

2019

Informe Integrado



ATENTO

Leading
Next Generation CX

ÍNDICE DE CONTENIDOS

3 Sobre Atento

- 4 Principales cifras financieras y no financieras
- 5 Perfil de la compañía

7 Mensaje del CEO

10 Nuestro modelo de negocio

- 11 Ética e integridad
- 14 Nuestros servicios y mercados
- 18 La Responsabilidad Social Corporativa de Atento
- 22 Relación con grupos de interés

27 Estrategia

- 28 Entorno de mercado
- 30 Ejes estratégicos
- 33 Estrategia de RSC
- 34 Compromisos en 2020

36 Gobierno Corporativo

- 37 Modelo de Gobierno Corporativo
- 38 Estructura de Gobierno Corporativo y capital
- 39 Junta General de Accionistas
- 40 Consejo de Administración
- 41 Comité de Dirección
- 42 Código ético
- 43 Canal de denuncias
- 45 Atento y los Derechos Humanos
- 47 Lucha contra el soborno y la corrupción
- 48 Gestión de riesgos

51 Desempeño en 2019

- 52 Hechos destacados
- 53 Resultados económicos
- 59 Nuestros clientes
- 68 Compromiso con nuestro equipo de trabajo
- 94 Compromiso social
- 100 Nuestros proveedores
- 103 Compromiso medioambiental

106 Acerca de este informe

- 107 Antecedentes y metodología
- 108 Estudio de materialidad
- 110 Verificación externa
- 111 Índice de contenidos GRI



Sobre Atento

Principales cifras financieras y no financieras
Perfil de la compañía



Principales cifras financieras y no financieras

Indicadores financieros

102-7

(en millones de dólares)	2019	2018	2017
Ingresos	1,707.3	1.818,2	1.921,3
EBITDA	153,4	184,8	196,9
Beneficio neto	-80,7	20,5	-13,9
Deuda financiera neta	595,9	326,2	344,5
Apalancamiento (Deuda neta / EBITDA ajustado)	3,9X	1,8X	1,6x

Indicadores de recursos humanos

	2019	2018	2017
Número de empleados	1,707.3	1.818,2	1.921,3
Diversidad			
- Hombres	36,02%	35,25%	35,45%
- Mujeres	63,98%	64,75%	64,55%
Horas de formación totales (millones)*	64.003.186	64.561.555	
Tasa de rotación mensual promedio**	6,4%	6,2%	5,9%
Tasa de ausentismo	6,98%	6,20%	7,70%

* Incluye formación online en Brasil.

** Rotación mensual, promedio de personal de operaciones.

Perfil de la compañía

Atento es el mayor proveedor de servicios y soluciones de gestión de relaciones con los clientes y de externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) de América Latina y uno de los cinco primeros del mundo por nivel de ingresos. Su liderazgo se sustenta en un servicio superior, una tecnología y plataformas operativas escalables, un profundo conocimiento de las necesidades locales de sus más de 400 clientes y en el compromiso de los más de 149.000 empleados. Atento cotiza en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo ATTO.

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

1er proveedor de CRM / BPO en América Latina

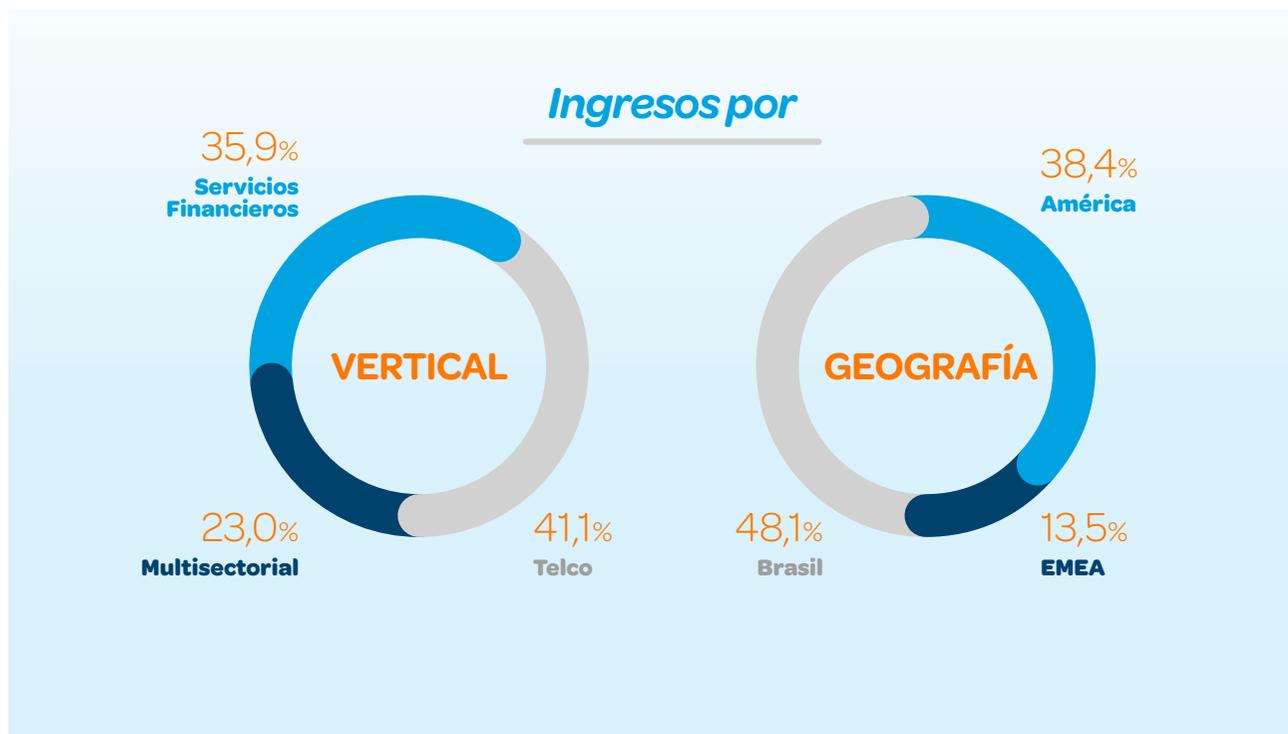
+ 400 clientes

~ 100 centros de contacto en 13 países

~ 150.000 empleados

Entre las 25 mejores empresas multinacionales del mundo

92.000 estaciones de trabajo



Cuota de mercado en Latinoamérica



Fuente: Frost & Sullivan, Gartner
[Representa la cuota de mercado local (definida como ingresos generados y facturados en el país con clientes locales)]

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:	75.406.357
Actividad:	Servicios 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

102-10

Queridos amigos de Atento:

Me dirijo a vosotros para presentaros este Informe Integrado de Atento 2019, en un momento en que los logros de este ejercicio parecen haber quedado difuminados por la pandemia que estamos sufriendo en 2020. Merece la pena, no obstante, detenerse a analizarlo no sólo por la mejora de los resultados obtenidos, sino también por las decisiones estratégicas adoptadas; decisiones que nos han permitido resistir a los acontecimientos de este año y que guiarán nuestros pasos en los años venideros.

2019 fue un ejercicio provechoso para Atento: el año en que emprendimos nuestra **Agenda de Cambio**, que incluye tres horizontes para mejorar la rentabilidad de nuestras operaciones, acelerar el desarrollo de nuestros servicios de próxima generación y aumentar nuestra penetración en verticales y geografías con mayores márgenes. Horizontes, que estarán acompañados por un proceso de Transformación Cultural.

De cara a mejorar nuestra rentabilidad, nos embarcamos de lleno en una transformación desde el núcleo que requirió de un formidable esfuerzo y cambio cultural por parte de nuestro equipo: transformamos nuestro modelo de ventas, redujimos costes a través de la implantación de nuevas soluciones y herramientas digitales y enfocamos aún más nuestro negocio a la rentabilidad.



“Con el objetivo de convertirnos en líderes en servicios de atención al cliente de próxima generación, seguimos incorporando capacidades digitales”

- Con el objetivo de convertirnos en líderes en servicios de atención al cliente de próxima generación, seguimos incorporando capacidades digitales y centramos nuestros esfuerzos en tres servicios clave, que ya acumularon la mitad de nuestras nuevas ventas: voz de alto valor, multicanal integrado y back office. Uno de los hitos en el camino hacia la automatización de los procesos de los clientes, que lidera Brasil con la ayuda de T-Systems, fue la inauguración del Centro de Eficiencia y Transformación en España, donde se graduaron los primeros agentes de *call center* formados en para ser consultores y programadores de tecnología RPA (Robotic Process Automation).
- A lo largo de este año de transición, nos adentramos en países más rentables, como Estados Unidos, y aceleramos a los clientes nativos y a otras verticales de rápido crecimiento, como las tecnologías y la salud. Actualmente un tercio de las ventas corresponden a estos clientes.
- Gracias a las acciones definidas en nuestra Agenda de Cambio, la segunda mitad del año obtuvimos un crecimiento multisectorial del 7,5%, casi el doble de la tasa de crecimiento del mercado, con un aumento de los nuevos ingresos del 45%, que pone las bases para el crecimiento en los próximos años. Además, fuimos recuperando nuestro EBITDA, hasta los 153 millones de dólares, y a final de año, el margen EBITDA se situaba en el 10,8% excluyendo los efectos del deterioro provocado por la situación en Argentina, muy cerca de nuestro objetivo.
- Parte de la ejecución de este ambicioso plan se financió con los 53 millones de dólares de caja operativa generados en el año, que también sirvieron para devolver el capital a los accionistas que han puesto su confianza en nosotros, mediante la recompra de 4 millones de acciones de la compañía por 11 millones de dólares. Quisiera destacar, en relación a nuestros accionistas e inversores, que en 2019 avanzamos en la transparencia con la celebración del primer Día del Inversor de Atento en Nueva York en el mes de noviembre.

Al margen de los resultados económicos, desde Atento también aumentamos nuestra contribución con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que asumimos como miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas para mejorar la vida de las personas y proteger nuestro planeta. Estamos plenamente convencidos de que nuestra responsabilidad como empresa va más allá del escrupuloso respeto a la ley y del mantenimiento de un comportamiento ético con todas las personas y colectivos con los que nos relacionamos. Nos proponemos ir más allá y actuar como agentes de transformación en nuestra actuación como empleadores, fomentando una ciudadanía responsable y haciendo un uso responsable de los recursos naturales

Nuestra prioridad son los 150.000 empleados que conforman nuestro equipo, para quienes seguimos mejorando nuestro entorno laboral y promoviendo su desarrollo profesional y personal en igualdad de condiciones. Este esfuerzo ha quedado patente con nuestra inclusión, un año más, en el ranking de los 25 Mejores Lugares de Trabajo Multinacionales del Mundo y en el de las Mejores Multinacionales para Trabajar en América Latina que elabora Great Place to Work®. Además, recibimos el premio al mejor empleador en España y Brasil.

A lo largo de 2019, seguimos trabajando en el ámbito ambiental con el lanzamiento de un programa en Brasil que ya ha producido una serie de resultados sustanciales en materia de consumo de recursos materiales y reciclaje, y que pretendemos extender paulatinamente a otros países.

No fue fácil llevar a la práctica nuestra estrategia en un contexto de incertidumbre económica como el de 2019, en el que el crecimiento global de la economía se redujo al 2,9%, y en el que Latinoamérica se vio sacudida por fuertes agitaciones sociales. Pero el ascenso del sector CX parece imparable, impulsado por una mayor externalización de los servicios, el desarrollo de soluciones y la automatización de los procesos.

“Desde Atento aumentamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible”

En Atento, seguimos siendo optimistas con respecto al futuro y nos proponemos liderar esa escalada del sector en los próximos años. Me gustaría trasladarles desde estas líneas mi agradecimiento por el compromiso demostrado durante la pandemia, en la que 68.0000 agentes de call center comenzaron a trabajar desde sus casas para seguir prestando servicios esenciales a nuestros clientes, en temas tan importantes como la salud.

No puedo terminar esta carta sin enviar un mensaje de ánimo especial a todos aquellos colaboradores que han sufrido y están sufriendo las consecuencias de la pandemia.

Con nuestros mejores deseos,

Carlos López-Abadía
CEO

Nuestro modelo de negocio

Ética e integridad

Nuestros servicios y mercados

La responsabilidad social corporativa de Atento

Relación con grupos de interés



Ética e integridad

Atento ha reformulado su cultura corporativa, una forma ética y de hacer las cosas que recibe el nombre de One Atento. Esa cultura define su forma de trabajar como una única compañía global, que tiene la fuerza de un equipo unido, para lograr un liderazgo sostenible. One Atento se apoya en cinco valores y en diez comportamientos.

Misión y visión

- Contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes.
- Convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de clientes en nuestros mercados.





ONE ATENTO

VALORES

5 valores que guían y orientan nuestras acciones y decisiones.

- Integridad
- Accountability
 - Agilidad
- Orientación al Cliente
 - One Team



EN ACCIÓN

10 comportamientos que todos en Atento debemos desarrollar para construir una cultura sólida y hacer realidad nuestra Agenda de Cambio.

Valores



• One Team

- Somos una sola compañía global. Trabajamos y ganamos como un solo equipo.
- Antepone el bien colectivo a los intereses individuales.
- Somos fiables, contribuimos al trabajo de nuestros colegas y colaboramos en proyectos compartidos.
- Nos comunicamos para generar sinergias y compartir buenas prácticas.



• Integridad

- Honestidad, transparencia y respeto ante todo, basándonos en fuertes principios éticos.
- Hacemos lo correcto, aún cuando nadie nos mire... y si nos vieran, nos sentiríamos orgullosos.
- Lideramos con ejemplo y somos empáticos. Tratamos a los demás como nos gustaría que nos trataran.
- Tenemos disciplina financiera y operacional.



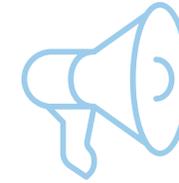
• Agilidad

- Tenemos sentido de urgencia en todo lo que hacemos, tomando decisiones con rapidez.
- Cometemos errores, pero aprendemos de ellos y no los repetimos.
- Cuando enfrentamos problemas, los solucionamos y procuramos mejorar.
- Evolucionamos de forma expedita, compartiendo y adaptando ideas rápidamente.



• Orientación al cliente

- El consumidor está en el centro de todo lo que hacemos.
- Somos proactivos ofreciendo el mejor servicio y valor añadido.
- Entendemos el mercado, la estrategia y responsabilidad de nuestros clientes.
- Siempre pensamos en la mejor manera de ayudar.



• Accountability

- Mantenemos nuestros compromisos y las promesas que hacemos.
- Somos dignos de confianza y no damos excusas.
- Tomamos responsabilidad por nuestros actos.
- Demostramos resultados, nos autoevaluamos y mejoramos.

Código Ético

Inspirándose en estos valores, Atento cuenta con un Código Ético, un conjunto de normas y principios que todas los colaboradores deben seguir en el desarrollo de su actividad.

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



Nuestros servicios y mercados

102-14

Atento conecta a más de 400 empresas con más de 500 millones de consumidores en Latinoamérica, Estados Unidos y España. Gracias a sus servicios de CRM y BPO, estas empresas pueden proporcionar una experiencia memorable a sus clientes, generar valor añadido y abrir nuevas oportunidades de negocio. Actualmente, la compañía se enfrenta al reto de liderar la próxima generación de servicios de experiencia de cliente.

Propuesta de valor

La oferta de Atento combina el compromiso de sus 150.000 empleados y las últimas tecnologías para aportar la mejor experiencia al cliente.

Sus soluciones integrales y personalizadas de *customer experience* (CX) abarcan todo el ciclo de vida de relación, están totalmente integradas con las herramientas y procesos del cliente y se adaptan a las exigencias del sector, el modelo de negocio y el tipo de consumidores a los que se dirige.

Como consultora de BPO, aporta un nuevo enfoque a los procesos de negocio, analizando la situación de cada empresa y proponiendo los escenarios más adecuados para mejorar los resultados del negocio. Para ello, rastrea el desempeño de las principales métricas a partir de la estructura de su Command Center y las áreas de Quality Assurance.

A partir de la combinación de sus servicios de CX, de su labor de consultoría y de la plataforma de Atento Digital, crea soluciones especializadas para sectores específicos, como telecomunicaciones, banca, servicios financieros, seguros y servicios de salud.



Servicios y capacidades de última generación

Para ofrecer una experiencia memorable y responder a los desafíos de la era de transformación digital, Atento aporta servicios de última generación, que ofrecen una experiencia memorable a sus clientes, apoyados en sus capacidades digitales. Gracias a ellas, es la compañía mejor posicionada en Latinoamérica para captar el desarrollo digital de las empresas.

Next Generation SERVICES



High Value Voice

Agentes altamente calificados, asistidos por IA y tecnologías analíticas.



Multicanal integrado

Gama completa de canales digitales integrados que proporcionan una experiencia única y continua.



Automatización del back office

Automatización del *back office* de los clientes.

