicaciones, servicios financieros y multisectoriales. Este último apartado incluye bienes de consumo, comercio minorista, administración pública, salud, viajes, transporte y logística, y tecnología y medios de comunicación.

Excluyendo las empresas del Grupo Telefónica, los 15 siguientes clientes representaban el 38,1% de nuestros ingresos.

Ingresos por sector



Sectores de los clientes



Servicios Públicos



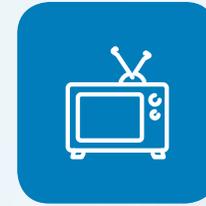
Servicios Bancarios, Financieros y Aseguradoras



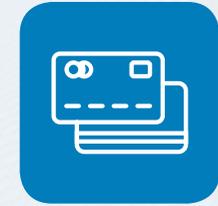
Bienes de Consumo



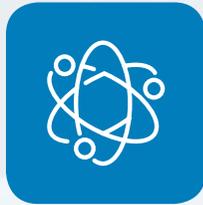
Logística y Transportes



Comunicación y Medios



Comercio Minorista y Electrónico



Tecnología



Gobierno



Salud



Automotriz



Farmacéutica

Un acuerdo marco rige las relaciones de Atento con Telefónica hasta 2021, fecha que se ha ampliado hasta 2023 para el caso de Brasil y España. En virtud de este acuerdo, la multinacional de telecomunicaciones se compromete a otorgar unos ingresos anuales mínimos o a compensarlos en efectivo si se produce un déficit. A 31 de diciembre de 2018, 34 empresas del Grupo Telefónica eran parte de 131 contratos de duración indefinida con Atento.

Al margen de Telefónica, el resto de los clientes de Atento son también líderes de sus respectivas industrias, tales como Banco Bradesco, Banco Santander, HSBC, Samsung y Whirlpool, entre otros.



Cientes destacados

Servicios financieros



Bradesco

Tecnológicos



98,7%
Retención Cliente¹

10+ años de relación con
~60% de los clientes

5+ años de relación con
80% de los clientes²

Sources: Company filings

¹ La retención de clientes se basa en una media de los últimos tres años

² A partir de 2016; la estadística de duración de la relación excluye a Telefónica

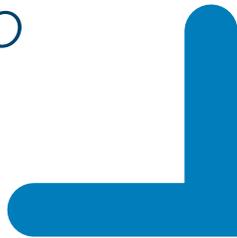
Telecos



Otros



Los contratos con Unimed-Rio, KIA y Samsung son el resultado del esfuerzo comercial que está realizando Atento



La compañía quiere ser percibida como parte integral de los respectivos negocios de sus clientes. Por ello, **trabaja para mantener relaciones a largo plazo. Esta estrategia se refleja también en la tasa de retención registrada del 98,7%.**

Diversificación paulatina de la cartera

La diversificación de la cartera de clientes es el resultado de un gran esfuerzo de prospección comercial en el que se siguen los siguientes pasos:

- 1 - El director Comercial y su equipo global definen el “qué” trabajar para cada periodo, de acuerdo con la estrategia del grupo
- 2 - El equipo comercial local trabaja con el área de Business Intelligence que se ocupa de mapear a la competencia
- 3 - El Comité Regional orienta a los países para desarrollar nuevas soluciones de valor agregado, desarrollar soluciones identificar nuevos clientes y definir clientes clave a conquistar en función de los ingresos y la rentabilidad de los mismos

Durante el ejercicio 2018, Atento ha seguido esforzándose por captar nuevos clientes y profundizar en las relaciones con los ya existentes. Entre los contratos alcanzados en 2018, destacan los siguientes:

- **Unimed-Rio**, el mayor proveedor de servicios sanitarios en la ciudad de Río de Janeiro y uno de los principales de Brasil, ha contratado a Atento para realizar parte de las operaciones de relación con clientes. El acuerdo refuerza el proceso de transformación digital de Unimed-Rio con la integración gradual de tecnologías como *bots*, *chats*, servicios telefónicos y *apps* en sus operaciones de relación con el cliente para garantizar la mejor experiencia para sus beneficiarios.
- **KIA**: Atento ha pasado a gestionar un 40% de las relaciones con clientes de constructor de automóviles a través de correo electrónico, chat y redes sociales en México. De la mano de Atento, KIA ha puesto en marcha una estrategia de gestión de clientes basada en el uso de tecnologías digitales y de una plataforma omnicanal de interacción.
- **Samsung**: la compañía ha ampliado sus canales oficiales de atención para atender a sus clientes en Brasil a través de Atento. La multinacional ha creado un nuevo centro de relación con clientes que cuenta con más de 1.200 posiciones de atención y ha permitido una ampliación del *call center*. En las nuevas instalaciones se realizan operaciones de atención al cliente, servicio posventa, *back office* y soluciones estratégicas digitales prestadas a través de redes sociales.

Hacia una oferta más digital

Atento desea acompañar a las empresas para mejorar sus relaciones con los clientes en la era de la transformación digital. En 2017, lanzó Atento Digital, por la que ofrece una amplia gama de capacidades digitales que mejoran la experiencia de sus clientes. Las soluciones digitales personalizadas de experiencia del cliente de Atento generan eficiencias a las compañías y favorecen la satisfacción del cliente.

Brasil encabeza el crecimiento en este segmento apoyándose en diferentes recursos. El primero de ellos es su departamento de Transformación de Procesos de Negocios, que busca entender y desarrollar el mejor sistema de relación con los clientes de telecomunicaciones. Una vez identificadas las mejoras que deben realizarse en cada caso, Atento Digital, la unidad de negocios digitales de Atento, implementa la tecnología necesaria para responder a las necesidades del negocio identificadas. El servicio se complementa con el uso de *analytics*, tecnología semántica, *bots* y *AVI*.

Acuerdo estratégico con T-Systems

Para mejorar su oferta, Atento firmó en septiembre un acuerdo estratégico con T-Systems para la prestación de servicios de *data centers* en Brasil. Este acuerdo no solo garantiza el acceso a la tecnología puntera y la experiencia de T-Systems en servicios de *data centers*, al tiempo que permite a Atento centrarse en su actividad principal, el diseño y la implementación de soluciones de experiencia del cliente de alto valor añadido.

El acuerdo también acelera la transformación de Atento en un proveedor de soluciones digitales de subcontratación de procesos de negocio gracias a la migración de sus *data centers* a la nube, permitiendo un rápido y sencillo despliegue de servicios y soluciones para sus clientes.



Satisfacción del cliente

Cada año, Atento realiza una encuesta entre sus clientes en diferentes países para conocer su grado de satisfacción. Los resultados están desglosados a continuación.

Satisfacción de los clientes por países

País	Número de encuestados	Número de respuestas	Objetivo 2018 70%	Objetivo 2017 70%
Argentina	154	103	67%	74%
Brasil	197	102	52%	79%
CAM	93	74	80%	63%
Chile	157	75	48%	57%
Colombia	108	77	71%	71%
México	119	97	82%	76%
Perú	157	107	68%	64%
Puerto Rico	11	5	45%	-
España	146	124	85%	77%
Estados Unidos	9	4	44%	23%
General	1.151	768	67%	70%

En 2018 no se produjo ninguna multa relativa al incumplimiento de normativas y legislaciones relativas al suministro de productos y servicios.

419-1 <

Reconocimientos

La compañía obtuvo en 2018 diferentes premios en colaboración por su trabajo con diferentes clientes.

ENTIDAD	CLIENTE	PREMIO
Asociación Brasileña de Marketing Directo	Brandesco	Premio ABEMD Plata por el proyecto de transformación de personas y logro de resultados en Centros de Atención
	Santander	Premio ABEMD Plata por el proyecto Consignado Descomplicado
	Cetelem	Premio ABEMD Plata por el proyecto EPS 3.0 – Empresa Socio de Éxito
	Telefónica	Premio ABEMD Bronce por el proyecto SW-Support Wizard
	Unilever	Premio ABEMD Plata por el proyecto Delight- El consumidor en el centro de la estrategia
	Unilever	Premio ABEMD Bronce por el proyecto Kibon Lover – Más que atención al cliente
	Unimed BH	Premio ABEMD Oro por el proyecto gestión de las reclamaciones en busca de soluciones

ENTIDAD	CLIENTE	PREMIO
Instituto Mexicano de Teleservicio		Oro a la “Mejor administración del talento” con el caso Simulator
		Oro a la “Mejor estrategia de ventas” en conjunto con LivePerson Latinoamérica con el caso “Aumento en ventas: Impacto en la satisfacción de una empresa de la industria aerocomercial”
		Oro a la “Mejor estrategia de Customer Experience” en conjunto con LivePerson Latinoamérica por la campaña puesta en marcha para una empresa líder del sector Telco gracias a herramientas digitales
Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes	Endesa	CRM Oro Mejor Outsourcer en Atención al Cliente en España por su servicio y operación
Contact Center Hub	Liberty Seguros	Platinum Contact Center Awards de ‘Mejor Experiencia Cliente del Sector seguros’ en España

Protección de datos

418-1 <

Atento protege los datos de los clientes de acuerdo con la ley. En España, la compañía ha llevado a cabo las acciones necesarias para adaptarse al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), que entró en vigor el 25 de mayo de 2018. Para ello, ha revisado los principales procesos relacionados con empleados, clientes y proveedores, lo que ha requerido:

- Redefinición de determinados procesos.
- Actualización o redacción de nuevas políticas.
- Renegociación de muchos acuerdos con clientes y proveedores para incluir las nuevas disposiciones del GDPR y asignar ciertas responsabilidades nuevas.
- Elaboración de materiales de formación para el personal y sesiones de formación sobre la Política de Solución de Controversias.

En 2018, Atento no ha registrado reclamaciones por concepto de violación de la privacidad o por protección o fuga de datos de los clientes en ninguna de sus geografías.

418-1 <



Compromiso con nuestro equipo de trabajo



Las personas son un factor clave del negocio de Atento y un pilar estratégico de su cultura corporativa. Por ello, canaliza sus esfuerzos en reforzar el trabajo en equipo, la mejora de sus procesos y la dedicación al cliente, aportando a sus trabajadores las mejores condiciones laborales posibles. Gracias a esta política, se mantiene como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en América Latina, según Great Place to Work®, además de recibir la certificación Top Employer en España y Brasil.

GPTW											LATAM list	Global list	
2018	*			*					*	*	17º		
2017											25º		
2016											16º	16º	
2015											17º	16º	
2014												20º	17º
2013												21º	21º
2012											22º		
2011											34º	21º	
2010													
2009													
2008													
2007													
2006													
2005													

*En proceso de certificación

Empleo

La plantilla de Atento estaba formada en 2018 por 153.038 empleados, 1.221 más que en 2017. Durante el ejercicio se realizaron 106.541 altas y la tasa de rotación se situó en el 6,2% (rotación mensual promedio del personal de operaciones).