Next Generation CAPABILITIES



IA/Cognitive

Inteligencia artificial, *machine learning* y tecnologías cognitivas al servicio de interacciones más humanizadas con los consumidores.



Automatización

Automatización tanto del *back* como del *front-office* para mejorar la eficiencia y la experiencia del consumidor.



CX Process Consulting

Mejoramos el viaje del cliente y los procesos comerciales a través del trabajo de nuestro equipo de consultores en procesos CX.



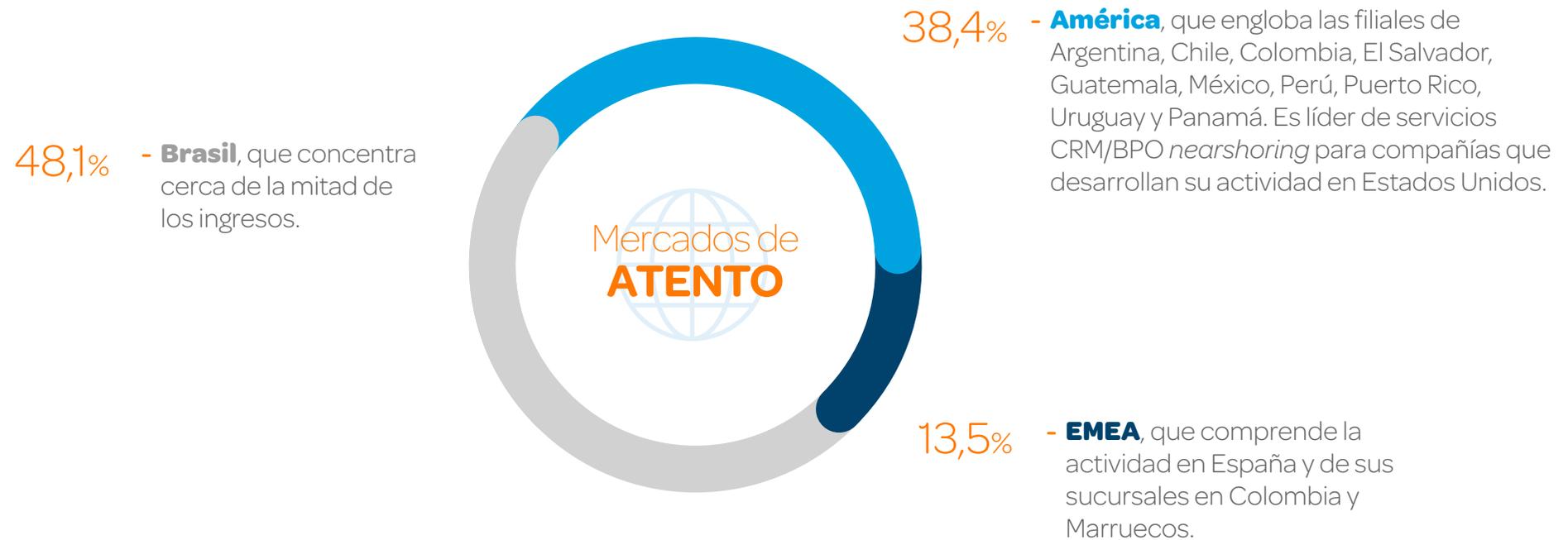
Analytics

Uso de *data science* para mejorar la eficiencia de los negocios y generar más valor por medio de datos, desarrollamos análisis predictivos que generan *insights* para maximizar los negocios de los clientes, mitigar riesgos, aumentar la retención en los canales de autogestión y minimizar rellamadas y reclamaciones.

Atento en el mundo

Atento es el mayor proveedor de servicios y soluciones CRM/BPO en América Latina y está entre los cinco primeros proveedores del mundo por ingresos.

Opera en 13 países y organiza su negocio en los siguientes tres mercados geográficos:



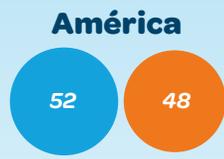
2018 2019

102-6

Centros de Atento en el mundo



- La sede principal de Atento está ubicada en Madrid (España), donde Atento tiene su origen. Posee también otras dos sedes en puntos de especial relevancia para su modelo de negocio: Sao Paulo (Brasil) y Ciudad de México (México).
- Al cierre del ejercicio 2019, Atento cuenta con 96 centros de prestación de servicios frente a los 101 del año anterior, tras disminuir en uno en Brasil, América Central, Colombia, México, y Perú.



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

La Responsabilidad Social Corporativa de Atento

102-11

102-12

Con el desarrollo de su actividad responsable, Atento contribuye a la instauración de una economía global sostenible e inclusiva que proporciona beneficios duraderos para las personas, comunidades y mercados, de acuerdo con los objetivos de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. En 2019 renovó su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, al que se adhirió en 2011, y volvió a recibir la Distinción de Empresa Socialmente Responsable (ESR) en México y Argentina.

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

- +** **Enfoque en los empleados:** promoción del desarrollo personal y profesional de los empleados para que puedan desarrollar su potencial, inmersos en un ambiente laboral propicio.
- +** **Ciudadanía responsable:** promoción del voluntariado y la inclusión social en las comunidades donde opera. Su papel tiene especial relevancia como generador de primer empleo.
- +** **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.



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.

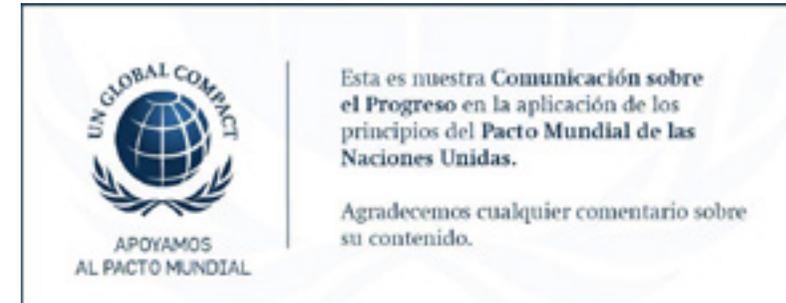
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

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.

Comprometidos con el desarrollo sostenible



Mediante sus políticas y prácticas cotidianas, Atento defiende los Derechos Humanos, laborales y medioambientales reconocidos en el Pacto Mundial.



Más allá de estos principios, la compañía quiere convertirse en un agente de cambio social 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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Objetivo global

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

Meta

Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.

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

- Seguridad y Salud



Objetivo global

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

Meta

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

- Programas de acción social y empleo
- Atento y los Derechos Humanos



Objetivo global

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

Meta

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.

Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública.

Índice de Acciones Llevadas a cabo por Atento

- Igualdad de oportunidades, diferencias salariales



Objetivo global

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

Meta

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.

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

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



Objetivo global

Reducir la desigualdad en y entre los países.

Meta

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

- Compromiso con nuestro equipo de trabajo



Objetivo global

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.

Meta

De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

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

- Compromiso medioambiental



Objetivo global

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

Meta

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

- Compromiso medioambiental



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

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

Índice de Acciones Llevadas a cabo por Atento

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

Con su contribución a los ODS de Naciones Unidas, Atento aspira a mejorar la vida de las personas y proteger el planeta



Relación con grupos de interés

102-40

102-43

102-42

102-44

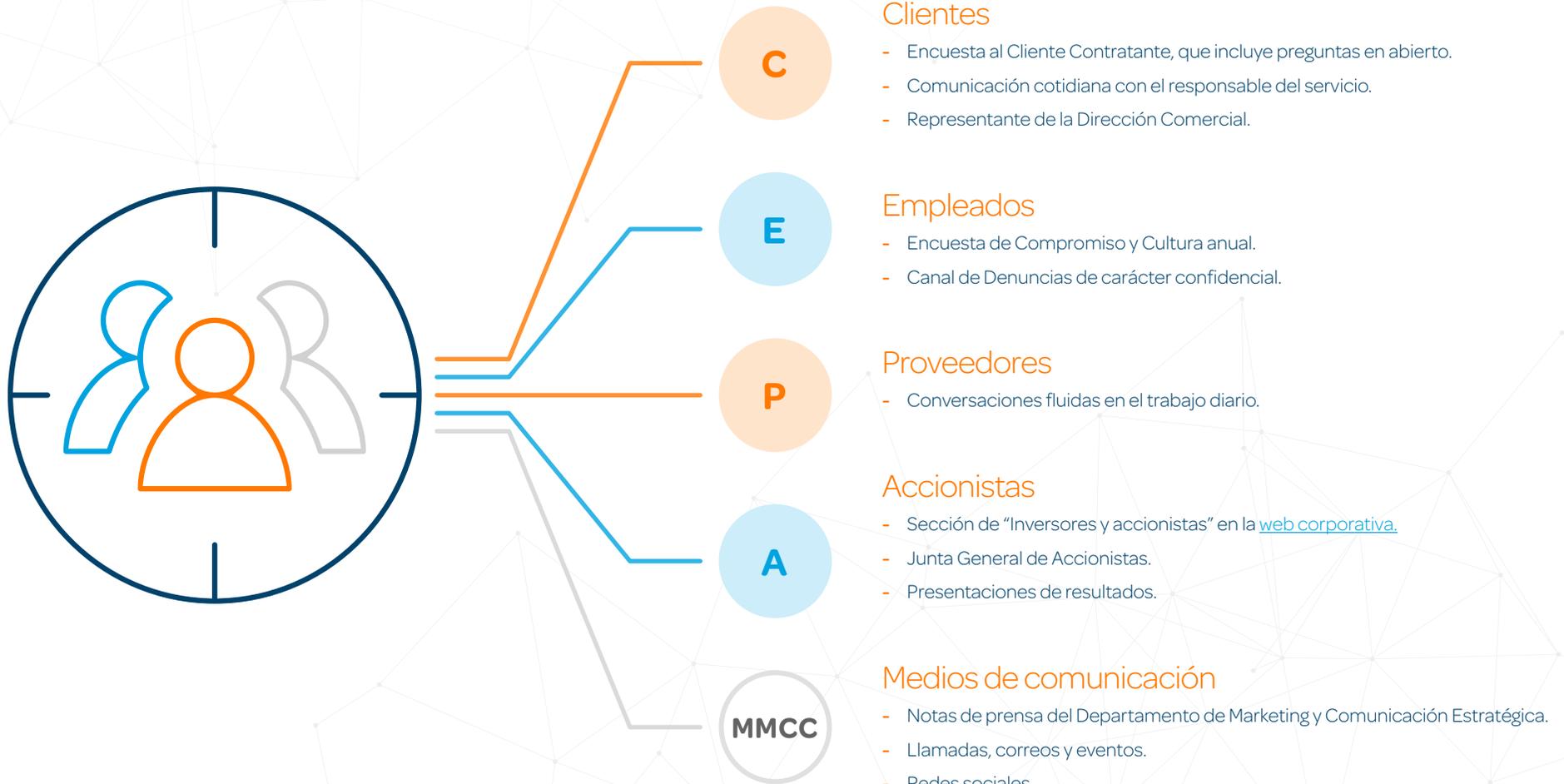
Como empresa socialmente responsable, Atento toma en consideración las legítimas expectativas que manifiestan sus grupos de interés a través de diversos canales. Su relación con estos colectivos se basa en el respeto mutuo y se desarrolla en el marco de la legalidad vigente en cada país y con el máximo respeto a las distintas culturas y sensibilidades.

Atento ha identificado ocho grupos de interés: empleados, clientes, representantes de los grupos sindicales, medios de comunicación, organizaciones nacionales e internacionales, Administraciones Públicas, accionistas y proveedores.

Relación con grupos de interés



Canales de relación con grupos de interés



Pertenencia a asociaciones sectoriales (I)

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.

Pertenencia a asociaciones sectoriales (II)

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
- Perspectivas de futuro



Entorno de mercado

La evolución del negocio de Atento en 2019 está supeditada a un proceso global de digitalización y de externalización de los servicios de atención al cliente, que favorece la subcontratación por parte de la industria de soluciones multicanal, integrales y digitales complejas, a las que la compañía dirige sus esfuerzos. Pese a la efervescencia del sector de CX, las incertidumbres políticas y económicas, agravadas por la epidemia de COVID-19, podrían influir en los resultados de 2020.

La gestión de los clientes es un mercado maduro, pero en crecimiento, con nuevas fuentes de ingresos que siguen surgiendo, a medida que la sociedad avanza en el proceso de digitalización. Entre 2019 y 2022 está previsto que este mercado crezca un 4,7%.

En los últimos años, una serie de tendencias están revolucionando el sector y tienen un impacto significativo en los resultados de Atento:



Mayor externalización de los servicios de CRM/BPO

Las empresas están subcontratando cada vez más actividades no fundamentales, como los servicios de atención al cliente y las funciones de venta, para poder concentrarse en sus competencias básicas. En este sentido, los procesos de transformación digital a los que se enfrentan las empresas ofrecen oportunidades para Atento, gracias su mayor capacidad de automatización de procesos digitales y de negocio.



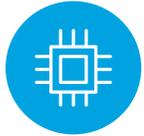
Crecimiento del negocio relacionado con el crecimiento en los negocios de clientes

Atento estructura sus contratos de tal manera que, durante un periodo estipulado, el volumen de los servicios CRM/BPO que entrega depende del desempeño de los negocios de los clientes. Esto implica que si el negocio de alguno de los clientes clave aumenta y genera más actividad de los clientes, su negocio con ese cliente también aumenta.



Desarrollo las soluciones de CRM y BPO

La experiencia de Atento en la industria vertical de las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, así como en otros sectores con gran número de clientes, y sus capacidades digitales, le permiten desarrollar soluciones complejas a medida para sus clientes, integrándonos aún más en su cadena de valor.



Crecimiento de las tecnologías relacionadas con la automatización

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 ya se han hecho realidad. Las nuevas oportunidades en los servicios basados en imágenes y vídeos, habilitados a través de diversas tecnologías como los asistentes virtuales, el procesamiento del lenguaje natural (PNL), la analítica del habla y el reconocimiento facial, ganarán fuerza en los próximos años.



Nuevos modelos de precios para los servicios

Los nuevos contratos se basan en modelos de precios ligados a los resultados y en modelos de precios híbridos. Además, 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

Resulta difícil para los clientes cambiar un gran número de estaciones de trabajo a otra empresa por 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.

Evolución macroeconómica

La economía mundial registró en 2019 el crecimiento más bajo de la última década, un 2,9%, como consecuencia de las prologadas disputas comerciales, las incertidumbres geopolíticas y una desaceleración generalizada en el consumo doméstico. La situación se está agravando en 2020 como consecuencia de la pandemia de COVID-19.

En 2019, Brasil, el mayor mercado de Atento, el PIB creció a un ritmo del 1,1%, pero después de que se haya convertido en el segundo país con más muertes y más casos confirmados de COVID-19, el Banco Central de Brasil prevé una retracción del 6,4% de la economía brasileña.

En general, Latinoamérica y el Caribe se han visto sacudidos por la agitación social en diversos países y por un contexto de baja en los precios del petróleo durante 2019. Se espera que a esta situación se sume la reducción de la demanda mundial por la pandemia, por lo que el PIB de la región sufrirá una contracción del 7,2%, según el Banco Mundial.

También España ha sufrido con dureza el embate de la pandemia y, tras registrar un crecimiento del 2,9% en 2019, las previsiones apuntan a una caída del PIB de entre el 10 y el 12% para 2020.

Agenda de Cambio

Atento lanzó en julio de 2019 su Agenda de Cambio con el objetivo de liderar la próxima generación de servicios de experiencia de cliente (CX). El Plan se basa en tres ejes: mejorar la rentabilidad de las operaciones, acelerar el desarrollo de los servicios de próxima generación y sus capacidades digitales, y aumentar la exposición a servicios, verticales y geografías con mayor crecimiento y márgenes. Para hacer posible este plan de acción, la compañía avanzó en la transformación digital de sus operaciones de recursos humanos, incluida la capacitación de algunos agentes de *contact center* en programadores, acciones englobadas en el proceso de Transformación Cultural.



- **Mejoras operativas:
transformar el núcleo**

Transformar el núcleo para impulsar la rentabilidad de las operaciones existentes.



- **Acelerar la
prestación de servicios
de la próxima generación**

Transformación de la oferta de valor para ganar en un mundo digital.



- **Explorar nuevas
vías de crecimiento**

Apertura de nuevas avenidas de crecimiento que hagan crecer nuestro negocio.



- **Transformación cultural**

Crear una cultura para liderar la Nueva Generación de Atento.

Mejoras operativas: transformar el núcleo



Atento abordará la implantación de una serie de iniciativas para acelerar la transformación de las operaciones centrales de Atento, que van desde el impulso de las ventas y la excelencia operativa hasta la optimización de los costes indirectos.