Esta plantilla multicultural desempeña su labor en Brasil (53%), la región de América (39,5%) y EMEA (7,5%). En todos los países, la multinacional apuesta por la promoción de los equipos locales para conseguir un mayor acercamiento a sus clientes y motivar a la plantilla. La gran mayoría de los directivos tienen su origen en la región donde desempeñan su actividad.

401-1 <

Atento fomenta la contratación indefinida (el 88% de los contratos) y organiza de forma eficaz del tiempo de trabajo para atender tanto a los requerimientos del mercado como a las necesidades de sus empleados. De ahí que el 59,9% trabajan a tiempo parcial.

202-2 <

La plantilla de Atento estaba formada en 2018 por 153.038 personas, 1.221 más que en 2017

Empleados por país

(media anual)	2018	2017	2016
Brasil (*)	81.158	78.015	78.088
Argentina	7.947	7.376	7.290
Uruguay	207	233	239
Chile	5.902	5.438	4.720
Perú	14.550	15.515	15.907
México	17.128	18.409	19.439
Colombia	8.742	9.809	8.288
CAM (**)	5.020	4.940	5.734
EE.UU.	512	732	679
Puerto Rico	455	739	857
España	7.815	8.036	8.446
Sucursal Colombia	2.713	1.815	1.160
Sucursal Marruecos	817	683	607
Corporativo	72	77	147
Total	153.038	151.817	151.601

(*) Incluye R Brasil e Interfile

(**) Incluye Costa Rica, Nicaragua y Panamá

Altas por país, género y rango de edad

401-1 <

	Brasil	México	Argentina	Chile	Perú	Colombia	Uruguay	España	España Suc. Colombia	España Suc. Marruecos	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicaragua	Panamá	Puerto Rico	EE.UU.	Corporativo	TOTAL GENERAL
Femenino	32982	6664	977	2592	9372	4359	28	2321	2482	128	555	314	40	35	47	281	301	29	63507
Entre 21 y 25	9791	2555	334	616	3585	1850	14	327	1086	31	197	154	9	19	24	115	110	2	20819
Entre 26 y 35	9915	1515	402	1078	2219	1419	10	722	754	53	181	82	21	14	14	54	104	16	18573
Entre 36 y 45	3996	520	114	426	582	280		737	144	32	44	6	4	1		27	33	11	6957
Entre 46 y 55	1309	234	11	218	112	38	1	363	4	5	4	2	1			22	15		2339
Mayor a 55	280	34	2	63	5	5		78	1		3					7	7		485
Menor a 21	7691	1806	114	191	2869	767	3	94	493	7	126	70	5	1	9	56	32		14334
Masculino	19127	8233	720	2013	4548	2954	11	1238	1982	279	1048	292	46	33	65	194	218	33	43034
Entre 21 y 25	6040	3269	257	509	1879	1309	7	250	940	30	359	144	10	12	35	96	54	3	15203
Entre 26 y 35	6035	2077	305	916	1195	969	4	440	618	127	398	81	27	15	16	48	96	11	13378
Entre 36 y 45	2273	542	66	327	239	184		318	73	75	117	6	5	4	1	8	16	16	4270
Entre 46 y 55	735	242	7	119	45	36		133	3	23	23		1	1		9	12	3	1392
Mayor a 55	158	45	2	31	4			20		6	14					2	9		291
Menor a 21	3886	2058	83	111	1186	456		77	348	18	137	61	3	1	13	31	31		8500
Total general	52109	14897	1697	4605	13920	7313	39	3559	4464	407	1603	606	86	68	112	475	519	62	106541
% Femenino	63%	45%	58%	56%	67%	60%	72%	65%	56%	31%	35%	52%	47%	51%	42%	59%	58%	47%	60%
% Masculino	37%	55%	42%	44%	33%	40%	28%	35%	44%	69%	65%	48%	53%	49%	58%	41%	42%	53%	40%

Bajas por país, género y rango de edad

401-1 <

	Brasil	México	Argentina	Chile	Perú	Colombia	Uruguay	España	España Suc. Colombia	España Suc. Marruecos	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicaragua	Panamá	Puerto Rico	EE.UU.	Corporativo	TOTAL GENERAL
Femenino	32299	7575	1558	2067	8807	5076	55	2416	2114	150	1002	504	95	84	73	299	442	15	64631
Entre 21 y 25	10288	3095	508	497	3691	2278	33	227	918	42	367	250	20	25	30	101	154	1	22525
Entre 26 y 35	10924	2069	766	870	2198	1806	21	695	659	62	373	180	44	46	34	67	171	7	20992
Entre 36 y 45	4409	585	168	357	563	361		892	119	27	87	11	20	11	1	45	42	6	7704
Entre 46 y 55	1617	250	20	158	125	59		425	7	8	20	4	5			33	33	1	2765
Mayor a 55	507	44	2	51	22	4		109	1	2	7		2	1		7	5		764
Menor a 21	4554	1532	94	134	2208	568	1	68	410	9	148	59	4	1	8	46	37		9881
Masculino	16862	9446	1021	1790	5033	3648	12	1174	1795	268	2085	462	75	84	89	218	320	32	44414
Entre 21 y 25	5842	3966	365	409	2139	1681	6	185	868	42	677	194	15	15	34	97	84	3	16622
Entre 26 y 35	5894	2642	506	868	1501	1342	3	443	566	114	885	197	47	58	36	59	151	17	15329
Entre 36 y 45	2085	632	85	291	303	210	1	331	61	69	269	22	8	10	6	20	29	8	4440
Entre 46 y 55	666	261	12	101	67	37		135	1	23	61	14	3	1		16	16	4	1418
Mayor a 55	195	60	2	28	8	4		25	1	3	26					5	7		364
Menor a 21	2180	1885	51	93	1015	374	2	55	298	17	167	35	2		13	21	33		6241
Total general	49161	17021	2579	3857	13840	8724	67	3590	3909	418	3087	966	170	168	162	517	762	47	109045
% Femenino	66%	45%	60%	54%	64%	58%	82%	67%	54%	36%	32%	52%	56%	50%	45%	58%	58%	32%	59%
% Masculino	34%	55%	40%	46%	36%	42%	18%	33%	46%	64%	68%	48%	44%	50%	55%	42%	42%	68%	41%

Porcentaje de directivos locales por países

202-2 <

País	Porcentaje
Brasil	97%
Argentina	98%
Uruguay	100%
Chile	89%
Colombia	98%
Estados Unidos	42%
México	100%
Perú	96,35%
Guatemala y El Salvador	100%
Puerto Rico	75%
España	100%
Sucursal Marruecos	1%
Sucursal Colombia	100%

Perfil del empleado



102-8 <

El equipo humano de Atento se caracteriza por su diversidad. La compañía ha conseguido reunir diferentes perfiles por procedencia por edad, género y formación. Además, entre los empleados, pueden encontrarse personas pertenecientes a colectivos vulnerables o minoritarios, así como personas discapacitadas, perfectamente integradas en la organización.

Las mujeres son mayoría en Atento y suponen el 64,75%, mientras que el 35,25% restante son hombres.

Es especialmente relevante su papel como primer empleador, siendo el 56,46% de la plantilla empleados menores de 30 años.

En esta línea, cabe destacar el programa de capacitación "Atentos al Futuro" para incluir a grupos vulnerables en el mercado de trabajo. Este programa apoya a los jóvenes que están finalizando sus estudios secundarios y a otros colectivos como mujeres en situación de dificultad o miembros del colectivo LGTB. La compañía realiza alianzas para la formación y vinculación de personal con distintas asociaciones.

Es especialmente relevante el papel de Atento como primer empleador, con programas de capacitación como 'Atentos al Futuro'



Diversidad de la plantilla

102-8 <

Distribución por género

Mujeres	Hombres
64,75%	35,25%
2018	
64,55%	35,45%
2017	
65,49%	34,51%
2016	

Distribución por edad

Menor a 30	Entre 30 y 50	Mayor a 50
56,46%	38,80%	4,74%
2018		
58,52%	36,43%	5,06%
2017		
58,79%	36,12%	5,08%
2016		

Distribución por temporalidad del contrato

Contrato indefinido	Contrato temporal
88,08%	11,92%
2018	
88,90%	11,1%
2017	
87,18%	12,82%
2016	

Distribución por tipo de contrato

Jornada parcial	Jornada completa
59,92%	40,08%
2018	
59,19%	40,81%
2017	
62,22%	37,78%
2016	

Relaciones laborales

102-41 <

402-1 <

403-1 <

Porcentaje total de trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios

País	Minoritarios	Discapacitados
Brasil	76%	0,31%
Argentina	N/A	N/A
Uruguay	N/A	N/A
Perú	N/A	N/A
Colombia	N/A	N/A
Chile	N/A	1%
Guatemala y El Salvador	0%	0,14%
Estados Unidos	N/A	N/A
México	N/A	N/A
España	0%	0,026%
Sucursal Marruecos	-	-
Sucursal Colombia	0%	0%

Atento aspira a lograr un crecimiento rentable inspirando a sus empleados con una cultura basada en el compromiso, la confianza, la pasión y la integridad.

La compañía sigue escrupulosamente las normas laborales de todos los países donde está presente, respeta la libertad de asociación de sus trabajadores y reconoce su derecho a la negociación colectiva. Además, no permite ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio y no acepta ni consiente ninguna forma de trabajo infantil.

A 31 de diciembre de 2018, tenía convenios colectivos de trabajo en seis países, incluyendo Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, México y España. En esa fecha el 75,3% empleados estaban bajo acuerdos de negociación colectiva.

Los convenios colectivos generalmente se renegocian cada uno o tres años con los principales sindicatos de estos países e incluyen condiciones que regulan la remuneración, el salario mínimo, los complementos salariales, las horas extraordinarias, las prestaciones, las primas y la incapacidad parcial.

En virtud de estas negociaciones, en Brasil se acordó aumentar los sueldos un 1,81% para todos los empleados con sede en São Paulo y Río de Janeiro; en Ciudad de México se acordó una subida del 5%, mientras que en España se rige por el convenio colectivo de empresas de centros de contacto, que se renueva anualmente de forma automática.

102-41 <

La compañía cuenta con unos plazos mínimos de preaviso a los trabajadores antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. Cuando se producen estos cambios, se les comunican por los medios de comunicación interna correspondientes con una antelación adecuada, dependiendo del alcance de los cambios. Estos plazos oscilan entre 1 semana y 30 días en los distintos países, y no están recogidos en sus convenios colectivos, excepto en el caso de España, donde el Convenio Colectivo Contact Center establece a un periodo de preaviso de una o dos semanas según el caso.

402-1 <

Modelo de Compensación Total

201-3 <

Atento cuenta con un Modelo de Compensación Total, que incluye retribuciones, beneficios sociales, equilibrio trabajo/vida, rendimiento y reconocimientos, desarrollo y oportunidades de carrera. Los principales pilares de este modelo, que afectan principalmente a la estructura laboral, son la metodología de clasificación de trabajo, el salario base, el esquema de bonificaciones, los incentivos a largo plazo, la movilidad internacional y otros beneficios sociales.

En 2018, invirtió 1.024 millones de dólares en beneficios para sus trabajadores.

Retribuciones a los empleados

(en miles de dólares)	2018	2017	2016
Salarios	1.024.094	1.076.810	1.014.830
Seguridad social	130.161	131.268	120.923
Contribuciones a pensiones suplementarias	2.840	2.861	2.848
Beneficios por dimisión	26.510	33.744	36.654
Otros gastos en prestaciones	181.576	184.137	136.645
Total	1.365.181	1.429.076	1.311.900

Además de su salario base, la compañía ofrece una serie de incentivos, alineados con la estrategia de la compañía:

Incentivos a corto plazo:

- **Colectivo de estructura:** la compensación variable de los empleados es anual, y en su consecución impactan los resultados de la compañía (a escala global, regional o local, dependiendo del ámbito de responsabilidad del empleado) y los propios objetivos individuales.
- **Colectivo de operaciones:** todos los empleados tienen una retribución variable mensual o trimestral, vinculada a los resultados operativos del servicio o negocio en el que están ubicados.

Incentivos medio y largo:

Indicados para aquellos empleados que ocupan posiciones directivas y que demuestran un desempeño sobresaliente sostenido, así como un potencial de desarrollo hacia posiciones de mayor responsabilidad.

Prestaciones sociales

201-3 <

401-3 <

401-2 <

Los empleados de Atento se benefician de determinadas coberturas sociales, tales como permisos de maternidad y paternidad, cotizaciones de para planes de pensiones, seguro de invalidez, etc., que se realizan de acuerdo a lo estipulado por la ley de cada país.

En general, no existen prestaciones sociales para empleados a jornada completa que no se ofrecen a los que están a tiempo parcial.

Beneficios sociales por países (1)

País	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por incapacidad o invalidez	Baja por maternidad o paternidad	Fondo de pensiones	Otras prestaciones
Brasil	Todos los empleados, excepto a las admisiones de más de 70 años cobertura contractual	Convenio médico ofrecido a todos los empleados en la admisión, conforme al plan y criterios de elegibilidad, inclusión por adhesión	Licencia de acuerdo con la legislación vigente, aplicable a todos los empleados	Licencia por maternidad legal, aplicable a todas las trabajadoras	Privada, ofrecida a todos los empleados conforme criterios de adhesión	Convenio odontológico para todos los empleados
Argentina	- Obligatorio para empleados dentro de convenio - Cobertura adicional de 24 sueldos para empleados administrativos	- Sin beneficios adicionales a la obra social para empleados dentro de convenio - Repago para administrativos y su grupo familiar	Licencia de acuerdo a la legislación vigente aplicable a todos los empleados	Licencia por maternidad legal. Posibilidad de reducir horario una vez finalizada este periodo. Por paternidad 7 días, en lugar de los 2 que garantiza la ley	No hay	No hay
Uruguay	- Obligatorio para empleados dentro de convenio	Todo el personal cobertura Fonasa Los jefes y gerencia tienen medicina privadaW	Licencia de acuerdo a la legislación vigente aplicable a todos los empleados	Licencia por maternidad legal. Posibilidad de reducir horario una vez finalizada este periodo. Por paternidad 7 días, en lugar de los 2 que garantiza la ley	No hay	No hay
Chile	Para todos los empleados con contrato indefinido. Con dos componentes: 1.- Cobertura 100% pagado por la empresa 2.- Complementario pagado por el trabajador (descuento por nómina)	100% de cobertura para todos los trabajadores por ley a través de la mutualidad	No hay	No hay	No hay	No hay
Colombia	Solamente se le ofrece al Director País al Director Comercial Regional	Solamente se le ofrece al Director País al Director Comercial Regional	100% de los empleados, según lo establecido por ley	Todos los empleados de acuerdo con la ley	Todos los empleados, sin importar tipo de contrato	Cesantías, intereses a las cesantías y prima legal
Estados Unidos	Opcional empleado y familia	Opcional	Opcional	Opcional	No	Dental y visión opcional

Beneficios sociales por países (2)

País	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por incapacidad o invalidez	Baja por maternidad o paternidad	Fondo de pensiones	Otras prestaciones
México	Cobertura total y permanente para todos los empleados de Atento Servicios	Atento Servicios: aplica a partir del nivel técnico/analista hasta Director en Estructura; y Administrativo Atento Atención y Servicios: Aplica desde nivel Agente hasta Jefe/ Experto / Responsable	100% de los empleados a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo y el IMSS	No hay	Aguinaldo, vacaciones, prima vacacional, vales de despensa, fondo de ahorro compensación variable Gerentes y Gerentes Sr.: Ayuda de transporte Director País y director: Ayuda de gasolina
Perú	Todos los trabajadores que cumplen 4 años de servicio en Atento. Otras coberturas adicionales indemnización de S/5,000 soles para los que han sufrido la pérdida de un familiar directo	Seguro privado para personal full time, supervisores y de estructura Plan médico para asesores y familiares Para coordinadores, jefes y gerentes hay mayor cobertura	Cobertura del Sistema Nacional de Seguridad Social para trabajadores con más de 4 meses de labor en la empresa	Cobertura del Sistema Nacional de Seguridad Social con más de 4 meses de labor en la empresa	Cobertura del Sistema Nacional de Seguridad Social o por el sistema privado	No tenemos otras prestaciones
España	Director General, Directores País y Gerentes	Director General, Directores País, Gerentes, jefes, Responsables de Negocio	Director General, Directores País y Gerentes	Todos	N/A	Vehículo empresa Director General
Sucursal Marruecos	Sólo la estructura	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Solo las mujeres	Toda la plantilla	Accidentes de trabajo- Toda la plantilla
Sucursal Colombia	N/A	Todo el personal afiliado a la entidad promotora de salud	Todo el personal afiliado a la aseguradora de riesgos laborales	Todas las mujeres y los hombres que a los que aplique según la ley	Todo el personal cotizando en el sistema de pensión (régimen de prima media o régimen de ahorro individual)	Caja de compensación Familiar para toda la plantilla, cobertura en beneficios de bienestar para el trabajador y su núcleo familiar

Atento realiza una evaluación anual, que afecta a muchos procesos de gestión de rendimiento e incluye iniciativas de formación



Evaluación de los empleados

404-3 <

Para alcanzar los objetivos estratégicos y promover el desarrollo profesional, Atento realiza una evaluación anual, que se vincula a muchos procesos de gestión del rendimiento, incluyendo revisiones de remuneración, iniciativas de formación y desarrollo y movimientos de movilidad.

El proceso de evaluación de la gestión se basa en la revisión del desempeño, las competencias y la evaluación del potencial de un empleado.

Se trata de una valoración muy exhaustiva que integra los siguientes aspectos:

- Desempeño y logros.
- Nivel de cumplimiento objetivos individuales.
- Desarrollo de competencias y valores.
- Potencial de proyección a otros puestos.
- Plan de desarrollo individual.

Además, sirve para nutrir los planes de formación, sucesión y desarrollo para configurarlos y alinearlos con las necesidades de cada colectivo y de la compañía.



Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional

404-3 <

CATEGORÍAS	Brasil		Argentina		Uruguay		Chile		Colombia		Perú		México		España	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1. Teleoperador			0%	0%	0%	0%	38,61%	61,39%			34,16%	65,80%			100%	100%
2. Administrativo oper. 3. Administrativo			N/A	N/A	N/A	N/A	43%	18%	76	148	0	0			100%	100%
3. Responsable TOP			100%	100%	100%	100%	46,90%	53,10%			86,40%	85,40%	53%	46%	100%	100%
4. Responsable 2 nivel TOP	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%			61%	39%	51%	49%	100%	100%
4. Técnico / Analista	100%	100%	100%	100%	100%	100%	76,39%	52%	34%	66%	65%	35%	60%	40%	100%	100%
5. Jefe / Experto / Responsable	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	22%	34%	66%	45%	55%	68%	32%	100%	100%
6. Gerente 7. Gerente Senior	100%	100%	100%	100%	100%	N/A	100%	6% 1%	49%	51%	50%	50%	70%	30%	100%	100%
8. Director 9. Director País 10. ExCO	100%	100%	100%	N/A	N/A	N/A	100%	1%	22%	67%	75%	25%	80%	20%	100%	100%

Acciones para evitar la rotación

En el cuadro pueden observarse las iniciativas llevadas a cabo en cada país para evitar la rotación.

Acciones para evitar la rotación por países (1)

Brasil	Argentina y Uruguay
<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta y Focus con Ex Empleados Operacionales (TO 90 días). • Encuesta de Ex Empleados Administrativos. • Análisis de las Manifestaciones Ombudsman y plan de acción con las áreas ofensivas de la empresa. • Encuesta de Clima y Compromiso y plan de acción con las áreas de la empresa. • Encuesta GPTW análisis y plan de acción con las áreas de la empresa. • Acciones de Compromiso por Responsabilidad Social. • Acciones de Motivación vía Rally en las Operaciones. • Programas Academia Atento y Universidad Atento, Workshop´s y Conferencias con Invitados Externos. • Campañas de Comunicación y Compromiso. • Programas de Salud y Bienestar (Atento Social, Mamá Nota 10, Carreras, Campañas Mensuales Temáticas de Salud). • Programa Diversidad: trabajamos los marcadores identitarios LGBT+, Mujeres, Racial y Personas con discapacidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atento Wellness: Programa de beneficios solo para personal fuera de convenio. • Jornada reducida en madres hasta el año de vida del bebé. • Home office 2 días al mes. • Vacaciones móviles iniciadas cualquier día de la semana. • Horario flexible de ingreso. • 1 día libre en vacaciones de invierno para padres. • 7 días de licencia seguidos por paternidad. • 1 día libre en el mes de cumpleaños. • 1 semana adicional de vacaciones para graduados. • 1 día libre al año para realizar su chequeo médico anual. • Beneficios en comercios adheridos. • 6 días adicionales de estudio a lo otorgado por la Ley de Contrato de Trabajo. • 2 días de licencia de mudanza. • Análisis salarial anual para medir equidad y competitividad. • Portal de beneficios para empleados Puntos Max. • Beneficios de MPP para el grupo familiar primario (cónyuge e hijos) para fuera de convenio. • Beneficio Seguro de Vida adicional 24 sueldos empleados fuera de convenio. • Oportunidades de desarrollo: para impulsar el desarrollo de nuestros empleados, priorizamos las Búsquedas Internas como fuente de reclutamiento en la cobertura de vacantes de supervisores y posiciones de estructura.