- Excelencia en ventas:**
 El objetivo es transformar el modelo de ventas bajo la premisa de “vender más, vender mejor, vender lo que queremos”. En esta línea, Atento está implementando un nuevo modelo que ayuda a gestionar las cuentas de clientes globales y a penetrar aún más en el área del mercado digital. El equipo es responsable de todo el ciclo de vida del cliente y se establece un modelo de compensación centrado en el crecimiento rentable.
- Excelencia operativa:**
 La compañía está ejecutando una serie de iniciativas para lograr la excelencia operacional, como la gestión de los indicadores clave de rendimiento operacional, la optimización de los servicios compartidos, etc. Se espera que estas iniciativas generen ahorros y eliminen actividades redundantes.
- Reducción de costes:**
 Las áreas de apoyo a los negocios (RR.HH, tecnología, instalaciones e infraestructura) están evolucionando para generar ahorros que pueden reducir los costes de los servicios de cada categoría. Para ello se crean soluciones y herramientas digitales específicas para cada área.

Servicios de próxima generación y aceleración digital



En un mundo inmerso en una revolución digital, Atento está acelerando su paso a los servicios de próxima generación para mantener su competitividad. Para ello se centra en tres servicios clave:

- Voz de alto valor:**
 Agentes altamente cualificados, asistidos por inteligencia artificial y tecnologías analíticas que optimizan la toma de decisiones o la resolución de problemas complejos.
- Multicanal integrado:**
 Gama completa de canales digitales orquestados e integrados (automatizados y dirigidos por agentes) que ofrecen una experiencia única e ininterrumpida al cliente. El multicanal integrado proporciona una experiencia mucho más rica que la que ofrece cada canal de forma aislada.
- Back Office:**
 Automatización del *back office* de los clientes. Al acortar el tiempo que se tarda en gestionar todas esas tareas entre bastidores, se aumenta la eficiencia de y asegura una experiencia excepcional de extremo a extremo para el cliente.

Nuevas vías de crecimiento



Atento avanza en nuevas vías de crecimiento que se relacionan con la forma en que expande su negocio en los mercados altamente atractivos, como los EE.UU. y otras geografías.

También está acelerando su penetración en los segmentos y verticales de alto crecimiento/margen, como el comercio minorista y electrónico, la alta tecnología/nueva economía o la atención sanitaria.

Paralelamente, Atento está mejorando la forma en que utiliza las asociaciones e iniciativas estratégicas para acelerar su estrategia de crecimiento. Así, hace una selectiva en verticales de alto crecimiento y crea de capacidades mediante adquisiciones de empresas con alto valor tecnológico.

Un sector clave para impulsar el crecimiento es el de las empresas de origen digital. Estas empresas no sólo son un objetivo clave a corto plazo, sino que también liderarán el crecimiento futuro de Atento al impulsar su propia expansión.

Transformación Cultural



A través de este proceso, transversal a los anteriormente detallados, se desarrollan una serie de proyectos e iniciativas con el fin de impulsar la transformación cultural de Atento para convertirnos en el líder del mercado, reforzando nuestra cultura de innovación y digital y el perfil de liderazgo de nuestros equipos.

Diseñar modelos organizativos ágiles que sean impulsores de la estrategia y potencien la evolución del negocio de Atento es una de las líneas de actuación, junto a la construcción de un entorno que desarrolle el mejor equipo y más comprometido afianzando nuestro posicionamiento como gran marca empleadora y revalidando el estatus de Great Place to Work.

Estrategia de RSC



El compromiso de Atento con la creación de una economía sostenible e inclusiva se centra en tres líneas de actuación:



Enfoque en los empleados

Agentes altamente calificados, asistidos por IA y tecnologías analíticas.



Ciudadanía responsable

La compañía juega un papel esencial como generador de primer empleo. También se esfuerza en promover la diversidad y fomentar el voluntariado y la inclusión social en las comunidades en las que opera.



Conciencia ecoeficiente

Nuestra política ambiental procura incentivar el buen uso de los recursos naturales. Para ello, empleamos tecnologías que ayuden a minimizar la emisión de carbono, reducir el consumo de agua y energía, reciclar residuos y ampliar la conciencia ambiental.



Compromisos en 2020

La pandemia de COVID-19 que surgió en China a finales de 2019 y que ha cambiado la vida de millones de personas en todo el mundo ha obligado a Atento a modificar sus procedimientos de trabajo en 2020 para asegurar la continuidad de sus servicios y salvaguardar la salud de sus empleados. Asimismo, y en línea con su estrategia, Atento ha fortalecido su posición de efectivo y su balance racionalizando el gasto de capital y otros gastos.

De acuerdo con la Agenda de Cambio, para el conjunto de 2020, se prevé un crecimiento de los ingresos de un solo dígito a moneda constante. Se espera que el crecimiento de las ventas provenga de la aceleración del negocio digital de la compañía con clientes multisectoriales, mientras que los volúmenes de referencia continuarán disminuyendo, especialmente en el CRM más masivo. Asimismo, se estima que el margen de EBITDA esté en el rango de 12% a 13%, incluyendo los efectos de las NIIF16. Por su parte, el flujo de caja esperado es del 4,0% al 4,5% de los ingresos, por encima del nivel presentado en los últimos.

Objetivos económicos para 2020



No obstante, al cierre de edición de esta memoria y debido a la extensión de la pandemia de COVID-19 a diferentes países que ofrecen distintas respuestas, todavía no se conoce a ciencia cierta el impacto que tendrá sobre los resultados y la situación financiera de Atento.

Desde el inicio de la pandemia, la prioridad de Atento ha sido garantizar el bienestar de todos sus agentes mientras brindan servicio a miles de clientes. Por ello, movilizó en un tiempo récord a más de 70.000 empleados para trabajar de sus casas y mantener unas estrictas medidas de seguridad.

Pese a la incertidumbre, la compañía mantiene su firme compromiso con la consecución de la Agenda del Milenio.

Compromisos en 2020

Asegurar la continuidad de los servicios esenciales de los ciudadanos, como la sanidad o los para los ciudadanos de todo el mundo a través de servicios de atención al cliente remotos y seguros.



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



Adoptar medidas destinadas a proteger la salud y la seguridad de nuestros empleados, en especial ante la pandemia de COVID-19, favoreciendo el teletrabajo y mejorando los protocolos de higienización.



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



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



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



Acelerar la expansión de servicios y soluciones de última generación y sentar las bases para el crecimiento sostenible, buscando nuevos canales de crecimiento y avanzando en la excelencia operacional.



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



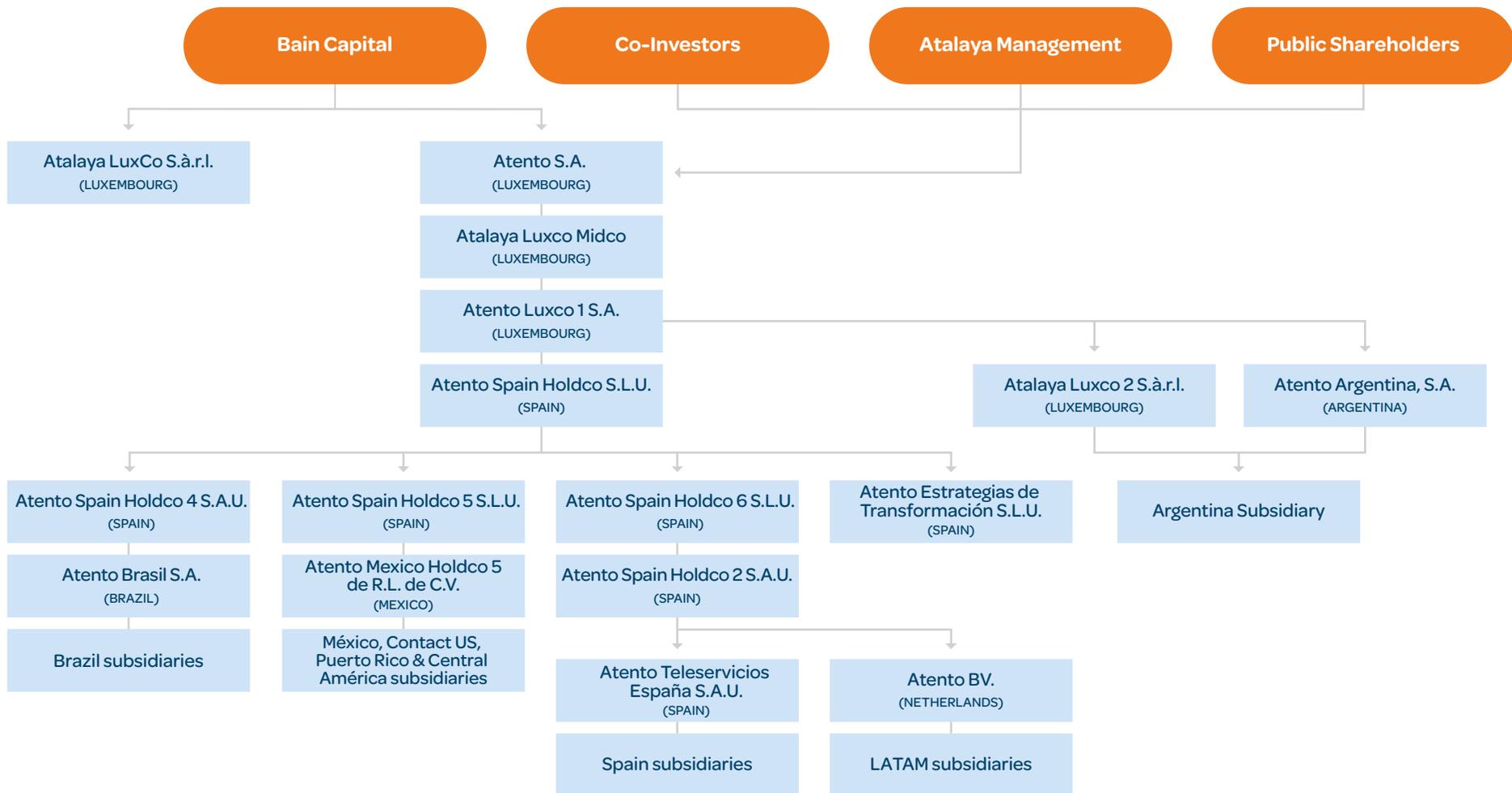


Modelo de gobierno corporativo

La evolución del negocio de Atento en 2019 está supeditada a un proceso global de digitalización y de externalización de los servicios de atención al cliente, que favorece la subcontratación por parte de la industria de soluciones multicanal, integrales y digitales complejas, a las que la compañía dirige sus esfuerzos. Pese a la efervescencia del sector de CX, las incertidumbres políticas y económicas, agravadas por la epidemia de COVID-19, podrían influir en los resultados de 2020.

Estructura de Gobierno Corporativo y capital

102-18



Junta General de Accionistas

Atento celebró su Junta General de Accionistas el 31 de mayo, en la que participaron propietarios y representantes de las acciones de la compañía. Como cada año, la convocatoria se realizó 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.

Durante la Junta General de Accionistas se adoptaron las siguientes disposiciones:

- ✓ Aprobación del de las cuentas anuales individuales y consolidadas de la Sociedad a 31 de diciembre de 2018; del informe de Consejo de Administración y del informe de auditoría que le acompañan.
- ✓ Asignación de los resultados del ejercicio 2018.
- ✓ Renovación del mandato y reelección del director de clase II de la sociedad por un período de tres años que finalizará en la Junta General Anual de accionistas en 2022.
- ✓ Ratificación de los nombramientos de los nuevos consejeros.
- ✓ Condonación de las obligaciones concedidas a los consejeros de la sociedad para el ejercicio de 2018.
- ✓ Renovación del mandato del auditor independiente de la sociedad.
- ✓ Aprobación de los honorarios y la remuneración de los miembros del Consejo de Administración para el ejercicio económico que termina el 31 de diciembre de 2018 y para el ejercicio económico que terminará el 31 de diciembre de 2019 y potestad conexas concedida al Consejo de Administración para repartir dichas cantidades entre los directores de la Compañía.



Consejo de Administración

El consejo de Administración de Atento se renovó en 2019 con el nombramiento de cinco nuevos consejeros entre sus ocho miembros. Sobresale el de Carlos López Abadía en enero, nuevo CEO de la compañía tras la marcha de Alejandro Reynal, quien ocupó el puesto durante siete años.

El 22 de enero de 2019, el Consejo de Administración de Atento nombró a Carlos López Abadía nuevo CEO de Atento y miembro del Consejo, tras desarrollar una exitosa carrera profesional de 30 años en la industria de tecnología y consultoría.

En su primer año al frente de la compañía, López Abadía ha impulsado el desarrollo de un plan estratégico que pretende garantizar que la ejecución, prestación de servicios y estructura de costos se optimice para competir en un entorno empresarial en rápida evolución hacia un futuro más digital.

El nombramiento de López Abadía se produjo días después de 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.

Además del nombramiento de López Abadía, pasaron a formar parte del Consejo de Administración Antonio Viana, David Danon, Charles Megaw y Vishal Jugdeb en sustitución de Francisco Tosta Valim, Melissa Behell, Devin O'Reilly y Marie Caherine Brunner.

Perfil de los consejeros

102-18

Todos los miembros del consejo cuentan con la cualificación profesional y personal necesaria para su puesto y destacan por su experiencia. Para acceder a sus *currículos vitae*, consultar la web corporativa en el apartado de Gobierno Corporativo.

A 31 de diciembre no había presencia femenina en el Consejo de Administración y la media de edad y la edad media de los consejeros era de 53 años.

Consejo de Administración a 31 de diciembre

Nombre	Cargo	Comisión de Riesgos y Auditoría	Comisión de Remuneraciones y Sostenibilidad
Carlos López-Abadía	Director		
Antonio Viana-Baptista	Director	Presidente	
David Danon	Director		
Thomas Iannotti	Director	Miembro	Presidente
Stuart Gent	Director		Miembro
Charles Megaw	Director		
David Garner	Director	Miembro	
Vishal Jugdeb	Director		

Organización del Consejo

El Consejo de Administración organiza su trabajo en 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 cuatro reuniones en el ejercicio 2019.

- 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 2019, la Comisión de Remuneraciones se reunió nueve veces.

Comité de Dirección

Nombre	Cargo
Carlos López-Abadía	Director General y Director
José Antonio de Sousa Azevedo ⁽¹⁾	Director Financiero
Virginia Beltramini Trapero	Directora Legal
Gustavo Tasner ⁽³⁾	Oficial Jefe de Operaciones y Director Regional para América del Sur
Catherine Jooste ⁽²⁾	Director Comercial y Director Regional de US Nearshore
Dimitrius de Oliveira	Director Regional de Brasil
Rodrigo Fernando Llaguno Carranco	Director de México
José María Pérez Melber	Director General y Director

(1) Se unió a partir del 11 de noviembre de 2019.

(2) Se unió a partir del 2 de enero de 2020.

(3) Se unió a partir del 4 de noviembre de 2020.

Comité de Compensación

Atento ha creado un Comité de Compensación que se encarga de la administración de las políticas, planes y programas de compensación en línea con la política de la compañía.

Este comité también se encarga de revisar y aprobar: el paquete de compensación para los consejeros, el consejero delegado y otros directivos de Atento; los acuerdos de empleo y otros acuerdos similares entre Atento y los directivos; y la administración de los planes de opciones sobre acciones y otros planes de compensación de incentivos.

El Comité de Compensación de Atento estaba formado en 2019 por Stewart Gent y Thomas Iannotti.

El total aproximado de efectivo anual agregado que recibieron todos los directores y funcionarios ejecutivos de la Junta Ejecutiva en el año terminado el 31 de diciembre de 2019 fue de 11,9 millones de dólares.

Código ético

102-16

El Código Ético de Atento recopila los principios y las pautas de conducta que reflejan cómo espera que se comporten todos los miembros de la organización en el desarrollo de sus actividades. Estas normas son de obligado cumplimiento para todos los empleados y su incumplimiento conlleva las sanciones oportunas.

Todos los empleados conocen el Código Ético ya que cada consejero, directivo, empleado y agente de la compañía firma, de modo manual o electrónico, una certificación en la que confirma que ha leído, ha entendido y cumplirá este código cuando entra en 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.



Principios del Código Ético



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.



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.



Cumplimiento de las leyes y normativa aplicables en cada país, así como de las políticas de la compañía.



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.

102-17

103-2

Canal de Denuncias

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

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

Una empresa externa recibe y valora provisionalmente la conducta y la remite al área de Auditoría Interna, quien 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 RR.HH., dotado de responsabilidad del Órgano de Administración y con las funciones principales de velar por el cumplimiento normativo e impulsar la cultura ética.