Acciones para evitar la rotación por países (2)

Perú	Colombia	Guatemala y El Salvador
<ul style="list-style-type: none"> • Unidad de Retenciones: se centralizan los registros (motivos de cese) en RRHH y se proponen según los casos de retención. • No Renovaciones: se hace la figuración de la renovación automática, siempre y cuando no presente incidencias o faltas graves. • Unidad de Reasignaciones: se revisar y mejoran los filtros dando más oportunidad de reubicar al personal aprobado. • Variable Adelanta: Para controlar la RT se hace un préstamo a modo de compensación de los variables (incentivos y comisiones) al personal para compensar la curva de aprendizaje. • Supervisor Guía: Retención del Talento dirigido a supervisores con el objetivo de reducir la Rotación Temprana y reducir la curva de aprendizaje de los nuevos ingresos. 	<p>Acciones en casos de rotación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico de la rotación: <i>feedback</i> grupos operativos, análisis entrevista de retiro, evaluación psicométrica, divulgación causa raíz de la rotación y ausentismo. • Elaboración Plan de Mejoramiento. • Definir formula y fuentes de medición del indicador de ausentismo. • Definición y divulgación de peso del indicador de rotación y ausentismo en la variable de los supervisores y coordinadores RRHH. • Sensibilización áreas de apoyo. • Ranking de Supervisores con mayor afectación en indicaciones de rotación y ausentismo. • <i>Feedback/ Focus Group</i> ausentista/ Rotación. • Matriz de compromisos. • Seguimiento del indicador de rotación y ausentismo. <p>Bienestar y Comunicación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgación, de políticas y procedimientos de las actividades de Bienestar. • Implementación y Divulgación de Puntos MAX Bienestar. • Implementación y Divulgación Cuadros de Honor Bienestar. • Definición Línea 123. • Lanzamiento canal YouTube Atento Corporativo Bienestar y Comunicaciones. • Preparación para los hijos de los colaboradores a la primera comunión. RRHH. • Garantizar el funcionamiento de la intranet en todos los computadores Bienestar y Comunicaciones. • Programa Mentoring. 	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente clima laboral. • Infraestructura de vanguardia. • Tenemos una cultura organizacional inclusiva, innovadora, dinámica y divertida; enfocada en la motivación del personal. • Ofrecemos una competitiva oferta laboral: <ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad laboral. - Flexibilidad de horarios. - Beneficios adicionales. - Alianzas-convenios de descuentos y precios especiales en comercios, establecimientos de diversión familiar, supermercados, restaurantes, pastelerías, servicios de salud, academias de idiomas y universidades, entre otros. - Programas de motivación y RSC.

Acciones para evitar la rotación por países (3)

Chile

- Flexibilidad Horaria: apoyo a los colaboradores para conciliar estudio y trabajo.
- Permisos: permisos por parte de la empresa si se suscitan temas personales.
- Caja de Mercadería: entrega de 2 cajas de mercadería al año por trabajador por un valor de 0,8 UF.
- Desarrollo: apoyo y desarrollo del capital humano de nuestros colaboradores a través de: Planes de Carrera, Academia de Líderes, Expertos Formadores, Subvención de Estudios, Universidad Atento, Coordinadores Regionales COPC.
- Reconocimientos: a los colaboradores que representan lo mejor de nuestra compañía en todos sus ámbitos de actuación e impacto: Best Agent, Living Compass, Best Practices, Atento Responsable.
- Puntos Max: programa de reconocimiento dirigido a todo el personal de ATENTO (Estructura y Operación), basado en la meritocracia.
- Asistencia Legal: servicio de orientación legal telefónica (Ilimitado) para todas las personas aseguradas en el Seguro PIBE que ofrece nuestra empresa.
- Asistencia Legal: servicio de orientación legal telefónica (Ilimitado) para todas las personas aseguradas en el Seguro PIBE que ofrece nuestra empresa.
- Asistencia Legal: servicio de orientación legal telefónica (Ilimitado) para todas las personas aseguradas en el Seguro PIBE que ofrece nuestra empresa.
- Chat RRHH: BOT programado para atender o line consultas de Recursos Humanos.
- Seguro de Salud: seguro de Salud SIN COSTO (o Plan Empresa) para todos los colaboradores con contrato indefinido, costado por Atento.
- Plan de Calidad de Vida Energízate: serie de actividades orientadas a lograr en bienestar en la salud de todos nuestros colaboradores a través de la realización de actividad física.
- Convenios: más de 40 empresas en convenio de: vida sana, comida y diversión, trabajador y familia, caja de compensación, salud, otros, educación.
- Beneficio Maternal, Salas Cuna: pago de Bono Compensatorio de Sala Cuna, Convenio Sala Cuna.
- Beneficio social a empleados necesitados: entregando asistencia personalizada y ayuda en cajas de mercadería, dinero, medicamentos, pañales, campañas sociales etc.
- Concursos
- Préstamos y/o anticipos extraordinarios: por casos sociales y/o emergencia.
- Traslados domicilio/empresa: se dispone de móviles que transportan a los colaboradores a sus domicilios cuando realizan turno en horario nocturnos, con el fin de no exponerlos a riesgos y facilitar la llegada a su hogar.
- Carga BIP en los en Centros de Trabajo: (CAIC) más importantes, se instalaron en lugares visibles tótems para carga BIP dentro de la empresa, llegando a ser de las empresas con mayor utilización de estos tótems.
- Campaña de vacunación contra la influenza: se realiza campaña de vacunación en conjunto con Mutual que consiste en aplicación de dosis de alta gama a un valor preferencia descontada en dos cuotas.
- Cuidamos el tiempo de nuestros colaboradores: nuestros colaboradores no deben salir de las dependencias para ser atendidos por nuestras empresas de beneficios y convenios.
- Celebración Día del Niño: celebración de fiesta para los hijos de los colaboradores en su día.
- Mis Secciones/Familias: familias es una sección dedicada a celebrar nacimientos, matrimonios cumpleaños de los hijos de nuestros colaboradores y mascotas.
- Condolencias: se publica en nuestro portal de comunicaciones interna las condolencias en caso de fallecimiento de familiar directo, a nombre de Atento y de sus compañeros de equipo, enviando un mensaje de fuerza para sobrellevar el difícil momento.
- Campaña de ayuda en caso de catástrofe: se realizan campañas de ayuda a los colaboradores que necesiten ayuda luego de algún desastre natural.
- Servicio de Utilidad Pública: se publican en nuestro portal de comunicaciones interna todas las solicitudes orientadas a solicitar el apoyo entre colaboradores
- Café con el Jefe: programa de Comunicaciones que genera espacios de conversación con nuestros líderes.
- Kit de Cumpleaños: kit entregado a nuestros colaboradores que desean sorprender a un compañero que se encuentra de cumpleaños.
- Kit de Reconocimiento.

Acciones para evitar la rotación por países (4)

México

- Premio Mejores Ejecutivos.
- Programa Motivación Compass.
- Bono Cero Ausentismo: rifa donde participan los ejecutivos que no contaron con faltas durante el mes anterior.
- Conversación de retención por parte del BP salida (cambios de horario, Campaña, *site*, etc.).
- Seguimiento diario de ausentismo.
- Talleres de gestión de personas para Supervisores: con estos talleres se brinda a los supervisores las herramientas necesarias para tener un manejo adecuado de personal.
- Semillero de talento: se invita al personal a participar de un proceso de direccionamiento de perfil y, una vez evaluado, se le brindan diferentes talleres para desarrollar sus habilidades en el puesto.
- Comités mensuales con los integrantes del *site team* y los responsables de operación se presentan KPI's de RRHH por parte del BP y se generan planes de acción específicos.

Sucursal Marruecos

- Celebración del Día de la Mujer con reparto de rosas.
- Organización de un viaje de motivación a la ciudad de Marrakech abierto a todos los empleados.
- Fiesta fin de Ramadán, con reparto de dulces típicos.
- Colaboración con negocio.

Sucursal Colombia

- Plan de Bienestar que promueve la integración y fidelización con la compañía favoreciendo la adherencia laboral.
- Fortalecimiento de equipo de RR.HH.
- Auditoria de cumplimiento de ETT.
- Implementación de pruebas Psicotécnicas.
- Posicionamiento de marca: ferias de empleo.



**Atento,
una de las
Mejores
Empresas
para
Trabajar
para las
Mujeres en
Brasil**
*por segundo
año
consecutivo*

Igualdad de oportunidades, diferencias salariales

202-1 < 
405-1 <

Como miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, Atento rechaza cualquier forma de discriminación por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social.

La multinacional está comprometida con la igualdad de género tanto en política de retribuciones e incentivos como en la formación y promoción del talento. Sus iniciativas enfocadas al empoderamiento femenino avalaron en 2018, por segundo año consecutivo, a Atento como una de las Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres en Brasil según Great Place to Work®.

Retribuciones a los empleados

202-1 < 405-2 <

	2018	2017	2016
Relación promedio entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres	91%	96,7%	95,2%
Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Mujeres: 8,27%	Mujeres: 13,58%	Mujeres: 29,71%
	Hombres: 8,27%	Hombres 13,58%	Hombres 30,95%

No existe discriminación alguna por motivos de maternidad, obligaciones familiares o situación socio económica. En ese sentido, el porcentaje de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad fue del 100% y el porcentaje de trabajadores que regresó tras la baja por maternidad o paternidad superó el 80% en todos los países. Estas tasas demuestran que la conciliación laboral y familiar se encuentra entre las prioridades de Atento.

401-3 <

401-3 <

Abanderada de la no discriminación, la compañía realiza también campañas de difusión para evitar la violencia de género y promover una igualdad real. Cabe destacar, en este sentido, la elaboración de una guía de lenguaje inclusivo próximamente.