Durante 2019, el 98% de las quejas recibidas estaban directamente relacionadas con cuestiones laborales, por lo que fueron tratadas directamente por los Departamentos de Recursos Humanos de los Diferentes Países. El resto de las quejas, fueron tratadas por la Auditoría interna y todas ellas (100% de las quejas) reportadas directamente al Comité de Auditoría Interna trimestralmente.



www.canaldenunciasatento.com



atento@canaldenunciasatento.com



Llamada gratuita a los siguientes teléfonos:

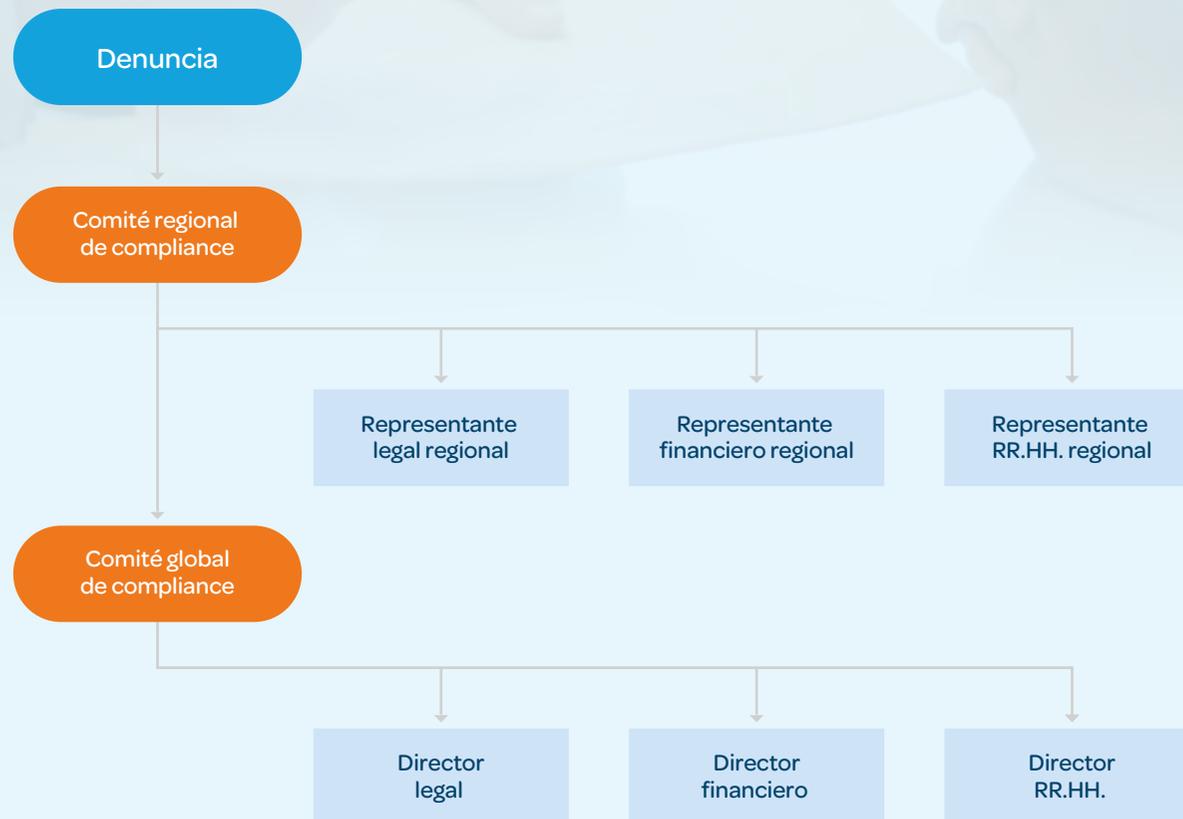
- Argentina: 0800 666 0079
- Luxemburgo: 800 81059
- Brasil: 0800 721 0746
- Chile: 1230 020 8946
- Colombia: 01800 913 2017
- Costa Rica: +55 11 2739 4501*
- El Salvador: 800 6784 o +55 11 2739 4501*
- España: 900 838920
- EE.UU.: 1 800 986 3850
- Francia: 0805 089339
- Guatemala: +502 22699458 o +55 11 2739 4501*

*Acepta llamadas a cobro revertido.

Denuncias recibidas en 2019 por países

Países	Total	Laborales	% Laborales
Argentina	103	102	99%
Brasil	122	118	97%
Chile	207	205	99%
Colombia	58	57	98%
El Salvador	2	2	100%
España	57	57	100%
Guatemala	2	2	100%
México	154	150	97%
Otros - Latam South	4	4	100%
Perú	188	182	97%
Total General	897	879	98%

Procedimiento de denuncia





Atento y los Derechos Humanos

412-2



Atento promueve y protege los Derechos Humanos entre sus colaboradores. Con este propósito, cada año realiza diferentes programas de formación y sensibilización, rechaza cualquier tipo de discriminación y promueve la libertad de asociación en todas las regiones.

Atento considera que la formación es esencial para proteger los Derechos Humanos y evitar la discriminación. Como en años anteriores, Atento realizó tres campañas de difusión globales (una por trimestre) sobre el respecto a los Derechos Humanos, el desarrollo sostenible, el cambio climático y/o la igualdad de género.

En el caso del personal de seguridad, el 100% está capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos, al igual que en Perú, donde se formó a 21 agentes. En el caso de los países de CAM, se formaron 362 empleados de seguridad. En algunos países el servicio de seguridad está tercerizado.

410-1

Formación en Derechos Humanos *

	Número total de horas de formación en DDHH	(Número empleados formados en DDHH / número total de empleados) *100
Brasil	9.128	12 %
América		
Argentina	1.740	24,07 %
Uruguay	11	5,69 %
Colombia	8.438	1,27 %
Chile	0	0
Estados Unidos y Puerto Rico	-	-
México	-	-
Perú	46	-
EE.UU. y CAM	8.790	101,52 %
EMEA		
España	1.454	9,38 %
• Sucursal Colombia	2.728	76 %

*Incluye formación sobre el Código Ético

Durante el ejercicio 2019 se reportaron 139 casos de discriminación en Brasil. De ellos, 76 fueron examinados y mediados con recomendaciones tales como medidas disciplinarias, comentarios y capacitación conductual. Otros 25 casos datos fueron cerrados por datos insuficientes, dos redireccionados y uno enviado a la Dirección. También en CAM se registraron dos casos de trato discriminatorio a dos agentes por parte de un supervisor por sus preferencias sexuales, que terminó con el despido del supervisor tras la investigación oportuna.

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 en 2019, el 75,8% de los empleados estaban bajo acuerdos de negociación colectiva. 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.

407-1

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. En el caso de Brasil, todos los proveedores firman el "Término de Responsabilidad Social" que los defiende y obliga a respetar las condiciones legales de trabajo en materia de Derechos Humanos. Y reforzando nuestro compromiso de respeto por los Derechos Humanos, obtuvimos la certificación en 2019 con el Estándar de Responsabilidad Social de Brasil NBR16001.

414-2

412-3

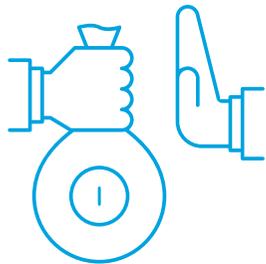
411-1

Lucha contra el soborno y la corrupción

Como miembro de Pacto Mundial de Naciones Unidas, Atento lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión. Para ello, trabaja en dos direcciones: la información en la firma de contratos y la auditoría puntual en determinados centros. Durante 2019, no se registraron casos de corrupción en el seno de la organización.

Atento se ha dotado de 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.

Entre las medidas adoptadas para controlar el soborno destaca la difusión del Código Ético, donde se contempla específicamente qué se espera de todos los miembros de la organización en relación al soborno y a la corrupción.



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.
- ✓ Campañas de comunicación 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.



205-3

205-1

205-2

Comunicación (c) y formación (F) sobre políticas y procedimientos

205-2

	Código Ético		Canal de denuncias	
	F	C	F	C
Brasil		✓		✓
América				
Argentina		✓		✓
Uruguay	✓	✓	✓	✓
Colombia	✓	✓	✓	✓
Chile	✓	✓	✓	✓
México	✓	✓	✓	✓
Perú	✓	✓	✓	✓
CAM, Estados Unidos y Puerto Rico	✓	✓	✓	✓
EMEA				
España	✓	✓	✓	✓
• Sucursal Colombia	✓	✓	✓	✓
• Sucursal Marruecos	✓	✓	✓	✓

La compañía realiza controles en todos sus centros siguiendo la normativa contra prácticas corruptas implementada en todos los países. Durante 2019, no se registraron en la compañía casos de corrupción.

205-3

Gestión de riesgos

Atento cuenta con un sistema de gestión de riesgos por el que vigila y controla los acontecimientos y tendencias futuros que pueden hacer peligrar sus objetivos corporativos, impedir la ejecución de su estrategia y mermar su reputación. Este sistema, le permite tomar decisiones fundamentadas y dirigir su estrategia de acuerdo a las necesidades del mercado.

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.

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

Riesgos externos

- Fuerte competencia en el mercado CRM BPO.
- Riesgos inherentes a las operaciones e inversiones en América Latina.
- Aumento del gasto de las prestaciones a los empleados, así como cambios en las leyes laborales y en las relaciones laborales.
- Resultados operativos sujetos a estacionalidad.
- Los acontecimientos naturales, incluidos las pandemias.
- Fluctuaciones o devaluaciones de las monedas locales frente al dólar.
- Impacto de las decisiones del gobierno brasileño sobre los negocios en el país.
- La inestabilidad política en Argentina.
- Incremento de los costos de la inversión en tecnología y telecomunicaciones.
- Daños en las instalaciones tecnológicas clave.
- Nueva legislación de las autoridades fiscales
- Un posible incumplimiento de las expectativas puede reducir el precio de la acción.

Riesgos internos

- Que uno o varios clientes importantes, como Telefónica, prescindan de sus servicios.
- No ser capaces de mantener los precios y/o controlar los costos.
- Aumento de los gastos por prestaciones a los empleados y cambios de las leyes laborales.
- La salida de personal clave o desafíos con respecto a las relaciones laborales.
- Dificultad para controlar el crecimiento y actualizar los sistemas operativos y financieros internos como resultado del aumento de tamaño.
- No poder financiar los requerimientos de capital de trabajo y nuevas inversiones.
- Depender en parte de los proveedores de tecnología y telecomunicaciones.
- No poder mantener controles internos efectivos.
- Disputas laborales en Brasil.
- El control por parte de Bain Capital podría perjudicar a otros accionistas.
- El precio de mercado de las acciones ordinarias puede ser volátil o no subir.
- Ataques cibernéticos y fraudes operativos.
- Debilidades materiales y deficiencias en el control interno sobre la presentación de informes financieros.

Riesgos de continuidad y reputación

- No atraer y retener a empleados suficientemente capacitados en sus centros de prestación.
- Largo ciclo de los servicios de BPO o CRM.
- Reclamaciones ante un eventual incumplimiento de los estándares de calidad.
- Creación por parte de los clientes de sus propios negocios de CRM BPO.
- Cambio en las regulaciones o promulgación de otras nuevas.

Riesgos específicos

- Consolidación de los usuarios potenciales de los servicios de CRM BPO.
- Influencia significativa de los clientes clave sobre las relaciones comerciales.
- Dificultades para expandirse en nuevos 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.
- Las leyes de insolvencia de Luxemburgo pueden ofrecer a nuestros accionistas menos protección que la que ofrecen las de EE.UU.
- Ser clasificados como una empresa de inversión extranjera pasiva.
- Eventuales deterioros del fondo de comercio y de los activos de impuestos diferidos.

Litigios y reclamaciones

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.

Al 31 de diciembre de 2019, Atento Brasil era parte en 29 litigios en curso con las autoridades fiscales y de seguridad social por diversas razones relacionadas con los procedimientos de infracción incoados. El importe total de estas reclamaciones ascendía a 36,5 millones de dólares (39,5 millones de dólares en 2018).

También era parte en en 5 juicios civiles. El importe total de las demandas era de 2,4 millones de dólares.

En cuanto a los litigios laborales, en Brasil Atento estaba involucrado en 9.208 conflictos laborales. El monto total de las principales demandas clasificadas como posibles fue de 62,5 millones de dólares. Mientras, en Argentina, se llegó a un acuerdo de conciliación con OSECAC para cerrar el acuerdo de ATUSA S.A.

En 2019, 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



Desempeño en 2019

Hechos destacados

Resultados económicos

Nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Compromiso social

Nuestro proveedores

Compromiso medioambiental



Hechos destacados

01 Enero

- Carlos López-Abadía, nuevo Director General y miembro del Consejo de Administración, en sustitución de Alejandro Reynal.

03 Marzo

- Atento, reconocida en España como una de las mejores empresas para trabajar en España por Great Place to Work y Forbes.

05 Mayo

- Atento, reconocida como una de las 25 mejores multinacionales para trabajar en América Latina en 2019.
- Distinción de Empresa Socialmente Responsable 2019 en México y Argentina.

07 Julio

- Atento reconocida como una de las empresas más innovadoras de Brasil.
- Las soluciones de Experiencia de Cliente de Atento, reconocidas en los Premios LATAM 2019.

11 Noviembre

- Firma de un acuerdo estratégico con UiPath para reforzar su oferta de automatización de procesos para clientes.

02 Febrero

- Atento España y Atento Brasil certificadas por Top Employers destacados por la excelencia en la gestión de recursos humanos.

04 Abril

- Cierre de la oferta de 100 millones de dólares de Notas Senior Garantizadas adicionales.

06 Junio

- Lanzamiento de un Centro de Eficiencia y Transformación en España.

10 Octubre

- Atento fue nombrado uno de los 25 mejores lugares de trabajo del mundo en 2019 por Great Place to Work®.

12 Diciembre

- La calificación crediticia de Atento, afirmada por Fitch con perspectivas estables.
- Graduación de los primeros agentes como consultores de tecnología RPA (Robotic Process Automation).

Resultados económicos

(en millones de dólares)	2019	2018	2017
Ingresos	1,707.3	1,818.2	1,921.3
Otros ingresos operativos	4,5	19,4	16,4
Otras ganancias y trabajos propios capitalizados	10,5	0,2	0,4
Gastos de operativos:			
Suministros	(66,4)	(70,8)	(74,9)
Prestaciones a los empleados	(1.301,0)	(1.365,2)	(1.429,1)
Depreciaciones	(83,6)	(36,6)	(49,2)
Amortizaciones	(57,2)	(58,7)	(55,2)
Cambios en las disposiciones comerciales	(3,7)	(1,0)	(0,6)
Cargos por deterioro	(30,9)	-	-
Otros gastos operativos	(30,9)	(215,9)	(236,6)
Total gastos operativos	(1.709,7)	(1.748,2)	(1.845,7)
Resultado operativo	12,6	89,5	92,4
Ingresos financieros	20,0	18,8	7,9
Gastos financieros	(68,1)	(45,6)	(78,1)
Variación en el valor razonable en instrumentos financieros	-	-	0,2
Ganancia/(pérdida) neta por diferencia de cambio	(9,1)	(28,8)	(23,4)
Resultado financiero neto	(55,6)	(55,6)	(93,5)
Resultado antes de impuestos	(36,2)	33,9	(1,0)
Impuestos	(36,2)	(13,4)	(12,5)
Resultado procedente de actividades continuadas	(80,7)	20,5	(13,6)
Resultado procedente de actividades interrumpidas	-	-	-
RESULTADO NETO ATRIBUIDO	(80,7)	20,5	(13,6)
Resultados básicos por acción (USD)		0,28	(0,18)
Resultado diluido por acción (USD)		0,28	(0,18)
EBITDA	153,4	184,8	196,9
EBITDA ajustado	153,4	184,8	221,0
Margen EBITDA ajustado		10,2%	11,5%

Las cuentas de 2019 reflejan una mejor combinación de ingresos y gastos, así como las mejoras operacionales realizadas

El año 2019 fue un año de transición para Atento, que puso las bases para la generación de valor añadido a medio plazo. En línea con lo previsto en el nuevo Plan Tres Horizontes, el dinamismo de las ventas multisectoriales en todas las regiones condujo a un crecimiento de los ingresos del 2,1% a moneda constante. Este incremento no pudo, sin embargo, compensar el crecimiento de los gastos, que aumentaron un 6,2% a divisa invariable por el deterioro del fondo de comercio debido a la crisis en Argentina y por la adopción de la norma contable NIIF 16. Pese a ello, el EBITDA mejoró paulatinamente a lo largo del año hasta alcanzar los 153,4 millones de euros.

Las cuentas de Atento reflejaron en 2019 una mejor combinación de ingresos y gastos, así como las iniciativas de mejoras operacionales estipuladas en el Plan Tres Horizontes. Esta estrategia ha impulsado la toma de algunas decisiones difíciles, como la devolución de programas de clientes no rentables o que no están alineados con la estrategia de crecimiento a largo plazo.

Lo ingresos de Atento se situaron en 1.707,3 millones de euros de enero a diciembre, con un importante crecimiento de las ventas multisectorial (+7,5 a moneda constante), que representan ya el 64,7% de las ventas totales en todas las regiones. Este incremento se debió especialmente a los nuevos contratos de Brasil, que incluyen clientes de origen digital, México y Colombia. Por su parte, los ingresos provenientes de Telefónica, el principal cliente de Atento, reflejan un descenso del 6,4% como consecuencia de los menores volúmenes en América y los programas de clientes devueltos en Brasil.