Bajas maternidad/paternidad

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo

	Trabajadores con derecho a la baja laboral		Ejercieron su derecho a la baja laboral		Reincorporaciones		% de reincorporaciones	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Argentina		126		126	N/A	126	N/A	100%
Uruguay		2		2		2		
Perú	242	441	242	441	233	393	99%	88%
Colombia	81	255	81	255	81	255	90%	83%
Chile	94	435	94	435	94	435		
Brasil	468	2327	468	2327	468	2435	100%	100%
CAM	48	73	48	73	48	73	100%	100%
México	198	407	193	338	61	189	32%	56%
Estados Unidos	1	14	1	14	1	14		100%
Puerto Rico	1	11	1	11	1	11	100%	100%
España	53	209	53	209	50	230	94,34%	100%
Sucursal Marruecos		5		5		3		100%
Sucursal Colombia	10	51	10	51	10	51	100%	100%



Programas de desarrollo profesional, gestión del talento

404-2 <

404-3 <

Atento cuenta con un amplio número de iniciativas a nivel formativo y de desarrollo de competencias. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

- **Programa de Bienvenida:** Programa orientado a facilitar la adaptación de colaboradores nuevos en Atento o en el rol a fin de que puedan realizar contribuciones positivas a la organización.
- **Atento Leadership University:** Espacio para el desarrollo sostenible y consistente de líderes (colaboradores con equipos a cargo) mediante el despliegue de programas alineados con el Modelo de Liderazgo Transformacional de Atento.
- **Programas de capacitación y desarrollo:** Atento cuenta con diferentes acciones de formación y desarrollo cuyo objetivo es potenciar las competencias clave para el puesto que los colaboradores ocupan actualmente o para su próximo paso de carrera. A partir de la revisión de desempeño anual, se establece un Plan de Desarrollo Individual orientado a reforzar dichas competencias.

Existen programas globales y locales de desarrollo profesional para que los empleados crezcan profesionalmente



Programas de desarrollo de talento por países

Brasil

- Programa de mentoring.
- Programa de coaching.
- Gestión Atento en Foco.
- Desarrollo de Personas: Programas Academia Atento y Universidad Atento, Workshop´s y Conferencias con Invitados Externos.

Guatemala

- Plan de Carrera: su objetivo es desarrollar y potenciar habilidades de liderazgo y gestión del negocio, que son necesarias en los puestos claves de para la operación. Se realiza a través de módulos de formación en habilidades blancas, módulos técnicos propios de la operativa, módulos de herramientas de gestión y plan de carrera.

Perú

- Expertos Formadores: esta práctica se creó con la finalidad de adherir el potencial formador como socio estratégico a la gestión de recursos humanos:
 - Apoyar e impulsar las competencias de los formadores internos para una máxima eficiencia en la transmisión de los valores y el know-how de la empresa.
 - Fortalecer al área al tener una red de formadores - socios que nos permite conocer la realidad del negocio.
 - Incrementar los resultados y/o mejorar su performance en habilidades blandas, comunicacionales y de formación interna.
 - Mejorar el networking, comunicación y establecimiento de vínculos entre personas de distintas áreas y Grupos Profesionales

Colombia

- Expertos Formadores: atender las necesidades formativas de la compañía través del despliegue técnico de capacitaciones brindadas por colaboradores calificados, con *expertise* en determinados temas alineados a la naturaleza del negocio.
- Capacitación técnica: se gestionan capacitaciones técnicas de acuerdo a la demanda y al presupuesto establecido por área.
- *Team consultant*: desarrollar redes de conocimiento a través de equipos multidisciplinarios. A partir de certificaciones que se han tenido que realizar, aprovechar el *know how* de manera interna. Es un programa interno de certificaciones y gestión del conocimiento.
- Capacitación en habilidades: liderazgo por la universidad. Algunas habilidades blandas se gestionan a través del programa expertos formadores, impartido a través de la Universidad de Liderazgo de Atento.

El Salvador

- ATLAS Academy: dirigida a agentes que desean promoverse dentro de la compañía como líderes de staff. (Supervisor, Formador, Analista de Calidad y Analista de Operaciones).
- Academia Atento: dirigida al staff de líderes actuales para el refuerzo de sus habilidades transversales y técnicas a través de cursos interno y externos, así como parte de su proceso de crecimiento dentro de la compañía.

Chile

- Academia de líderes potenciales: instancia de formación que busca promover e incentivar a aquellos colaboradores que están atendiendo a los clientes de nuestros clientes y que quieren crecer con nosotros transformándose en Supervisores. En 2018 se capacitó a 49 supervisores.

España

- Universidad de Liderazgo para los colectivos de *Top Managers* y *Middle Managers*.
- Planes de desarrollo individuales y transversales.

Sucursal Colombia

- Formaciones orientadas en el desarrollo de competencias de liderazgo, trabajo en equipo y motivación para el personal con equipo a cargo.
- Desarrollo de competencias de líderes.
- Formaciones ad hoc.

México

- Semillero de Talento: para desarrollar a los ejecutivos potenciales, mediante un plan de carrera.



En 2018, se ofrecieron 17,6 millones de horas de formación en todos los países donde tiene operación. Si se incluye la formación online en Brasil, esta cifra se elevaría a 64 millones de horas.

Horas de formación

<i>(Incluye horas de formación de Brasil online)</i>	2018	2017	2016
Operaciones	60.347.825	8.423.317	11.227.331
Estructura	3.646.651	118.591	73.273
Total	63.994.476	8.541.907	11.300.604

<i>(No incluye horas de formación de Brasil online)</i>	2018	2017	2016
Operaciones	16.628.327	8.423.317	11.227.331
Estructura	1.000.043	118.591	73.273
Total	17.628.370	8.541.907	11.300.604

En 2018, se ofrecieron 17,6 millones de horas de formación en todos los países



Promedio de horas de capacitación anuales por empleado

404-3 <

CATEGORÍAS	Brasil		Argentina		Uruguay		Chile		Colombia		Perú		México		España		Sucursal Marruecos	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
1. Teleoperador			76,2	77,6	35,8	32,6	16,8	39,4	5186		166,9	93,9	10,10	6,51	13,83	21,23	3,01	1,27
2. Administrativo oper. 3. Administrativo			-	-	-	-	2,4	1,9			0	0	0,00	0,00	2,35	2,99	0	0
3. Responsable TOP			42,8	43,4	12	12	-	-			4820	5260	2,05	2,61	22,94	26,97	0,03	0
4. Responsable 2 nivel TOP			23,6	39,6	34	33,5	18,3	14,6							10,17	14,9	0	0
4. Técnico / Analista			106,4	96,2	0	16	2,4	1,9			40	18	6,01	6,73	11,18	15,21	0	0
5. Jefe / Experto / Responsable			22,9	16,5	968	56	4,5	9,1			45	38			22,82	34,66	0	0
6. Gerente 7. Gerente Senior			44	28	108	0	0,1	17,5			54	32			46,73	52,21	0	0
8. Director 9. Director País 10. ExCO			27	0	0	0	20	-			5	4			3,4	2,83	0	0

Salud y seguridad

403-1 < 
 403-2 <
 403-4 <

La actividad de Atento no conlleva un riesgo grave para los colaboradores.

No obstante, la compañía ha puesto en marcha algunas iniciativas para minimizar los riesgos y promover la salud de los empleados. Se han realizado campañas de difusión a nivel global relacionadas con una dieta sana y la práctica de actividad física, y los consejos de conducción, entre otras.

A nivel local, se llevan a cabo diferentes acciones para promover un estilo de vida saludable, tales como la promoción en eventos deportivos, y diferentes actividades en la plataforma de concienciación y sensibilización para todos los empleados.

En Atento, existen comités formados por representantes de los trabajadores y de las empresas que apoyan las labores de promoción de la salud y vigilan el cumplimiento de las políticas de prevención.

La tasa de absentismo se elevó al 8,68% en 2018.

Tasa de absentismo

2018	2017	2016
8,68%	7,7%	8,0%

Reclamaciones por prácticas laborales

Cifra de reclamaciones presentadas en canales formales

Argentina	960
Uruguay	0
Brasil	15.474
Chile	283
Colombia	- Canal de denuncias 15 casos - Comité laboral 17 casos
Estados Unidos	0
México	616
Puerto Rico	0
Perú	86
Guatemala y El Salvador	50
España	- Vía judicial: 347 - Vía administrativa: 447
Sucursal Marruecos	22

Satisfacción del empleado



Como cada año, en 2018 la compañía participó en la encuesta "Great Place to Work", realizada por el Great Place to Work Institute. Esta encuesta mide las percepciones de los empleados sobre el entorno laboral y permite la comparación con otras empresas participantes a nivel local y regional. Por octavo año consecutivo, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica, con puestos destacados diferentes países: España, Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Méjico y El Salvador.

Recibió, además, la certificación recibió Top Employer en España y Brasil, que reconoce a los mejores empleadores por la calidad de las condiciones que desarrollan para sus empleados y por fomentar el desarrollo del talento a todos los niveles.



Compromiso social

El crecimiento de Atento repercute positivamente en las comunidades donde desarrolla su actividad. Para realizarla, precisa de la colaboración de distintos colectivos que, a su vez, se benefician económicamente de ella: empleados, proveedores locales, financiadores e inversores. Agente de cohesión social, Atento sobresale como uno de los primeros y más importantes creadores de empleo en Latinoamérica y participa en diversos programas que ayudan a progresar a los colectivos más vulnerables.

Generación de riqueza

Atento genera riqueza en las comunidades donde tiene presencia. En 2018, el valor distribuido a la sociedad se situó en 1.490 millones de dólares, repartido entre sus grupos de interés. En el cuadro se detallan los datos económicos básicos.

Cabe destacar el fuerte compromiso de Atento con el empleo. En 2018, la compañía realizó más de 1.200 contratos nuevos y superó la cifra de 153.000 trabajadores. Además del aporte económico, la plantilla recibe formación y actividades de desarrollo en virtud de los programas Atento Academy y Atento Leadership University.

El valor distribuido a la sociedad se situó en 1.490 millones de dólares durante el ejercicio 2018

Valor generado, retenido y distribuido a la sociedad

201-1 <

<i>(en millones de dólares)</i>	2018	2017
Valor económico generado		
Total ingresos consolidados (ventas + otros ingresos)	1.818,2	1.921,3
Valor económico distribuido a la sociedad	1.490	1.618,7
Empleados	1.365,2	1.429,1
Proveedores	70,8	74,9
Accionistas (Dividendo pagado en el ejercicio)	0	24,1
Sociedad - Administraciones Públicas (Impuestos sobre ingresos)	13,4	12,5
Proveedores de capital (Gastos financieros)	40,6	78,1
Valor económico retenido	328,2	302,6

Programas de acción social y empleo

Atento también aporta valor a la comunidad gracias a programas corporativos que son el resultado de la escucha activa a los grupos interés y del esfuerzo de los trabajadores y diferentes colectivos. Algunos de ellos tienen un carácter plurinacional, como el programa de voluntariado 'Voces que Ayudan', el de inserción social 'Atentos al Futuro' y el 'Global Community Month', mes en que los voluntarios de Atento de todos los países realizan distintas actividades relacionadas con la cultura, la educación, la recuperación de espacios públicos, donaciones y acciones de reforestación.