En el capítulo de gastos, los operativos se incrementaron un 6,2% a divisa constante, como consecuencia del deterioro del valor del fondo de comercio con la subsidiaria de Argentina y las partidas extraordinarias relacionadas con el plan de transformación de la compañía. Además, las depreciaciones y amortizaciones aumentaron un 58,2%, principalmente debido al impacto de 49,3 millones de dólares de la adopción inicial de la NIIF 16 en 2019.

Como resultado de esta evolución de los ingresos y gastos, el EBITDA cerró el ejercicio en 153,4 millones de dólares, frente a los 184,8 millones de dólares del año anterior, y el margen EBITDA se situó en el 9%. Excluyendo el efecto del deterioro de 30,9 millones en Argentina, este margen se habría situado en el 10,8%, ligeramente por debajo de la franja esperada del 11,0% al 12,0%.



Flujo de caja y deuda

Atento registró en 2019 un flujo de caja equivalente al 2,4% de sus ingresos. El capex de efectivo como porcentaje de los ingresos fue del 3,6%, en línea con el objetivo del 3,5% al 4,5%.

A 31 de diciembre de 2019, Atento poseía efectivo y equivalentes por valor de 124,7 millones de dólares, que combinados con aproximadamente 95,0 millones de dólares en líneas de crédito renovables disponibles, representaban una liquidez total de aproximadamente 200 millones de dólares.

La deuda neta de Atento era de 408,0 millones de dólares, excluyendo el efecto de 187,9 millones de dólares de la NIIF16, o de 595,9 millones de dólares según la NIIF16. El apalancamiento neto fue de 3,9 veces el EBITDA, o 2,6 veces si se excluyen las partidas extraordinarias y el cargo por deterioro, así como el efecto de la NIIF16.

En virtud de su solvencia a largo plazo, las agencias de calificación Fitch y Moody's mantuvieron en 2019 sus ratings BB con perspectiva estable y Ba con perspectiva estable respectivamente.

TOTAL DEUDA
720,6
millones de dólares

Capitalización en términos de deuda y riqueza

(en millones de dólares)	2019	2018	2017
Deuda sénior	501,9	400	398,3
Obligaciones brasileñas	-	14,7	21,1
Línea de crédito BNDES	1,2	24	-
Deudas por arrendamiento financiero	194,8	5,5	10,5
Otros préstamos	22,8	15	56,4
Total de la deuda	720,6	459,8	486,3
Efectivo y equivalentes en efectivo	(124,7)	(133,5)	(141,8)
Deuda neta (sin auditar)	595,9	326,2	344,5
Apalancamiento de la deuda (sin auditar)	3,9x	1,8x	1,6x

Desarrollo del negocio por países

Brasil

La evolución del negocio de Atento en Brasil, su principal mercado, estuvo marcado por la nueva estrategia de la compañía, centrada en la mejora de la rentabilidad y del flujo de caja.

Gracias a su política de diversificación, el año se cerró con un crecimiento de los ingresos multisector en el país del 6,4%, que ya representan 72,6% de los ingresos totales (+290 puntos básicos). Este ascenso fue parcialmente compensado con una disminución del 7,7% de los ingresos provenientes de Telefónica debido a los programas no rentables devueltos.

El margen EBITDA ajustado normalizado fue del 11,1%, 20 puntos básicos por debajo del margen de 2018, debido al menor margen de los programas de telecomunicaciones durante los primeros seis meses del año. Se espera que el retorno de estos programas contribuya con aproximadamente 100 puntos básicos al margen EBITDA ajustado en 2020.

América

En la región de América, los ingresos se elevaron un 2,8% y volvió a repetirse el mismo patrón de crecimiento: incremento de los ingresos multisectoriales y reducción de los provenientes de Telefónica. El aumento de los ingresos multisectoriales fue del 9,4%, hasta alcanzar el 63,2% de las ventas (+470 puntos básicos), debido al dinámico comportamiento de México y Colombia, mientras que los de Telefónica disminuyeron un 6,9% como consecuencia de los menores volúmenes en Perú y Chile.

Durante el ejercicio se produjo también una expansión de la rentabilidad normalizada. El EBITDA ajustado se situó 32,4 millones de dólares, en comparación con los 73,5 millones de dólares en 2018 con un descenso del margen de EBITDA ajustado normalizado de 110 puntos básicos, hasta el 8,9.

EMEA

Los ingresos de España y sus sucursales crecieron un 2%. A lo largo del año, continuó el crecimiento de los ingresos multisector, con un aumento del 10,3% que refleja la dinámica del cuarto trimestre, compensado parcialmente por una disminución del 3,5% en los ingresos de Telefónica. A finales de año, los ingresos multisectoriales representaron el 43,1% de los ingresos totales de EMEA, lo que supone un incremento de 320 puntos básicos con respecto al año anterior.

El margen EBITDA ajustado normalizado se situó en el 5,8%, 230 bps por debajo del año fiscal 2018, debido a la menor rentabilidad en programas específicos en el primer semestre de 19 y menores volúmenes con Telefónica a lo largo del año.

Atento en Bolsa

La cotización de Atento descendió un 28% en 2019, como consecuencia de la difícil situación económica en Argentina y Brasil. Durante el ejercicio, y de acuerdo con el programa de recompra de acciones por un total de 30 millones aprobado en 2018, la compañía recompró 4.425.499 acciones a un costo total de 11,1 millones de dólares.

Datos bursátiles

Cotización inicial	4,01
Cotización final	2,88
Distribución de dividendos	0
Rentabilidad total	-28%

Retribución a los accionistas

Atento cuenta con una Política de Dividendos aprobada en 2017 en la que se contempla un reparto anual si las circunstancias los permiten. Sin embargo, en 2019 siguió apostando por la generación de valor a largo plazo y, a pesar de tener una liquidez y capitalización suficientes, no repartió dividendos entre sus accionistas.

La capacidad de Atento de retribuir a los accionistas está limitada a corto plazo por el contrato que rige las Notas Senior con vencimiento a 2022 y por la legislación luxemburguesa, que exige que al menos el 5% de los beneficios netos anuales debe destinarse a la creación de una reserva legal hasta que dicha reserva alcance un importe equivalente al 10% de nuestro capital social emitido.

En abril de 2019, la subsidiaria Atento S.A cerró una oferta de un monto adicional de capital de 100 millones de dólares de sus Notas Senior Garantizadas al 6,125% en una operación de colocación privada.

Evolución de la acción en 2019



Estructura de capital

A 31 de diciembre de 2019, el principal accionista de Atento era Atalaya PikCo, una entidad controlada por Bain Capital, que poseía el 64,3% de las acciones de, frente al 7,3% de *free-float* y el 28,3% de autocartera.

Como evento relevante posterior al cierre del ejercicio 2019, cabe destacar el Acuerdo de Transferencia de Acciones de Bain Capital a inversores institucionales –HPS Investment Partners, GIC y un fondo de inversión afiliado a Farallon Capital Management– a cambio de las notas en poder de estos últimos firmado en mayo.

Los nuevos accionistas comparten la visión de establecer una plataforma más fuerte desde la cual acelerar el desarrollo y la expansión de soluciones digitales que mejorarán significativamente la creciente cartera de productos.

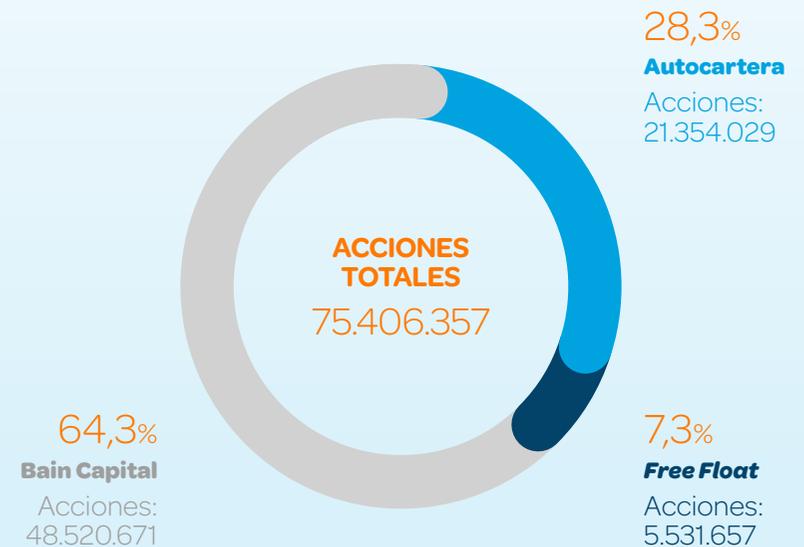
Transparencia con los accionistas

Atento sigue una política de transparencia con sus accionistas, que les permite tomar decisiones de compra-venta fundamentadas y evitar eventuales desequilibrios entre accionistas de referencia y minoritarios. Su acción se impulsa y ejecuta a través del Área de Tesorería Corporativa y de Relaciones con los Inversores, quien informa a los inversores de la estrategia global, las expectativas y de la evolución financiera de Atento.

La principal vía de comunicación de Atento con la comunidad inversora es su web corporativa, donde hay una sección destinada a accionistas e inversores (<http://investors.atento.com/>), donde los interesados encontrarán 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.

Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2019



Nuestros clientes

Atento conecta a más de 400 empresas con alrededor de 500 millones de clientes en América Latina, Estados Unidos y Europa. Durante 2019, desarrolló su base de clientes y diversificó su propuesta de valor para liderar la próxima generación de servicios CX.

Telefónica, la antigua empresa matriz, es el principal cliente de Atento. Su relación con él se rige por convenio por el que la multinacional de telecomunicaciones se compromete a otorgar unos ingresos anuales mínimos o a compensarlos en efectivo si se produce un déficit. Al cierre de 2019, 32 empresas del grupo formaban parte de 136 contratos con Atento.

Paralelamente, la compañía ha establecido relaciones comerciales de larga duración con una gran variedad de empresas de telecomunicaciones, banca, servicios financieros y multisectorial. Se trata de empresas líderes del mercado tales como Banco Bradesco, Banco Santander, HSBC, Samsung y Whirlpool, entre otros. En los últimos años, los ingresos multisectoriales han ido ganando peso en la cuenta de resultados hasta suponer el 64,7% en 2019 (64,6% en 2018).

Gracias a la excelencia de sus servicios, Atento registra la mayor retención de clientes del mercado: el 98,7%.



Sectores de los clientes



Cientes destacados

98,7%
Retención de Clientes¹

10+ años de relación con ~60% de los clientes
5+ años de relación con 80% de los clientes²



Servicios financieros

Telecos

Tecnológicos

Otros

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

Proyección digital de Atento

Con el propósito de poner las bases para un crecimiento más fuerte y rentable a medio plazo, durante 2019 Atento aprovechó su marca para hacer progresos muy significativos en los servicios de próxima generación.

Para ello, ha seguido incrementando sus capacidades digitales globales, basándose en los activos de Brasil y EMEA: Analítica, AI, consultoría CX, RPA. Brasil sigue encabezando estos crecimientos el crecimiento, gracias a su departamento de Transformación de Procesos de Negocios y al acuerdo estratégico firmado en 2019 con T-Systems para la prestación de servicios de data centers en el país.

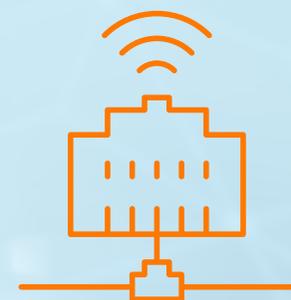
A lo largo del año, aceleró las ventas a los clientes nativos y a otras verticales de rápido crecimiento: un tercio de las ventas corresponden a estos clientes

Además, la mitad de las nuevas ventas obtenidas durante el año fue de servicios de próxima generación: voz de alto crecimiento, multicanal integrado y automatización del *back-office*.

Centro de EFICIENCIA Y TRANSFORMACIÓN

Uno de los hitos que han reforzado su oferta de valor de automatización de procesos de experiencia de cliente ha sido el lanzamiento de un Centro de Eficiencia y Transformación (CET) en España en junio.

El primer proyecto desarrollado por el CET fue la formación de 50 personas en programación en tecnologías de RPA (Blueprism y UiPath). Para implementar este proceso formativo, Atento ha contado con el apoyo de en Generation Spain, una organización independiente, sin ánimo de lucro, impulsada por McKinsey & Company.



Proceso comercial

La diversificación de la cartera de clientes hacia servicios, verticales y geografías con mayor crecimiento se enmarca dentro de la Agenda de Cambio y 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, 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.



Principales hitos comerciales por países (I)

Brasil

- Redefinición de un gran número de operaciones.
- Conquista de 10 nuevos clientes de diferentes sectores de la economía.
- Devolución de programas de baja rentabilidad con empresas de telecomunicaciones.
- Reformulación y creación de algunas áreas, incluida la consultoría CX, LUI (Language User Interface) y una centrada en el desarrollo de soluciones digitales.

EMEA

España

- Servicio Atención Cliente Vodafone – Migración de los agentes de Jaén dedicados en Telefónica a Vodafone, con alto grado de satisfacción a nivel cliente, empleados y alcanzando los objetivos de rentabilidad. Crecimiento en Marruecos con márgenes incrementales.
- Servicio Atención al Cliente Europcar y desarrollo de negocio con sus filiales Goldcar y Ueeqo (Car-Sharing) – Consecución de un servicio multilingüe en el que damos soporte a los mercados francés y español.
- Mantenimiento como proveedor único de los Servicios de Atención al Cliente Repsol y Repsol Energía y Gas tras el M&A sobre esta última.

América

Argentina

- Crecimiento de los servicios a Afluenta, Astrazeneca Arg. Brightstar Arg, Brother, Banco Chaco, Glamit, Increase, Novatium, Papelera del Plata.
- Licita de servicios teleoperaciones por tres años.
- Alianza estratégica con Novatium para dar servicio de soporte a Correo Argentino en las elecciones presidenciales.
- BGaming Argentina: primer servicio de Formación Continua para Boldt, empresa especializada en el desarrollo de tecnologías y sistemas aplicados

Colombia

- Nuevo modelo de atracción de clientes desde competidores del Mercado (portabilidad).
- Apertura de atención vía WhatsApp.
- Apertura del canal de atención por bot propio GuiaBot.
- Reconocimiento por parte de Telefónica como el mejor aliado durante el 2019 en todas las operaciones de Canal Digital.
- Bancolombia: La renovación contractual de SUFI y Colectivos por segundo año consecutivo como únicos.

Principales hitos comerciales por países (II)

Chile

- Crecimiento de nuevos clientes con nuevas ofertas.
- Obtención de nuevos servicios con BCI, Falabella.
- Incorporación del nuevo logo HDI.

México

- Se supera el crecimiento establecido en la cuota comercial por más del 72%.
- Fortalecimiento y mejora tanto del equipo comercial, alcanzando una conversión del pipeline de 15%.
- Comienzo de servicios con clientes clave de tecnología/disruptores, como DiDi y Samsung.

Uruguay

- Implementación de nuevos servicios de back office en BBVA y renegociación de los precios Contribución al su posicionamiento de como banco con el NPS mejor posicionado del mercado.
- Adquisición del nuevo cliente Santa Rosa.

Perú

- Primer cliente nativo digital: Beat con atención regional.
- Primer cliente de salud: Auna.
- Primer cliente de transporte: Nissan.

CAM

- Mejor BPO de ventas de Banco Agrícola, al superar la metas de extrafinanciamiento, emponderar al contact center y obtener resultados históricos en el servicio de retenciones de tarjetas de crédito.
- Implementación de la línea de Atención de Amway México T2.
- Venta de las filiales de Telefónica CAM y TIGO.
- Mantenimiento del volumen con el nuevo comprador Millicom.

Oferta innovadora

Para aportar un servicio de calidad, acorde a las necesidades de un cliente cada vez más digital, y mejorar continuamente su oferta, Atento ha implantado una cultura de innovación que se refleja en la creación de la Dirección de Productos, Transformación e Innovación Global asignada en Brasil.

El esfuerzo realizado durante los ejercicios 2019 se vio compensado en 2020 con la obtención del certificado ISO 56002, que demuestra que la compañía está en línea con las mejores prácticas globales en gestión de la innovación. Se trata de la primera vez que una empresa del sector de relaciones con el cliente recibe este sello a nivel global.

Satisfacción del cliente

Para conocer el grado de satisfacción de sus clientes, Atento realiza cada año una encuesta de satisfacción en los diferentes países. Como en años anteriores, en 2019 no se produjo ninguna multa relativa al incumplimiento de normativas y legislaciones relativas al suministro de productos y servicios. .

419-1

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%



Reconocimientos

En 2019, Atento obtuvo diferentes premios en colaboración por su trabajo con diferentes clientes en varias geografías.

Además, fue reconocido en Brasil como uno de los Proveedores de BPO de la Década en los premios 'Campeones de la Década' promovidos por Consumidor Moderno, una publicación líder en el ámbito de la relación con clientes perteneciente al Grupo Padrão. La revista premió también a Dimitrius Oliveira, Director Regional de Atento Brasil, que fue reconocido como uno de los Líderes de la Década en Relación con Clientes.

Premios en colaboración con los clientes



Asociación Brasileña de Marketing Directo

Premio ABEMD Plata – Mejores Prácticas de Marketing Directo en Brasil en la categoría de call center en colaboración con Cielo



Instituto Mexicano de Teleservicio

Premios Mejores Prácticas de CRM en México

- Oro a la Mejor Estrategia de Cobro en colaboración con Stelo
- Plata a la Mejor Estrategia CX en el Sector BPO
- Bronce a la Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal en BPO



Contact Center Hub

Platinum Contact Center Awards

- 'Mejor Experiencia Cliente del Sector seguros' en España
- Mejor Experiencia de Cliente en el sector de la Energía con Repsol



Premio Informe Bancario 2019 en Brasil

- Categoría Customer Experience

418-1

Protección de datos

Atento protege los datos de los clientes de acuerdo con la ley. En 2019, 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.



Retos para el futuro

De cara al futuro, la compañía espera seguir aumentando su cartera de clientes en entorno pos-COVID, focalizando dicho crecimiento en los sectores más interesantes a futuro: Born Digital Companies y e-commerce

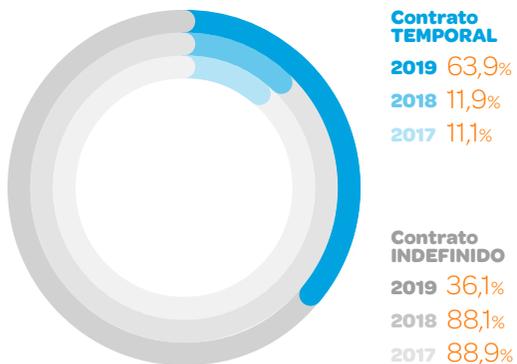
- ✓ Recuperación de ingresos cliente existente
- ✓ Impulso de Next Generation Capabilities & Digital services
- ✓ Plan de Transformación Telefónica 2020

Compromiso con nuestro equipo de trabajo

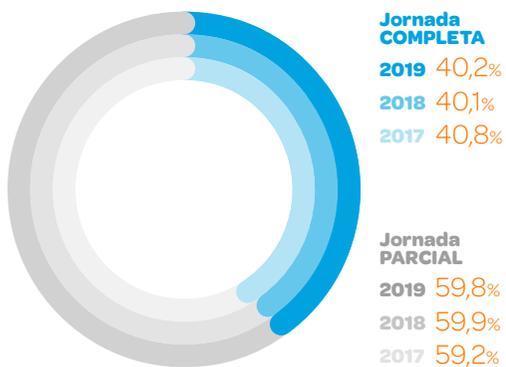
Atento alienta el compromiso de sus más de 149.000 empleados con un entorno profesional estimulante, en el que prima el respeto, el fomento del trabajo en equipo y el orgullo de pertenencia. Gracias a sus esfuerzos continuados en innovación, capacitación y mejora de las condiciones laborales, ha sido reconocida en 2019 por Great Place to Work® como uno de los 25 Mejores Lugares de Trabajo Multinacionales del Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica.

												LATAM list	Global list
2019									X			12º	21º
2018	*			*		X			X	*	*	17º	X
2017								X				25º	X
2016								X	X			16º	16º
2015								X				17º	16º
2014											X	20º	17º
2013												21º	21º
2012												22º	X
2011												34º	21º
2010				X									
2009		X											
2008													
2007													
2006													

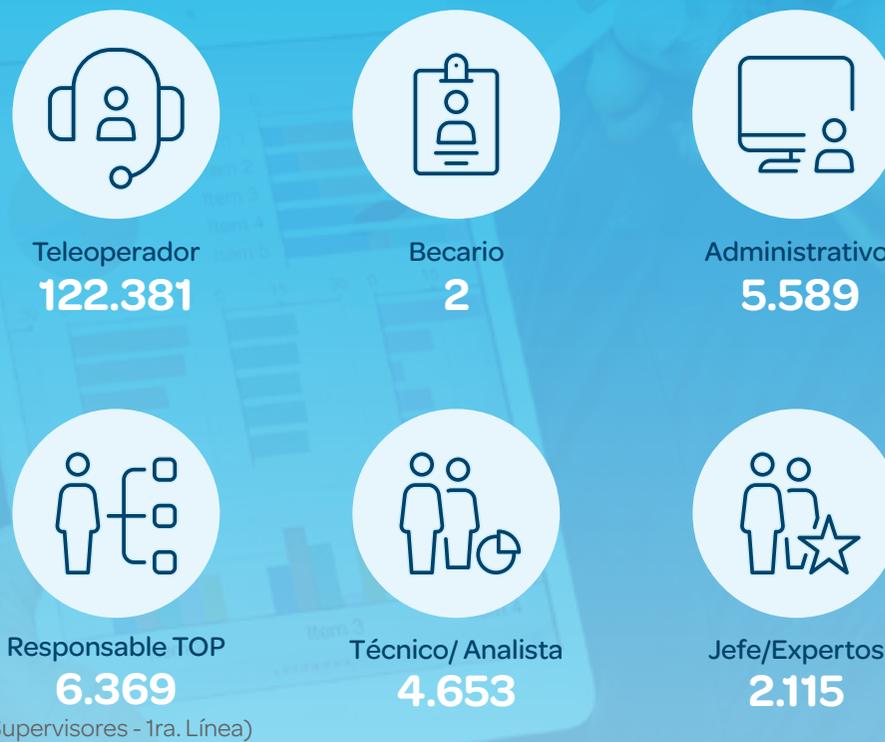
Distribución por temporalidad del contrato



Distribución por tipo de contrato



Distribución por categoría profesional



Nuevas contrataciones por país, género y rango de edad (1)

401-1

	Brasil	México	Argentina	Chile	Perú	Colombia	España	España Suc. Colombia	España Suc. Marruecos	TOTAL GENERAL
Femenino	28.406	8.366	814	1.531	10.080	4.906	2.035	2.902	113	60.930
Menor a 21	7.309	1.708	46	60	3.020	1.046	97	788	10	14.421
Entre 21 y 25	8.295	3.010	196	330	3.729	1.975	276	1.230	26	19.775
Entre 26 y 35	8.057	2.423	338	692	2.514	1.497	562	740	47	17.419
Entre 36 y 45	3.347	820	191	317	670	340	625	140	17	6.591
Entre 46 y 55	1.129	359	35	112	128	46	364	4	12	2.231
Mayor a 55	269	46	8	20	19	2	111		1	493
Masculino	15.108	10.657	612	1.231	6.199	3.493	1.131	2.601	245	43.109
Menor a 21	3.524	2.019	42	34	1.453	647	103	691	16	8.775
Entre 21 y 25	4.883	3.909	135	260	2.581	1.482	192	1.181	52	15.425
Entre 26 y 35	4.463	3.315	250	620	1.769	1.104	379	664	107	13.290
Entre 36 y 45	1.569	981	155	218	352	220	287	63	46	4.053
Entre 46 y 55	529	355	23	77	43	35	154	2	22	1.286
Mayor a 55	140	78	7	22	1	5	16		2	280
Total general	43.514	19.023	1.426	2.762	16.279	8.399	3.166	5.503	358	104.039
% Femenino	65%	44%	57%	55%	62%	58%	64%	53%	32%	59%
% Masculino	35%	56%	43%	45%	38%	42%	36%	47%	68%	41%

Nuevas contrataciones por país, género y rango de edad (II)

401-1

	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicaragua	Panamá	Puerto Rico	Uruguay	EE.UU.	Corporativo	TOTAL GENERAL
Femenino	508	467	95	17	106	329	47	197	11	60.930
Menor a 21	81	129	8	1	25	53	7	33		14.421
Entre 21 y 25	195	212	26	9	48	134	20	62	2	19.775
Entre 26 y 35	181	116	42	6	31	85	15	68	5	17.419
Entre 36 y 45	44	9	10	1	2	31	5	19	3	6.591
Entre 46 y 55	5		8			21		7	1	2.231
Mayor a 55	2	1	1			5		8		493
Masculino	842	497	72	24	46	175	14	144	18	43.109
Menor a 21	76	108	7		8	37		10		8.775
Entre 21 y 25	316	235	27	13	23	71	6	57	2	15.425
Entre 26 y 35	328	131	29	10	15	45	8	46	7	13.290
Entre 36 y 45	96	15	8	1		15		23	4	4.053
Entre 46 y 55	22	8	1			6		6	3	1.286
Mayor a 55	4					1		2	2	280
Total general	1.350	964	167	41	152	504	61	341	29	104.039
% Femenino	38%	48%	57%	41%	70%	65%	77%	58%	38%	59%
% Masculino	62%	52%	43%	59%	30%	35%	23%	42%	62%	41%

Rotación por
país, género y rango de edad (1)

	Brasil	México	Argentina	Chile	Perú	Colombia	España	España Suc. Colombia	España Suc. Marruecos	TOTAL GENERAL
Femenino	34.546	7.456	965	1.985	7.872	5.081	2.566	2.697	150	65.670
Menor a 21	4.761	1.166	29	66	1.756	624	78	518	8	9.299
Entre 21 y 25	10.772	2.776	241	402	3.180	2.221	256	1.205	24	22.011
Entre 26 y 35	11.708	2.418	524	851	2.207	1.776	709	806	69	21.929
Entre 36 y 45	4.931	735	133	436	581	388	883	158	36	8.470
Entre 46 y 55	1.760	301	31	170	126	68	467	9	11	2.991
Mayor a 55	614	60	7	60	22	4	173	1	2	970
Masculino	17.954	9.209	732	1.537	4.781	3.651	1.303	2.191	282	44.479
Menor a 21	2.141	1.408	20	31	806	422	84	376	18	5.558
Entre 21 y 25	6.025	3.526	172	318	2.007	1.600	202	1.079	41	15.979
Entre 26 y 35	6.321	3.032	425	784	1.538	1.308	429	665	136	15.818
Entre 36 y 45	2.425	862	98	278	363	277	376	68	64	5.117
Entre 46 y 55	802	299	17	94	63	40	179	3	20	1.599
Mayor a 55	240	82		32	4	4	33		3	408
Total general	52.500	16.665	1.697	3.522	12.653	8.732	3.869	4.888	432	110.149
% Femenino	66%	45%	57%	56%	62%	58%	66%	55%	35%	60%
% Masculino	34%	55%	43%	44%	38%	42%	34%	45%	65%	40%

Rotación por país, género y rango de edad (II)

	Guatemala	El Salvador	Costa Rica	Nicaragua	Panamá	Puerto Rico	Uruguay	Usa	Corporativo	TOTAL GENERAL
Femenino	835	719	42	66	48	276	36	306	24	65.670
Menor a 21	89	130	6		10	25	1	32		9.299
Entre 21 y 25	328	327	7	17	21	114	15	104	1	22.011
Entre 26 y 35	326	237	28	36	16	74	15	116	13	21.929
Entre 36 y 45	71	22	1	13	1	40	4	28	9	8.470
Entre 46 y 55	14	2				17	1	13	1	2.991
Mayor a 55	7	1				6		13		970
Masculino	1.471	708	68	50	53	221	24	214	30	44.479
Menor a 21	107	98			3	27		17		5.558
Entre 21 y 25	487	307	17	13	23	92	10	57	3	15.979
Entre 26 y 35	639	263	37	29	23	71	12	97	9	15.818
Entre 36 y 45	197	18	12	7	4	23	2	30	13	5.117
Entre 46 y 55	37	22	2	1		5		11	4	1.599
Mayor a 55	4					3		2	1	408
Total general	2.306	1.427	110	116	101	497	60	520	54	110.149
% Femenino	36%	50%	38%	57%	48%	56%	60%	59%	44%	60%
% Masculino	64%	50%	62%	43%	52%	44%	40%	41%	56%	40%

102-8

Diversidad

En la plantilla de Atento predomina la juventud y la multiculturalidad, con un porcentaje de personal menor de 30 años del 55,8% y la promoción constante de los equipos locales para conseguir un mayor acercamiento y motivar a la plantilla.

Las mujeres son mayoría en Atento y suponen el 63,98%, mientras que el 36,02% restante son hombres.

Además, entre los empleados, pueden encontrarse personas pertenecientes a colectivos vulnerables o minoritarios, así como personas discapacitadas, perfectamente integradas en la organización.

202-2



Edad	2019	2018	2017
Mayor de 50	5,6%	4,7%	5,1%
Menor de 30	55,5%	56,5%	58,5%
Entre 30 y 50	38,4%	38,8%	36,4%

Género	2019	2018	2017
HOMBRE	36,1%	35,2%	35,5%
MUJER	63,9%	64,8%	64,5%

En la plantilla de Atento predomina la multiculturalidad y la juventud, con un porcentaje de personal menor de 30 años del 55,8%

Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

País	2019	2018
Brasil	21,52%	97%
América		
• Argentina	0	98%
• Uruguay	0	100%
• Colombia	0	98%
• Chile	0	89%
• México	28,57%	100%
• Perú	3 ejecutivos locales	96,35%
		75%
• CAM	0	Este porcentaje era de Guatemala y El Salvador
EMEA		
España	100%	100%
Sucursal Colombia	100%	1%
Sucursal Marruecos	100%	100%

“Nuestra gente es nuestro futuro”

Con la seguridad de que “*nuestra gente es nuestro futuro*”, Atento cuenta con una amplia gama de programas locales y globales inspirados en los cinco valores que componen la cultura corporativa de Atento: Integridad, Orientación al Cliente, One Team, Accountability y Agilidad.

Bajo este prisma, la compañía identifica el talento, externo e interno, crea planes de desarrollo individualizados y diseña programas de incentivos que, junto con las iniciativas de motivación, alinean el desarrollo profesional de sus empleados con las metas empresariales.

PRIMERA PROMOCIÓN de consultores en tecnología RPA

Para acelerar la transformación del negocio y continuar brindando la mejor y más innovadora experiencia de cliente a las empresas, Atento formó a 46 agentes de relación con clientes en consultoría y programación de tecnología RPA (Robotic Process Automation, por sus siglas en inglés).

La formación de estos agentes ha consistido en una fase teórica de 8 semanas de duración (280 horas presenciales) en programación en tecnología UiPath y Blueprism; y otra práctica de 12 semanas, en la que han podido aplicar estas nuevas capacidades realizando proyectos para mejorar la eficiencia de procesos internos de Atento o de clientes de la compañía. Actualmente, muchos de ellos ya están diseñando y ejecutando proyectos de automatización para importantes multinacionales.

Este proyecto se marca en el Centro de Eficiencia y Transformación de Atento ubicado en España, una iniciativa que pone de relieve el firme compromiso de la compañía para potenciar el talento interno de la organización.

PROGRAMAS DE DESARROLLO profesional, gestión del talento

404-2

Atento cuenta con diferentes programas e iniciativas de desarrollo profesional, entre las que destacan las siguientes:

404-3

- Programa de Bienvenida – Atento Experience: Programa orientado a facilitar la adaptación de colaboradores nuevos en Atento o a un nuevo rol a fin de que puedan realizar contribuciones positivas a la organización.
- Atento Leadership University: Su misión es modelar una cultura de liderazgo que sea tangible y compartida por toda la organización, alinear dicha cultura con la estrategia de la compañía y vincularlo a los resultados del negocio. Este programa sirve, además, para impulsar la agenda de transformación de Atento.
- Programa Expertos Formadores; tiene como objetivo atender las necesidades formativas de la compañía a través del despliegue de capacitaciones brindadas por colaboradores calificados en formato digital y en el puesto de trabajo, con *expertise* en determinados temas alineados a la naturaleza del negocio y a las necesidades ya identificadas. Se fomenta así el *networking* y el establecimiento de vínculos entre personas de distintas áreas y grupos profesionales y se fortalece la red de formadores.
- Programas de capacitación y desarrollo: 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.



Cada país desarrolla, por su parte, diferentes programas para el desarrollo de sus profesionales que cubren las necesidades formativas de la empresa y sus empleados, en ocasiones con la ayuda de aliados externos.

Destacan, entre otros programas innovadores como el brasileño 'Atento em Gestão Foco', que amplía la comunicación entre los líderes y sus equipos, y que en 2019 registro más de 15.000 accesos al canal del programa y más de 1.100 reuniones para compartir un contenido que fue calificado de 'muy importante' por el 90% de los usuarios.

En México se desarrollaron también otros programas: 'Semillero de Talentos', 'Academia de gestores', 'Coaching para supervisores' y 'Certificado de Formadores', entre otros.

En CAM, se implementó una plataforma digital para poder brindar capacitaciones y/o refuerzos en línea. Durante el ejercicio, se certificaron más de 100 colaboradores en los programas de formación interna (Atlas, Atento I, Atento II y Formador a Formadores). Además, se implementaron formatos digitales para recoger la información digital de todos los candidatos.

En España, se realizaron diferentes programas para impulsar el liderazgo que incluyeron el diseño e implementación de planes de desarrollo individuales: programas dirigidos a los colectivos de Executive Leaders, Top Managers, Middle Managers y Coordinadores, que aumentaron la efectividad de su liderazgo desde el autoconocimiento y facilitaron una visión más global de negocio de Atento para poder colaborar con otros equipos.