"Atentos al futuro"



Uno de los programas que más repercusión tiene sobre la comunidad es el programa de inserción social 'Atentos al futuro'. Se trata de un plan de capacitación en habilidades técnicas y blandas para jóvenes socialmente desfavorecidos y diversos colectivos en riesgo de exclusión para que puedan acceder a un empleo.

Con este programa se consiguen dos objetivos: por un lado, se brinda a personas vulnerables la oportunidad de conseguir un trabajo formal, en muchos casos en la propia empresa, y, por otro, se motiva a los trabajadores que imparten la capacitación.

En Argentina, 'Atentos al Futuro' apoya la formación de jóvenes que están finalizando sus estudios secundarios en escuelas cercanas a los centros de Atento, con programas de 27 de horas de formación que abarcan los siguientes temas: comunicación, atención al cliente, técnicas de comercialización, medio ambiente, encuentro con empleados, informático y de formas de postularse a un empleo. Atento brinda los materiales, las instalaciones, un refrigerio, y en algunos casos, viáticos para los alumnos.

En Brasil se destina a personas entre 18 y 29 años y aborda temas como comunicación, matemáticas,

ciudadanía, informática y empleabilidad. Existe también un Atentos al Futuro LGTB+, además de una Oficina de Generación de Renta destinada a mujeres que aprenden a confeccionar productos artesanales y lograr independencia financiera.

Por su parte, en Colombia se realizaron alianzas para la formación con diferentes instituciones (Gente Estratégica, Departamento para la Prosperidad Social, Acdivoca, Centro de Formación para el trabajo, alcaldías, etc.).

Iniciativas similares son el Programa Cimientos y el Programa Aprendices realizados en Chile. El primero es fruto de una alianza entre la Corporación Cimientos y el Ministerio de Desarrollo. En 2018 se realizaron cursos de Teleoperación a dos hombres y 15 mujeres en situación de vulnerabilidad. En cuanto al Programa Aprendices, 22 personas siguieron una formación teórico-práctica que facilitó su empleabilidad.

En Guatemala y el Salvador se brinda oportunidades laborales no sólo a las personas que buscan su primer empleo, sino también a mayores de 40 años que para otras empresas ya no son una opción de contratación.



En los programas sociales de Atento participan un gran número de centros, que sirven como dinamizadores su comunidad. En el cuadro se desglosa el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo y participación en las comunidades locales. **413-1 <**

Porcentaje de centros donde se han realizado programas de desarrollo

País	Porcentaje
Brasil	100%
Argentina	100%
Perú	50%
México	50%

Ninguno de los centros de de operaciones de la compañía tiene riesgos o efectos negativos sobre las comunidades locales. **413-2 <**

De hecho, Atento no ha recibido ninguna reclamación por impactos sociales a lo largo del 2018. Además, no se encuentra próxima a ninguna población indígena, por lo que no existen casos de violación de los derechos de estos colectivos. **411-1 <**

Iniciativas locales

El resto son proyectos de voluntariado son iniciativas locales, propias de cada país, que se desglosan en el siguiente cuadro:

Brasil

Programa Soy Voluntario

- Los voluntarios dedican su tiempo y talento a diversas actividades, como campañas de donación (alimentos, abrigos, juguetes, regalos de Navidad), capacitación profesional de jóvenes y personas en situación de vulnerabilidad social para el mercado de trabajo y actividades ambientales, actuando positivamente para la transformación de la sociedad.
- Entre los proyectos apoyados destaca los desarrollados con la Parcería Amparo Maternal y la Parcería Casa Ondina Lobo.

Semana del Compromiso Voluntario

- Las ONG de todo el país van a las centrales de Atento y presentan sus trabajos y áreas de actuación. Los empleados conocen así su labor y pueden registrarse como voluntarios.

Muestra del voluntariado de Atento

- Ofrece la oportunidad de acercar a las personas que están involucradas en alguna causa social, invitándolas a participar de acciones corporativas del Programa Soy Voluntario.

Colaboración con instituciones como la Oficina de Generación de Renta, el Centro de Acogida Amparo Maternal, etc.

Participación en campañas Violencia contra la mujer, Campaña contra la homofobia, Día de los Niños.

Argentina

“Un Sol para los Chicos”:

- Más de 1.000 empleados voluntarios de Atento atendieron las llamadas destinadas a recaudar fondos para el programa ‘Un Sol para los chicos’ de Unicef, la campaña más importante que realiza la organización internacional en Argentina en favor de la infancia y la adolescencia. En 2018, se recaudaron 3,5 millones de dólares.

Maratón Nacional de Lectura

- Voluntarios de Atento contactaron por teléfono con más de 1.000 instituciones educativas en todo el país con el fin de fomentar la inscripción al evento, en el que participaron más de 5,4 millones de niños, jóvenes y adultos. Esta campaña se realiza en colaboración con la Fundación Leer desde 2004.

Colombia

Donación de sangre

- En colaboración con la Fundación Hematológica Nacional y Cruz Roja Colombiana.

Aima

- Atención integral a la mujer Atento.

Colaboración con la Fundación Sanar

Puerto Rico

MDA

- Atender las llamadas del telemaratón anual.

México

Abrigando al corazón

- Donación de abrigos, chamarras y cobijas a un albergue.

Voces que ayudan

- Atención de llamadas para los Padrinos Teletón.

Juguetería

- Donación de juguetes a niños de una Casa Hogar.

Útiles Escolares

- Donación de materiales escolares a Casa Hogar y Escuela de zona marginada.

Chile

Colaboración con distintos centros

- Hogar de Menores San Pedro Armengol, Asociación Nacional del Discapacitado Mental, Fundación Crescendo, San Pedro de la Paz y Hogar de Acogida.

Sucursal Colombia

Nuevo grupo de voluntariado

- Creación de un grupo de voluntarios de Atento para realizar labores sociales.

Perú

Liga contra el cáncer:

- Colecta de donación monetaria.

Ponle Corazón

- Colecta de donación monetaria para prevención contra el cáncer.

AtentoLAB Solidario

- Concurso de iniciativas sociales en el que los colaboradores proponen el proyecto y la comunidad con la que trabajarán.

Donamor

- Campaña de donación de sangre con el Hospital Rebagiati.

España

Gala Benéfica Inocente

- 430 trabajadores de Atento colaboraron con la Fundación Inocente y la Fundación Telefónica en su Gala benéfica Inocente con objeto de recaudar fondos para los niños con cáncer y sus familias.

Sucursal Marruecos

Exposición fotografía:

- Financiación de una exposición de un joven fotógrafo.

Donativos

Brasil

- Campaña de donación de abrigos: 18.549 piezas.
- Campaña de donación de alimentos: 2.348 toneladas.
- Campaña de Donación de Juguetes y Libros Infantiles: 4.117 artículos.
- Campaña de Donación de Lacros: 773.053.
- Donación de 455 vacunas H1N1.
- Campaña de Reforestación: 1.000 mudas donadas.
- Navidad de los ancianos: 168 artículos de higiene donados.

Argentina y Uruguay

- Cuando fallece un empleado, cliente o proveedor, Atento realiza una donación a "Árboles sin Frontera" para la plantación de árboles en su memoria y envía una carta de condolencias a la familia.

Guatemala y El Salvador

- Colecta de alimentos, ropa, papel higiénico, libros con aporte de los trabajadores.

Colombia

- Best Buddies: Programa de oportunidad laboral en condición de discapacidad cognitiva.

Perú

- Bailando por una sonrisa - acción de RS que se sumó al concurso anual de baile entre gerencias, en el cual los asistentes donaban como entradas útiles escolares en beneficio de dos ONG.
- Donamor.
- AtentoLAB Solidario.
- Liga contra el cáncer.
- Ponle Corazón.
- Liga contra el cáncer.

Puerto Rico

- Recogida y entrega de artículos de primera necesidad y ropa, artículos escolares y juguetes para hogares de niños huérfanos.

México

- A través del GPTW y en Coordinación con Casa de la Amistad, Atento participó en el programa Coronas para Princesas de Verdad, donde aquellos colaboradores que lo desearan podrían donar su cabello para la creación de pelucas oncológicas. Las colaboradoras de Atento donaron 11 trenzas. Adicionalmente se donó material para limpieza y juguetes.
- Donación de útiles y juguetes.

Chile

- Hogar de Menores San Pedro Armengol: Juguetes, 123 pares de calcetines, 102 bóxeres y 32 camisetas de polar.
- Asociación Nacional del Discapacitado Mental: 5 cajas de mercancía reunidas entre los colaboradores + 5 cajas entregadas por Atento.
- Fundación Crescendo: 5 cajas de mercancía reunidas entre los colaboradores + 5 cajas entregadas por Atento.
- Hogar de Acogida: Fiesta de Navidad 2018.
- Fundación San José: 1.660 kilos de papel. Esto equivale a 1245 pañales o a 623 mamaderas.

España

- Donación de alimentos a diferentes entidades.
- Donación de sangre: participación de donantes voluntarios.

Sucursal Marruecos

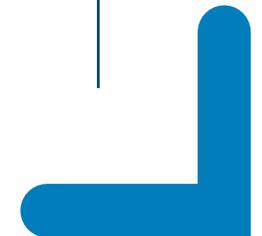
- Donación de alimentos de primera necesidad para bebés a una iglesia.

Sucursal Colombia

- Se activaron campañas de donativos de diferentes artículos en pro del beneficio de algunas comunidades vulnerables.