En el marco del proceso de transformación digital que se encuentra la empresa, se realizó también en España un Programa de Transformación digital, en él se contó con la ayuda de un partner especializado, (ICEMD, Instituto de la Economía Digital de ESIC), pionero y referente en la capacitación de las competencias digitales, en la generación de talento y el acompañamiento a las empresas en la transformación digital.

Por su parte, en la sucursal de Colombia se continúa impulsando el 'Proyecto Escalada', que tiene por objeto facilitar a los colaboradores nuevas oportunidades de Crecimiento Laboral dentro de la compañía.

En total, durante 2019 se impartieron en Atento 64 millones de horas de formación, de las cuales 59,7 corresponden a personal de Operaciones y 4,3 millones a estructura.

Horas de formación

	Operaciones	Estructura	Total
2017	8.423.317	118.591	8.541.907
2018	60.883.170	3.678.335	64.561.505
2019	59.707.766	4.295.420	64.003.186

Horas de capacitación anuales por categoría profesional

Región	País	Operaciones	Estructura	Total
Brasil	Brasil	53.759.693	4.247.087	58.006.780
México	México	2.064.751	3.532	2.068.283
	Total US&N	302.210	9.331	311.541
	Puerto Rico	91.682	121	91.803
US&NS	El Salvador	103.614	1.333	104.947
	Guatemala	57.788	7.768	65.556
	USA	49.126	109	49.235
	Total Región Sur	2.949.807	23.512	2.973.319
	Argentina & Uruguay	271.165	9.647	280.812
Región Sur	Chile	293.034	2.409	295.443
	Perú	1.139.736	3.733	1.143.469
	Colombia	1.245.872	7.723	1.253.595
España	España	631.305	11.958	643.263
ATENTO		59.707.766	4.295.420	64.003.186

HORAS de formación
64.003.186
2019

HORAS sin online BR
21.738.727
2019

Sin horas de formación online BR

Región	País	Operaciones	Estructura	Total
Brasil	Brasil	14.491.864	1.250.457	15.742.321
México	México	2.064.751	3.532	2.068.283
	Total US&N	302.210	9.331	311.541
	Puerto Rico	91.682	121	91.803
US&NS	El Salvador	103.614	1.333	104.947
	Guatemala	57.788	7.768	65.556
	USA	49.126	109	49.235
	Total Región Sur	2.949.807	23.512	2.973.319
	Argentina & Uruguay	271.165	9.647	280.812
Región Sur	Chile	293.034	2.409	295.443
	Perú	1.139.736	3.733	1.143.469
	Colombia	1.245.872	7.723	1.253.595
España	España	631.305	11.958	643.263
ATENTO		20.439.937	1.298.790	21.738.727

Respeto a la legalidad y negociación

102-41

402-1

403-1

El respeto a la legalidad y la confianza mutua rigen las relaciones de Atento con sus empleados. La compañía sigue las normas laborales de cada país, respeta la libertad de asociación de todos los trabajadores y reconoce y fomenta la negociación colectiva. Como empresa responsable, no permite ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio y no acepta ni consiente ninguna forma de trabajo infantil.

Los convenios colectivos de Atento tienen una vigencia de uno a tres años y se negocian con los principales sindicatos de cada país. En general, incluyen acuerdos sobre la remuneración, el salario mínimo, los complementos salariales, las horas extraordinarias, los beneficios, las primas y la incapacidad parcial.

Al 31 de diciembre de 2019, mantenía en vigor convenios colectivos en seis países: Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, México y España. Entre los acuerdos más destacados del ejercicio destacan los siguientes:

- Brasil: aumento de los salarios en un 6,5% para todos los empleados con sede en São Paulo y Río de Janeiro.
- México: incremento salarial del del 4,7% para todos los empleados bajo el convenio colectivo.
- España: se rige por el convenio colectivo de empresas de centros de contacto, que se renueva anualmente de forma automática.

Cuando se producen cambios operativos significativos, se comunican a los trabajadores con una anticipación adecuada. Estos plazos oscilan entre 1 semana y 30 días en los distintos países y no están recogidos en sus respectivos convenios colectivos, excepto en el caso de España, donde el Convenio Colectivo Contact Center establece un periodo de preaviso de una o dos semanas, según el caso.



Compensación Total

201-3

Para retener a sus empleados y mantener su motivación, Atento ha desarrollado 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 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.

Retribuciones a los empleados

<i>(en miles de dólares estadounidenses)</i>	2019	2018	2017
Salarios	946.752	1.024.094	1.076.810
Seguridad social	120.353	130.161	131.268
Contribuciones a pensiones suplementarias	2.972	2.840	2.861
Beneficios por dimisión	36.065	26.510	33.744
Otros gastos en prestaciones	194.889	181.576	184.137
TOTAL	1.301.031	1.365.181	1.429.076

Atento ha desarrollado un Modelo de Compensación Total para retener a sus empleados y mantener su motivación



La compañía ofrece una serie de incentivos, que se suman al salario base, 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.

Prestaciones sociales

401-2

401-3

201-3

Los empleados de Atento se benefician de coberturas sociales, 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.

En el cuadro se señalan algunos de los beneficios por países, aunque es importante señalar que que las prestaciones pueden o no aplicar de manera general para todas las categorías.

Beneficios sociales por países

401-2

Brasil

- Seguro de vida.
- Seguro de salud.
- Planes de pensiones privadas.
- Asistencia dental.
- Bono de transporte.
- Vale/cupón de comida.

AMÉRICA

Argentina

- Seguro de vida.

Chile

- 30 beneficios a disposición de todos los colaboradores, en materia de celebraciones y actividades, reconocimientos, familia, crecimiento y desarrollo y otros beneficios.

Colombia

- Descuentos especiales en actividades sociales y familiares a través de alianzas estratégicas.
- Beneficios a empleados con necesidades especiales.

Uruguay

- Banco de Seguros del Estado (BSE) obligatorio.
- Cobertura Médica FONASA.

Los empleados de Atento gozan de diferentes coberturas y beneficios sociales, diferentes en cada país

México

- Seguro de vida y seguro médico para determinadas categorías.
- Aguinaldo.
- Vacaciones.
- Prima vacacional.
- Ayuda de transporte.
- Vales de despensa.
- Fondo de ahorro.
- Compensación variable.

Perú

- Vacaciones.
- Gratificaciones.
- Sueldos adicionales.
- Aporte a Essalud.

CAM

- Seguro médico y de vida, remuneraciones por cumplimiento de objetivos; vales de comida, cine, supermercado como premios por participación en actividades de motivación.
- Transporte para el personal nocturno y madrugado.
- Capacitaciones o seminarios gratuitos de formación profesional o nuevos conocimientos en materia laboral.
- Sistema de salud empresarial.

EMEA

Sucursal Marruecos

- Cobertura por incapacidad o invalidez; Baja por maternidad: estos beneficios sociales son para todos los empleados.
- Seguro de vida: solo se beneficia el colectivo de la Estructura.

España

- Seguro de vida (Beneficio Directores y Gerentes).
- Seguro médico (Beneficio Directores, Gerentes, Jefes, Responsables de Negocio).
- Cobertura por incapacidad o invalidez (Beneficio Directores y Gerentes).
- Vehículo empresa Director General.
- Cheque comida (Beneficio Gerentes, Jefes, Responsables de Negocio, Supervisores, Técnicos y Administrativos de estructura).

Sucursal Colombia

- Afiliación y aporte Entidad promotora de salud.
- Afiliación y aporte a fondo de pensiones y cesantías.
- Afiliación y aseguramiento en aseguradora de riesgos laborales.
- Afiliación y aportes a caja de compensación, entre otros.

Evaluación de los empleados

Atento realiza a sus empleados una evaluación anual, en el que se revisa el desempeño, las competencias y la evaluación del potencial del empleado (director, gerentes y líderes). Se tienen en cuenta 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.

Esta evaluación puede suponer revisiones de la remuneración, iniciativas de formación y estudio de las posibilidades de movilidad. 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.



MANAGEMENT REVIEW



Desarrollo



Reconocimiento



Plan individual de desarrollo



Formación



Movilidad



Acciones de mejora



Revisión salarial



Promociones

La evaluación anual de los empleados puede suponer revisiones de la remuneración, iniciativas de formación y estudio de las posibilidades de movilidad

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES anuales de desempeño y desarrollo profesional (1)

En porcentaje	Brasil		Argentina		Uruguay		Colombia	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Entre 21 y 25 años	5456	10068	6	13	2	2	81	40
Entre 26 y 35 años	5466	13188	89	100	3	5	98	63
Entre 36 y 45 años	1621	6142	70	66	0	4	13	7
Entre 46 y 55	560	2609	13	22	0	0	3	0
Mayor de 55 años	272	1105	1	1	0	0	0	1
Menor de 21 años	895	2071	0	0	0	0	0	0
TOTAL	14270	35183	179	202	5	11	195	111
PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL	29%	71%	2,59%	2,78%	2,59%	5,70%	64%	36%

EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES anuales de desempeño y desarrollo profesional (II)

En número	Chile		EEUU y Puerto Rico		México		CAM		Perú		España		Suc. Marruecos		Suc. Colombia	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Entre 21 y 25 años	4	3	39	45	2	2	1	1	17	8	39	45	0	0	784	793
Entre 26 y 35 años	42	32	358	723	124	65	19	5	148	84	358	723	5	0	527	646
Entre 36 y 45 años	52	57	767	2063	81	51	14	9	118	82	767	2063	5	6	70	156
Entre 46 y 55	11	23	436	1774	24	9	7	3	31	14	436	1774	5	1	5	25
Mayor de 55 años	5	4	87	549	1	1	0	0	1	1	87	549	0	0		1
Menor de 21 años	0	0	8	5	0	0	0	0	-	-	8	5	0	0	370	387
TOTAL	114	119	1695	5159	232	128	41	18	315	189	1695	5159	15	7	1756	2008
PORCENTAJE SOBRE EL TOTAL	48,9%	51,1%	24,73%	75,27%	64%	36%	1,51%	1,18%	62%	38%	24,73%	75,27%	68%	32%	47%	53%

Acciones para evitar la rotación (1)

Brasil

- Encuestas de clima organizacional y del nivel de compromiso.
- Encuesta Great Place to Work.
- Encuesta de Compromiso Interno y Cultura.
- Taller de compromiso online para crear una cultura de rendición de cuentas para 460 líderes.
- Programa de Reconocimiento para aumentar el nivel de conciencia de liderazgo.
- Café + Ideas: 7 desayunos con el Director Regional para abordar la estrategia de la compañía, en las que participaron más de 130 invitados para este momento de cercanía y compromiso.
- Análisis de las manifestaciones y del plan de acción del Defensor del Pueblo con las áreas ofensivas de la compañía.
- Acciones motivacionales y campañas por medio del Rally para que todos los empleados mantengan el clima (fechas especiales, concursos, acciones de reconocimiento de los empleados).

AMÉRICA

Argentina y Uruguay

- Análisis salarial anual para medir equidad y competitividad.
- Beneficios de medicina prepagada para el grupo familiar primario (cónyuge e hijos) del personal fuera de convenio.
- Seguro de vida adicional de 24 sueldos para empleados fuera de convenio.
- Atento Wellness.
- Jornada reducida en madres hasta el año de vida del bebé.
- Home office 1 día por semana.
- Vacaciones móviles iniciando cualquier día de la semana.
- Horario flexible de ingreso.
- 1 día libre en vacaciones de invierno para padres.
- 7 días de licencia corridos 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.
- 6 días adicionales de estudio a lo otorgado por la Ley de Contrato de Trabajo.
- 2 días de licencia de mudanza.
- Licencia por adopción.
- 2 jornadas reducidas en los meses de invierno y verano.
- Portal de beneficios para empleados Puntos Max.
- Beneficios en comercios adheridos.
- Búsquedas Internas como fuente de reclutamiento en la cobertura de vacantes de supervisores y posiciones de estructura.

Acciones para evitar la rotación (II)

CAM

- Excelente clima laboral.
- Infraestructura de vanguardia.
- Cultura organizacional inclusiva, innovadora, dinámica y divertida.
- Oferta laboral competitiva.
- Estabilidad laboral.
- Flexibilidad de horarios.
- Beneficios adicionales a los de ley: Seguro de vida y gastos médicos a un porcentaje de la plantilla.
- 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.
- Balance de vida: Flexibilidad de horarios para estudios o para atención de compromisos familiares.
- Programa de actividades de motivación e iniciativas de RSC, con dinámicas variadas para participación de todos los colaboradores.

- Capacitación constante (interno y externo) y desarrollo de personal.
- Oportunidad de crecimiento profesional.
- Programa de reconocimiento, incentivos y premios por desempeño.
- Sistema de salud empresarial para atención primaria y emergencias, medicina general, campañas de prevención de enfermedades, jornadas y ferias de salud, exámenes de laboratorio y referencias medicas de especialidades y rayos X, dispensario de medicinas genéricas y de botiquín.
- Instalaciones modernas y adecuadas con áreas de descanso y juegos, pasillos amplios, cafetería, etc.
- Pago de planilla puntual (cumplimiento de fechas establecidas).
- Comunicación efectiva: Política de puertas abiertas y canal de denuncias.
- Encuestas internas para medición de la satisfacción laboral.
- *Focus groups*.

Colombia

- Redefinición de los perfiles de acuerdo con las necesidades específicas de operación y puestos de trabajo; implementación de métodos predictivos para evitar la rotación temprana (Quantum Talent).
- Inversiones en el talento humano.
- Cuadros de Honor: Estrategia de reconocimiento a los mejores empleados.
- Atento a la excelencia: Gala de reconocimiento e incentivo económico por su adecuada labor.
- *Focus Group*: Estrategia grupal para evitar errores.
- Aventúrate con Atento: Concurso de fidelización y retención de personal.
- Actividades masivas para fomentar el bienestar y el sentido de la pertenencia.
- Seguimiento Operativo comportamiento del indicador: A través de encuestas de retiro.
- Retención del personal: Flexibilización ante causas que pudieran desembocar una rotación y participación en proyectos.
- Reubicación del personal.

Acciones para evitar la rotación (III)

Chile

- Ejecución de un plan para evitar la rotación temprana liderado por el Área de Reclutamiento y Selección.

México

- Plan anual Motivación 2019: acciones que favorecen el clima laboral, el desarrollo, el reconocimiento y el altruismo de los colaboradores.
- Dinámicas en operación: Actividades en operación para mejorar indicadores operativos, incluyendo ausentismo y rotación.
- Reforzamiento plan de motivación: Se reforzó la comunicación del plan de motivación, implementando en Telefónica un número de celular. Adicionalmente, se abrió un apartado en Sowi para que la gente también pueda consultar las actividades desde este medio.
- Planes de trabajo con supervisores de alta rotación.
- Taller de gestión de personas.
- *Focus group*: Se realizó este ejercicio para identificar áreas de oportunidad de forma y problemas.

Perú

- Nuevo modelo de incentivos para asesores y supervisores para BBVA y todo Telefónica.
- Eventos deportivos de esparcimiento.
- Feria Atento Club, un espacio para acceder a beneficios exclusivos y especiales para todos los colaboradores de Atento.
- Acciones de reconocimiento "Atento a tu Esfuerzo" para la valoración del esfuerzo y compromiso.
- Desarrollo de eventos y actividades para premiar el cumplimiento de objetivos y reforzar el sentido de equipo.

EMEA

España

- Acciones de reconocimiento, a través de las iniciativas de reconocimiento como "The Wall of Fame", por la que se publican en todos los centros los mejores agentes y coordinadores del mes o "Los mejores de Atento".
- Acciones de motivación orientadas a la mejora del clima laboral, con celebraciones, gamificaciones y juegos para fomentar la cohesión de los equipos entre otros.
- Plan de Formación Continua que desplegamos en todos nuestros sites con carácter anual.
- Flexibilidad para la conciliación de la vida familiar, con diferentes medidas, tales como modificaciones de las rotaciones, jornadas, recuperaciones, etc.

Sucursal Colombia

- Aseguramiento del perfil frente a requisitos, horarios y responsabilidades.
- Nuevos canales de comunicación.

Igualdad de oportunidades, diferencias salariales

202-1

405-1

406-1



Atento fomenta un ambiente de trabajo libre de discriminación por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social, de acuerdo con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que forma parte.

En el ámbito de género, hace efectiva la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en su política de retribuciones e incentivos y promoción interna. En este sentido, cabe señalar que las mujeres ocupan el 25% del Comité de Dirección (dos puestos de ocho).

Paralelamente, desarrolla campañas de concienciación entre sus empleados para abordar la equidad de género, la violencia contra las mujeres y la implicación de los hombres en la igualdad real.