Campañas de comunicación en materia de Sostenibilidad

<p>Brasil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de reforestación divulgada en toda la empresa. • Taller de Gestión Ambiental para clientes, colaboradores y proveedores. • Juegos presenciales en la temática ambiental en todas las centrales. 	<p>Argentina y Uruguay</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación, gráficos, online y digitales para compartir la información con los colaboradores. • Cuentas de Instagram que contribuyen a la difusión de acciones de clima laboral y a la internacionalización de los valores de la compañía. 	<p>Perú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación ambiental: Sensibilización mensual, a través de los canales de comunicación, de temas enfocados al cuidado del medioambiente. • Día de la mujer: campaña de sensibilización y capacitación acerca de temas relacionados con la igualdad de género, la no violencia a la mujer y la ruptura de estereotipos. 	<p>Chile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña 'Acciones que dejan huella', que se enmarca en la realización de acciones en el ámbito de la integración (Ley de Inclusión, Igualdad y Diversidad, Me gusta Aten') y medio ambiente (Punto Limpio, Cuidemos el agua, Apaga el PC, Ahorro de Energía, Colillas de Cigarro, Expo Emprende, Sección Tendencias, Talleres de Educación Financiera, igualdad de género, notas informativas) y donaciones.
<p>Colombia</p> <ul style="list-style-type: none"> • 54 campañas de comunicación interna: 4.5 promedio/mes, impactando a 8.500 colaboradores en temas como bienestar, prevención de violencia contra la mujer, salud y seguridad en el trabajo, prevención de ataques informáticos, cultura, etc. 	<p>Guatemala y El Salvador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de concienciación. 	<p>México</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campañas de ahorro de energía, con mensajes directamente relacionados al cuidado del agua y electricidad en nuestras instalaciones. 	<p>España</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de recogida de alimentos para donarlos a asociaciones.



Nuestros proveedores

La propuesta de valor de Atento se construye con la colaboración de sus proveedores, a los que destinó 70,8 millones de dólares en el ejercicio. La compañía espera de ellos que cumplan con las mismas normas básicas de operación, responsabilidad social y Derechos Humanos que rigen sus actuaciones.

Cualquier proceso de compras debe añadir valor al negocio, de acuerdo con la coyuntura económica, anticiparse a la demanda, buscar oportunidades de reducir el costo total y encontrar beneficios de escala y sinergias. Así se establece en su Política de Compras, que junto con los Principios y los protocolos de actuación regulan los procesos de compra.

En la política de Atento de Compras, explicita que los proveedores deben aplicar principios éticos similares a los de Atento. Estos principios son los siguientes:

414-2 <

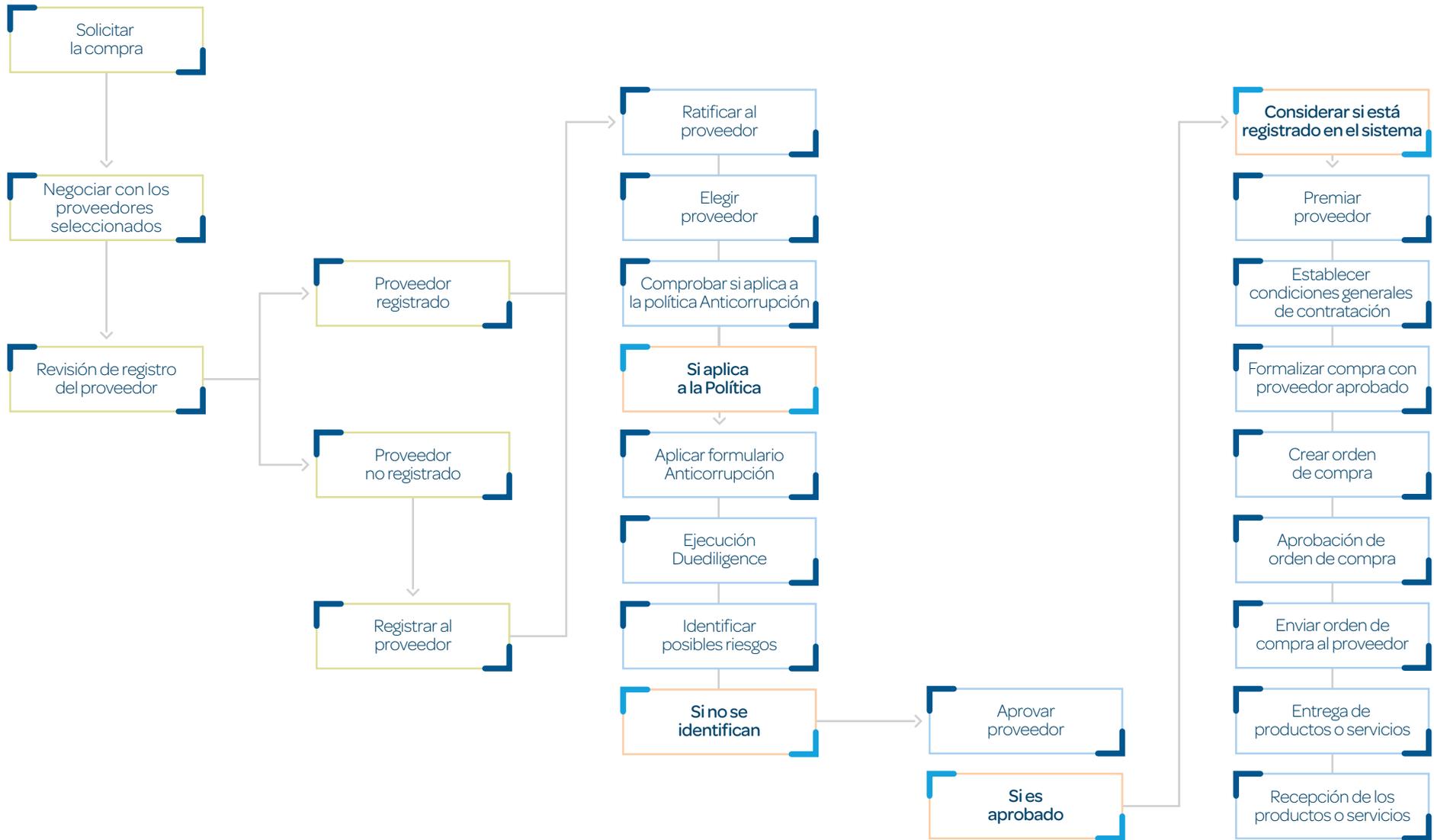
PRINCIPIOS de la cadena de suministro

- No promoción o existencia del trabajo infantil.
- No promoción o existencia de trabajo forzado.
- No existencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los empleados.
- No existencia de maltrato laboral.

Atento se ha dotado, además, de una serie de protocolos de compras, mediante los que se analizan diferentes aspectos como el cumplimiento de la legislación medioambiental, el derecho a la libertad de asociación de sus trabajadores, la no discriminación en el empleo y el rechazo a la corrupción en todas sus formas, que garantizan la sostenibilidad del sistema de suministro.

Proceso de compras simplificado

102-9 <



En todas las condiciones comerciales de contratación con proveedores, se especifica y exige que cumplan con lineamientos ligados a la seguridad de la información, cuidado del medioambiente y seguridad en el trabajo. En Brasil, los proveedores firman, además, una "Declaración de Conformidad y Compromiso de Responsabilidad Social Norma SA 8000: 2008 sobre trabajo infantil".

Durante el ejercicio 2018, no se registraron incidentes de proveedores con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil o trabajo forzoso, ni impactos negativos significativos o potenciales debidos las acciones de suministro por parte de la compañía. **408-1 <**
409-1 <

Proveedores locales

En la selección de proveedores rigen tres parámetros: capacidad técnica y económica-financiera del proveedor, historial de servicio y observancia de los principios de Atento. La compañía prima a los proveedores locales para conformar su oferta de valor añadido. En la tabla se desglosa el gasto en proveedores locales por países.

Gasto en proveedores locales

204-1 <

País	Porcentaje
Brasil	96%
Argentina	100%
Uruguay	100%
Chile	62%
Guatemala y El Salvador	21%
México	74,1%
EE.UU.	94,1%
Puerto Rico	4%
Perú	100%
España	99,8%

La selección de proveedores se rige por tres parámetros: capacidad técnica y económica, historial de servicio y observancia de los principios de Atento

Compromiso medioambiental



Atento está comprometido con el cuidado del entorno natural. Aunque su actividad no genera un impacto especialmente relevante para el medio ambiente, se esfuerza por utilizar tecnologías eficientes que generan menos emisiones contaminantes, intenta limitar el uso de los recursos naturales y trabaja para mejorar el tratamiento de sus residuos.

La compañía contribuye a los objetivos medioambientales de la Agenda 2030 de Naciones Unidas procurando ofrecer servicios medioambientalmente sostenibles e intentando reducir sus impactos sobre el entorno tanto en el diseño de sus centros como en el uso de sus instalaciones. La compañía realiza, además, campañas a nivel global para difundir la importancia de utilizar materiales biodegradables, reciclables o reutilizables y de luchar contra el cambio climático, llevando a cabo actividades de voluntariado. A nivel global, realiza acciones específicas en los sites para fomentar el reciclaje: mejora de las instalaciones, eliminación del uso de papel, etc.

Durante el ejercicio 2018, no recibió sanciones administrativas o judiciales relacionadas con su impacto sobre el medio ambiente.

307-1 <

Eficiencia energética

Con el propósito de disminuir sus emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera y reducir sus costos energético en 2018, Atento adoptó diferentes iniciativas de ahorro. **302-1 <**

Brasil

- Compensación de 140 toneladas de gases de efecto invernadero mediante la plantación de mil mudas para la reforestación de la Mata Atlántica, recuperando 6 mil m² de área degradada.
- Sustitución de 60.000 lámparas fluorescentes convencionales por lámparas de LED.
- Compra e instalación de nuevos equipos del sistema de aire acondicionado central en dos centros.

Argentina y Uruguay

- Proyectos hibernación de PC.
- Cierre nocturno de edificios.
- Seteo de aire acondicionado.

Perú

- Implementación de luces LED y baños inteligentes.
- Bajada de los techos de las plataformas para el ahorro de energía.
- Cambio de aire acondicionado RB.

Colombia

- Proyecto de una herramienta para identificar los impactos ambientales y la forma de mitigarlos.

Chile

- Se ha implementado cerca de un 80% de iluminación Led en los edificios, optimizando el consumo energético y reemplazando luminarias de menor eficiencia y componentes dañinos para el medio ambiente (tubos fluorescentes).

Consumo de agua

La compañía ha seguido avanzando en sus iniciativas de eficiencia en el consumo de recursos, fundamentalmente agua, energía y papel. En 2018, el consumo de agua se situó en los 770.420 metros cúbicos. **303-1 <**

Consumo de agua

Argentina	46.700	México	44.444
Uruguay	2.100	Estados Unidos	-
Perú	92.474	Puerto Rico	2.136
Colombia	70.395	España	32.568
Chile	37.931	Sucursal Marruecos	-
Brasil	432.591	Sucursal Colombia	-
CAM	9.081	Total	770.420

Entre los logros más importantes, destacan los siguientes:

- **México:** se realizó el cambio de 41 mingitorios de agua a secos para conseguir un ahorro en el consumo de agua potable. Cada mingitorio seco ahorra 160m³ anuales de agua.
- **Perú:** se ha logrado un porcentaje de consumo de agua del 74%.

Gestión de los residuos

En 2018, Atento siguió trabajando por su adecuada gestión en los siguientes países:

- **Brasil:** la empresa "GBM Reciclagem" que es responsable de la recolección y destino adecuado de todo el residuo electrónico de Atento Brasil.
- **Perú:** cumplimiento de las expectativas previstas de residuos segregados para reciclaje - 12%.
- **Argentina y Uruguay:** en esta área se evita la generación de desperdicios donando el mobiliario y equipos informáticos que se encuentren en proceso de recambio. El Procedimiento local CM-03 establece los lineamientos y describe los pasos a seguir ante la solicitud de donar bienes de Atento desde el área de Infraestructura y/o el área de Tecnología.
- **Chile:** con la alianza con la empresa Triciclos, empresa B que busca un cambio cultural a través del reciclaje, impulsando la economía circular, con soluciones para reducir la generación de residuos y haciendo una gestión más sustentable del ciclo de vida útil de los productos.

Alianzas estratégicas

<p>Brasil</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociación con el Instituto Brasileiro de Florestas: Acciones de reforestación con la participación de colaboradores. 	<p>CAM: Guatemala y El Salvador</p> <ul style="list-style-type: none"> • RedEcológica S.A. • Defensores de la Naturaleza. • Fundación Zoológica de El Salvador. • Funter.
<p>Chile</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alianza con Prohumana, organización chilena que promueve un Desarrollo Humano Sustentable multisectorial. • Alianza con Triciclos para implantar la habilitación de tres puntos limpios. 	<p>Peru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Produce - Entidad competente rubro comercio interno. • Ministerio del Ambiente - Plan de manejo de residuos sólidos. • Municipalidad de Ate (Segregación de residuos). • Aldeas Infantiles SOS. • ANIQUEM.

Acerca de *este informe*

Antecedentes y metodología

Estudio de materialidad

Verificación externa

Índice de contenidos GRI

102-54 <

102-45 <

102-48 <

102-51 <

102-52 <

103-1 <

102-47 <

102-56 <

102-55 <



Antecedentes y metodología

102-54 <

Este Informe Integrado de Atento presenta la información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de la multinacional en 2018. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Para elaborarlo, se han determinado los temas más relevantes para los grupos de interés mediante un estudio de materialidad.

102-50 <

En la elaboración han participado los principales responsables de cada país, coordinados y supervisados por el responsable de Comunicación Interna y Responsabilidad Social Corporativa, y validados por la Alta Dirección de la Compañía.

La información vertida sigue los principios de fiabilidad, comparabilidad y relevancia.

Perímetro de consolidación

El desempeño detallado en esta informe abarca todas los países y filiales donde opera Atento. En el caso de que no haya datos de todos los países, se citan los países a los que se refiere.

102-45 <

Las Cuentas Anuales de Atento formuladas por el Consejo de Administración, revisadas por el auditor y aprobadas por la Junta General de Accionistas, constituyen la base de la información financiera.

102-48 <

La información no financiera se basa en la información de carácter social y medioambiental reportada por cada país.

Atento lleva desde el ejercicio 2008 elaborando informes anuales en el ámbito de la RSC y la sostenibilidad. La comparabilidad con los informes anteriores puede quedar mermada por la exclusión de algún indicador de desempeño en aspectos no materiales para la empresa.

102-49 <

102-52 <

Para cuestiones relativas al contenido, puede remitirse a:

102-53 <

- Belén Montero García-Tenorio, responsable de Comunicación Interna y RSC
- bmontero@atento.com

Estudio de materialidad

102-46 <

102-47 <

103-1 <

GRI considera cuestiones materiales aquellas relevantes para una compañía por el impacto económico, social y ambiental o por su influencia en sus grupos de interés.

La materialidad de un asunto viene dada por una doble vertiente, externa e interna, que la compañía tiene que manejar para identificar nuevas oportunidades, diagnosticar las próximas tendencias y saber si éstas están relacionadas con la prevención de riesgos y el desarrollo sostenible.

Atento realizó en 2016 un estudio de materialidad para incluirlo en su Memoria de Sostenibilidad, que ha ido actualizando año tras año con encuestas a 398 personas de los grupos de interés más relevantes para la compañía (empleados, clientes, inversores, sindicatos, proveedores y agentes sociales) y con una revisión de fuentes de información secundaria (noticias sectoriales y memorias de empresas relacionadas con la industria de la telefonía y el *call center*). Fruto de estos trabajos se han redefinido los temas materiales, pasando de 25 a 20, y se han agrupado en cinco categorías: gobierno corporativo, recursos humanos, medio ambiente, negocio y sociedad.

En la matriz de materialidad realizada en 2019, todos los temas que aparece son de relevancia para la empresa, y lo que señala es una priorización según intereses de la propia empresa y de sus grupos de interés.

Para la dimensión externa se han tomado los datos recopilados en 2018, incorporando nuevas puntuaciones desde el punto de vista de medios de comunicación. Para la dimensión interna se han añadido las respuestas de directivos de Atento a una encuesta de temas materiales en 2019, así como una actualización de fuentes secundarias (informes anuales y webs corporativas de compañías de su sector).

Tema material	Tema relevante
Gobierno Corporativo	1 Lucha contra la corrupción
	2 Calidad de la información financiera y de RSC de Atento
	3 Mecanismos de compliance de Atento
RR.HH.	4 Oferta de desarrollo de carrera profesional
	5 Inclusión laboral de personas desfavorecidas
	6 Calidad del empleo en Atento
	7 Salud y seguridad de empleados de Atento
	8 Educación y formación continua
	9 Desarrollo y retención del talento
Medio ambiente	10 Uso racional de materias primas y energía
	11 Reciclaje de residuos
Negocio	12 Resultados financieros de Atento
	13 Calidad de servicio
	14 Innovación tecnológica
	15 Oferta de servicios
	16 Ciberseguridad y protección de datos
Sociedad	17 Programas de voluntariado corporativo
	18 Evaluación de temas de RSC en cadena de suministro de Atento
	19 Acción social y donaciones
	20 Respeto de Derechos Humanos

Verificación externa

102-56 <



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO DE ATENTO 2018

El presente documento constituye el resultado de la revisión llevada a cabo por AUREN sobre la información contenida en el Informe Integrado de **ATENTO** para el año 2018. Este informe es un informe de verificación con el alcance detallado por Estándares GRI y basado en los procedimientos establecidos por GRI.

La verificación efectuada ha tenido en cuenta la adecuación de la Informe Integrado a los Estándares GRI y la realidad de los contenidos del Informe Integrado correspondientes a la actividad de **ATENTO** durante el año 2018. Así como el análisis de materialidad realizado y la orientación a grupos de interés.

La elaboración del Informe Integrado de **ATENTO** y el contenido del mismo es responsabilidad de **ATENTO**, así como el mantenimiento y adaptación de los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información contenido en el Informe.

La responsabilidad de AUREN es la emisión de un informe independiente, basado en los estándares y procesos de verificación definidos en la norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000) y Metodología propia establecida por AUREN. La auditoría realizada consiste en una revisión limitada, realizando comprobaciones que han conducido a informar que no se han evidenciado prácticas que incumplan los criterios de reporting, proporcionando una seguridad relativa, acerca de la información sujeta a revisión.

La metodología aplicada ha incluido la revisión documental del documento de materialidad y de su actualización, el contenido del Informe Integrado 2018 y los balances fiscales publicados.

Con base en todo ello, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El Informe Integrado 2018 de **ATENTO** incluye los contenidos básicos recomendados para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI.
- El resultado de las verificaciones corrobora que el nivel de aplicación de los Estándares GRI declarado (De Conformidad - Opción Esencial) es apropiado.
- No se ha puesto de manifiesto ningún indicio que nos haga creer que el Informe Integrado contiene errores o no haya sido preparada, en todos sus temas significativos, de acuerdo con los Estándares GRI.

A todos los efectos y para que así conste

En Barcelona, 9 de diciembre de 2019



Xavier Sala
Socio

AUREN CONSULTORES SP, S.L.P

Índice de contenidos GRI

102-55 <



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI 101: Fundamentos 2016			
GRI 102: Contenidos Generales 2016		Página	Comentarios y respuestas directas
102-1	Nombre de la organización	6	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 12	
102-3	Ubicación de la sede	6	
102-4	Ubicación de las operaciones	6	
102-5	Propiedad y forma jurídica	6	
102-6	Mercados servidos	6	
102-7	Tamaño de la organización	4, 51	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	65	
102-9	Cadena de suministro	93	

GRI 102: Contenidos Generales 2016		Página	Comentarios y respuestas directas
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8	
102-11	Principio o enfoque de precaución	18	
102-12	Iniciativas externas	18	
102-13	Afiliación a asociaciones	25	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	8	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	45	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	41	
102-18	Estructura de gobernanza	36	
102-40	Lista de grupos de interés	22	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	67	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22	
102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	22	

GRI 102: Contenidos Generales 2016		Página	Comentarios y respuestas directas
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	99	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las cobertura del tema	100	
102-47	Lista de los temas materiales	100	
102-48	Reexpresión de la información		No ha habido reexpresión de la información
102-49	Cambios en la elaboración de informes	99	
102-50	Período objeto del informe	99	
102-51	Fecha del último informe		Junio de 2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	99	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	99	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	99	
102-55	Índice de contenido de GRI	103	
102-56	Verificación externa	102	

		Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 200		DIMENSIÓN ECONÓMICA	
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	49
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	49
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económicos generado y distribuido	86
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	7,51
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	51
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	78
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	65

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92-93	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92-93	
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	94	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	44	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	44	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	44	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	44	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	46	
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	46	

GRI 300 DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL

GRI 302: ENERGÍA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	95	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95	
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	96	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 303: AGUA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	95	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96	
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	96	
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	95	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	95	
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	95	

		Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 400		DIMENSIÓN SOCIAL	
GRI 401: EMPLEO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	61
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	61
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5, 74
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	67
	401-3	Permiso parental	79
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	68
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	67

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	84	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	84	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	84	
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	84	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	84	
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	80	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	80	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	80	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5, 39, 65	
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	78	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	78	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	43	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43	
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	43	
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	43, 94	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	94	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	43, 94	
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	87	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	88	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	43	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	43	
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	43	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	87	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	87	
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programa de desarrollo	88	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	88	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	92	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	92	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	92	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	92	
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	60	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	60	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	60	

			Página	Comentarios y respuestas directas
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	100	
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	46	

Informe Integrado 2018



ATENTO

www.atento.com

4 rue Lou Hemmer
L-1748 Luxembourg Findel
R.C.S. Luxembourg: B185.761

Contacto

Belén Montero García-Tenorio
Corporate Communication and Social Responsibility Manager
bmontero@atento.com