Por países, destaca en 2019 la firma en España de un Plan de Igualdad entre hombre y mujeres en España. A partir de un diagnóstico inicial, se establecieron los objetivos para hacer efectiva la igualdad, las medidas y acciones positivas necesarias para conseguir los objetivos señalados, un calendario de implantación y las personas o grupos responsables de su realización, además del seguimiento de todas las acciones contempladas. Entre ellas, hay que señalar la creación de la figura del Responsable de Igualdad de Trato y Oportunidades en la empresa.

En el caso de Brasil, el compromiso empresarial con la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres se plasmó en la firma de los 7 Principios del Empoderamiento de las mujeres de ONU Mulheres, el Movimento Mulher 360 y la adhesión a la Coalición Empresarial para el Fin de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas.

En Argentina, gracias a su labor en favor de la igualdad real entre las mujeres Atento fue considerada en 2019 como una de las Mejores Empresas para Trabajar para las Mujeres por Great Place to Work®, de acuerdo con las encuestas realizadas en agosto del 2018.

Sólo Brasil ha reportado denuncias en el ámbito de la igualdad y no discriminación (278) en 2019. De ellas, 139 fueron casos de discriminación; 76 casos fueron examinados y mediados por el Defensor del Pueblo con recomendaciones tales como medidas disciplinarias, comentarios y capacitación conductual; 25 casos fueron cerrados por datos insuficientes; 2 fueron redireccionados y uno enviado a dirección. Actualmente hay 35 casos en curso.

406-1

Relación salarial entre géneros

405-2

País	2019	2018	2017
Relación promedio entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres	89	91	96,77
Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	M: 6,16%	M: 8,27%	M: 13,58%
	H: 6,16%	H: 8,27%	H: 30,95%

MEDIDAS ADOPTADAS PARA PROMOVER la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres

Brasil

- Campañas para promover la igualdad de género, prevenir la violencia machista e implicar a los hombres en la igualdad real a través de conferencias, talleres, paneles.

AMÉRICA

Argentina y Uruguay

- Campaña de comunicación “Septiembre para la Mujer”, con el fin de apoyar y alentar a las mujeres de Atento que todos los días emprenden su “desafío”.

Colombia

- En el marco del programa Atención Integral a la mujer Atento (AIMA) se dio apertura de atención al género masculino con el programa Masculinidades.
- Atento Diverso para promover el buen trato para la comunidad LGTBI.

Chile

- Campaña de comunicación interna “Queremos una empresa libre de estos sellos”.

México

- Comunicación de las vacantes disponibles con mensajes de igualdad de género.
- Seguimiento de la política de Diversidad, Equidad de Género e Igualdad en la contratación de profesionales.

Perú

- Evaluación de todas las promociones por un comité mixto.
- Publicaciones con lenguaje inclusivo.
- Campañas contra la violencia hacia la mujer y el hostigamiento sexual.
- Procedimiento de denuncias por acoso.
- Política de diversidad e igualdad.
- *E-learning* de diversidad e inclusión.

- Contamos con un manual de comunicaciones inclusivas.

CAM

- Políticas de no discriminación, diversidad e igualdad de género.

EMEA

España

- Firma del Plan de Igualdad.
 - Nombramiento de la figura de Responsable de Igualdad de Trato y Oportunidades en la empresa.
 - Procedimientos estandarizados y objetivos de selección y promoción, teniendo en cuenta la perspectiva de género, y seguimiento de los mismos.
 - Manual de utilización de lenguaje no sexista en la revisión de documentos.
 - Selección de plantilla de ambos sexos en todos los grupos.
 - Realización un estudio salarial por puesto de trabajo, en el que se analicen las retribuciones medias de las mujeres y de los hombres.
 - Medidas de conciliación entre los hombres de la plantilla.
 - Celebración del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.
- #### Sucursal Colombia
- Mantenimiento de una cultura de igualdad de trato, sin diferenciar el género.

Número de empleados con alguna discapacidad

Brasil	307
América	
Argentina	0
Uruguay	0
Colombia	12
Chile	66 (de media)
México	-
Perú	16
CAM	7
EMEA	
España	237
- Sucursal Marruecos	2
- Sucursal Colombia	0
CORPORATIVO	
TOTAL	

405-1

Conciliación de la vida laboral y familiar

La compañía favorece la conciliación de la vida profesional y familiar y garantiza la no discriminación por motivos de maternidad, obligaciones familiares o situación socioeconómica. Prueba de ello es que todos los empleados con derecho a baja por maternidad o paternidad disfrutaron de ella y que, en casi todos los países, más del 90% regresó tras la baja.

401-3

Permiso parental

(en porcentaje)	Nº trabajadores con derecho a baja		Nº de trabajadores que ejercieron su derecho		Nº de trabajadores que se reincorporaron tras la baja		% reincorporaciones	
	H	M	H	M	H	M	H	M
Brasil	276	2340	276	3062	276	3062	100%	100%
América								
Argentina	0	224	0	224	0	221	-	100%
Uruguay	0	4	0	4	0	4	-	100%
Colombia	94	271	94	271	94	271	100%	100%
Chile	55	270	55	270	55	270	100%	100%
México	82	285	82	285	78	212	95,1%	74,4%
Perú	173	314	173	314	171	249	99%	79%
CAM	41	146	41	146	41	146	100%	100%
EMEA								
España	31	96	31	96	40	35	93,6%	77,1%
- Suc. Marruecos	43	20	43	20	43	15	100%	5%
- Suc. Colombia	12	66	12	66	12	66	100%	100%

Salud y seguridad

403-2

403-4



En Atento no concurren profesiones con un riesgo grave de enfermedad, si bien se considera que los empleados dedicados a la Unidad de Técnicos en sites y los empleados de mantenimiento son más propensos a sufrir accidentes.

Para preservar la seguridad de todos, se llevan a cabo diferentes campañas de difusión relacionadas con la salud y el bienestar. Algunas de ellas son de carácter global (una por trimestre) relacionadas con una dieta sana y la práctica de actividad física y la donación de sangre, entre otros.

La tasa de absentismo se situó en 2019 en el 6,98% frente al 6,20% de 2018.

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.

Satisfacción del empleado

Los empleados de Atento participan cada año en la encuesta Great Place to Work®, realizada por el Great Place to Work Institute, que refleja las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral y permite la comparación con otras empresas.

Como resultado de esta encuesta, Atento volvió a ser reconocida en 2019 como uno de los 25 Mejores Lugares de Trabajo Multinacionales del Mundo, siendo la única empresa del sector que participa en este ranking. También fue reconocida distinguida por noveno año consecutivo como una de las 25 Mejores Multinacionales de América Latina por Great Place to Work®.

Además, renovó el certificado de Top Employer, otorgado por el instituto CRF (Fundación de Investigación Corporativa) de 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.

No obstante, tal y como se detalla en el cuadro, se recibieron algunas reclamaciones laborales por parte de los empleados a través de canales formales sobre despidos, condiciones de empleo general, etc.

Número de denuncias relacionadas con prácticas de empleo

Brasil	1.529
América	
Argentina y Uruguay	0
Colombia	28
Chile	528 (personas fiscalizadas por Dirección del Trabajo)
México	Canal de denuncias 82 Autoridad: 557
Perú	40
CAM, Estados Unidos y Puerto Rico	62
EMEA	
España	3
- Sucursal Marruecos	0
- Sucursal Colombia	14

Compromiso social

La actividad de Atento genera progreso económico en las comunidades donde tiene presencia y contribuye al bienestar de los más desfavorecidos a través de programas de acción social. Empleados, proveedores locales, financiadores, inversores y la sociedad en general, a través del pago de impuestos, se benefician de su crecimiento. Son especialmente reseñables las oportunidades de empleo que brinda a los más jóvenes.

Generación de riqueza

201-1

En 2019, el valor distribuido a la sociedad por Atento se situó en 1.480 millones de dólares, repartido entre sus grupos de interés. En esta cantidad, sobresalen los más de 1.301 millones de dólares repartidos entre sus casi 150.000 trabajadores, que incluyen no sólo salarios sino también sueldos y remuneraciones variables, seguros médicos y otros beneficios sociales.

Valor generado, retenido y distribuido a la sociedad

(en millones de dólares)	2019	2018
Valor económico generado		
Total ingresos consolidados (ventas + otros ingresos)	1.707,3	1.818,2
Valor económico distribuido a la sociedad	1.480	1.490
Empleados	1.301	1.365,2
Proveedores	74,9	70,8
Accionistas (Dividendo pagado en el ejercicio)	0	
Sociedad - Administraciones Públicas (Impuestos sobre ingresos)	36,2	13,4
Proveedores de capital (Gastos financieros)	68	45,6
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	227,3	328,2

413-1

413-2

Programas de acción social y empleo

Las iniciativas sociales de Atento se basan en la escucha de las necesidades de diferentes colectivos y en el esfuerzo de sus trabajadores, que participan en ellos de forma voluntaria.

Algunos tienen carácter global, como el programa de voluntariado ‘Voces que Ayudan’, el de inserción social ‘Atentos al Futuro’ y el ‘Global Community Month’. Otros, son iniciativas locales, que generalmente provienen de los propios empleados y responden a necesidades específicas de cada zona.

PROGRAMAS GLOBALES:



‘Voces que ayudan’

Programa de voluntariado de Atento, por el que los voluntarios de Atento participan en diferentes acciones sociales, entre ellas, maratones benéficos en colaboración con fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro, recogidas de alimentos, etc. Su participación en estos eventos aumenta la motivación de las personas y su sentido de pertenencia a la empresa.



‘Global Community Month’

Celebrado entre septiembre y octubre, los 150.000 empleados de Atento se unieron bajo el lema “Hagamos juntos algo extraordinario” para contribuir a diversas instituciones sociales a través de actividades relacionadas con la cultura, la educación, recuperación de espacios públicos, donaciones y acciones de reforestación.



‘Atentos al futuro’

Plan de inserción laboral jóvenes socialmente desfavorecidos y colectivos en riesgo de exclusión. Se trata de un programa gratuito de capacitación de habilidades técnicas impartido por trabajadores de Atento. Gracias a esta iniciativa se consiguen dos propósitos: por un lado, ofrecer la oportunidad a los alumnos la oportunidad de encontrar un trabajo, a veces en la propia empresa, y, por otro, motivar a los empleados que los forman.



En Argentina, ofrece un programa de 27 horas de formación en comunicación, atención al cliente, comercialización, informática (Word y Excel) y búsqueda de empleo. Atento elige escuelas de educación media pública cercanas a la zona donde opera a través del concurso “Postulá tu escuela, brindá los materiales, las instalaciones y un refrigerio”. Premia a los voluntarios con nuestro programa de puntos “Puntos Max”.

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+ y un Gerando Falcões.

En Colombia, los programas de inclusión social se dirigen al primer empleo, discapacidad, población LGTBI y afrodescendientes.

INICIATIVAS sociales y de empleo por países (1)



BRASIL

- Programa ‘Sou Voluntario’**
 Su objetivo principal es involucrar a sus empleados en la práctica de acciones voluntarias tales como campañas de recolección específicas, acciones de capacitación profesional para personas en vulnerabilidad social y también acciones para preservar el medio ambiente. A lo largo de 2019, hubo 17 acciones voluntarias que manejaron a 115 empleados voluntarios, interactuando con 26 instituciones, impactando a 29797 personas.
- Reforestación del Bosque Atlántico**
 Donación de mil plántulas para la reforestación del Bosque Atlántico.
- Taller #AgoraVAi**
 Iniciativa que reunió a varias empresas para capacitar a 50 transexuales / personas transgénero para ayudarlos a ingresar al mercado laboral. Atento participó en la organización de todo el evento, además de producir contenido y material gráfico para el evento y proporcionar empleados voluntarios para capacitación en temas legales y de reclutamiento y selección.
- Día Mundial de la Limpieza**
 Iniciativa global llevada a cabo en Brasil por Limpia Brasil, cuyo objetivo es promover la movilización de voluntarios para limpiar y revitalizar sus comunidades: parques, plazas y lugares públicos.



ARGENTINA

- “Un Sol para los Chicos”**
 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 2019, se recaudaron 243.100 dólares.
- Maratón Nacional de Lectura**
 Desde hace 16 años, Atento gestiona las llamadas para invitar a más de 1.000 las escuelas de país a sumarse a la Maratón Nacional de Lectura organizada por la Fundación Leer. En 2019, además, un grupo de voluntarios compartieron la lectura con niños en tratamiento del Hospital Garrahan de la Ciudad de Buenos Aires.



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.

INICIATIVAS sociales y de empleo por países (II)



CHILE

- **Súper Solidarios**

Programa de voluntariado por el que los empleados de Atento donaron tiempo libre para organizar y realizar todo el ámbito logístico de compra y entregar desayunos a personas que viven en la calle. A cada inscripción registrada, se entregó una *gift card* para comprar los insumos (te, café, sándwich en Supermercados Jumbo y/o Santa Isabel) que correspondería a 8 desayunos. En total, Atento entregó un total de 180.000 dólares en *gift cards*, lo que corresponde a un total de 72 desayunos entregados con un promedio de participación de 10 personas por desayuno.



COLOMBIA

- **Programa de vinculación laboral responsable**

Con el objetivo de facilitar la vinculación laboral de personas sin experiencia laboral y en condición de discapacidad, para garantizar las competencias requeridas por nuestros diferentes clientes se ha establecido el programa de vinculación laboral responsable con centros de formación técnica para el trabajo. Este programa busca facilitar el ingreso laboral a personas en condición de vulnerabilidad (discapacidad, madres cabeza de hogar, jóvenes, etc.).

- **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**



MÉXICO

- **Colaboración para el fomento del empleo**

Se tienen un convenio de colaboración con algunas dependencias de gobierno y organizaciones sin fines de lucro en los grupos más vulnerables: Fundación FORGE; Servicio Nacional del Empleo; servicios municipales de empleo de Toluca, Santiago Tianguistenco y Tenancingo, y bolsa de empleo de Cuautitlán Izcalli, México Tepetzotlán y Huehuetoca.

- **Reforestación en Sierra de Guadalupe**

Reforestación del parque ecológico Sierra de Guadalupe en el Estado de México, plantando más de 400 árboles con la participación de un grupo de 50 voluntarios de Atento Site Arboledas.



CAM

- **Celebración Día de la Familia**

Actividad en el Centro de Salud de adultos mayores, en la que se entregaron regalos, dulces, sorpresas y quiebra de piñatas.

- **Visita a Hospitales y Centros médicos infantiles**

Visitas a los niños ingresados y sala de espera en hospitales pediátricos nacionales y el Centro Médico donde brindan tratamiento a niños con cáncer. Entrega juguetes, refrigerios, dulces, regalos y páginas con dibujos para pintar.

- **Juguetón 2019**

Colecta de juguetes con aportaciones de los colaboradores, y entrega de estos a comunidades, hospitales, Centros de Salud e iglesias, acompañados de dulces, piñatas y refrigerios.

INICIATIVAS
sociales y de empleo por países (III)



CAM (continuación)

- Teletón**
Colecta monetarias para donativo entregado a la fundación en programa de TV en vivo. Una parte es contribución de los colaboradores y otra de la compañía.
- Donación de libros**
Campaña de donación de libros con aportación de los colaboradores, entregados posteriormente a proyecto de creación de bibliotecas en Centros de Estudio Público, de escasos recursos y en zonas de riesgo.
- Empleo para jóvenes**
Programa de horas sociales o prácticas profesionales de estudiantes próximos a graduarse de estudios de educación media y superior.
Oportunidad de primer empleo para recién graduados o que no posean experiencia laboral previa.
- Empleo para discapacitados y mayores**
Inserción laboral de personas con discapacidades y oportunidades laborales para mayores en edad de jubilación que quieren seguir trabajando.
- #RetoLagoAmatitlán:**
Limpieza de algunas áreas con mayor riesgo de contaminación, en la reserva natural de El Lago de Amatitlán.
- Reforestación**
Plantación de árboles en alianza con alcaldías municipales en pro del cuidado y conservación del medioambiente y nuestra flora nacional.



ESPAÑA

- Proyecto Discatel de la Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes**
El objetivo es fomentar la diversidad y la inserción de personas con discapacidad al mundo laboral en igualdad de oportunidades.
- Campaña de donación de sangre**
Se donaron 275 unidades de sangre.
- Colecta solidaria de material escolar**
- Colaboración con la Asociación ANDAH**
Se recaudó dinero a través de distintas iniciativas para ayudar a los niños con déficit de atención y/o hiperactividad.

SUCURSAL COLOMBIA

- Jornada de donación de sangre a comunidad local**
- Entrega elementos de aseo a Adulto mayor**
- Entrega kit escolares**

SUCURSAL MARRUECOS

- Voluntariado a favor de niños con necesidades especiales**
En colaboración con la ONG Cooperación Internacional y la Fundación Atlético de Madrid, Atento ofreció voluntariado para ayudarles con el Proyecto Clinic de Fútbol que tiene como objetivo educar a través del deporte. Los beneficiarios han sido niños con necesidades especiales de la Asociación local "Niños del paraíso".
- Recolecta Ropa de invierno**
En colaboración con una Asociación local llamada "Basmat Amal", se recogió ropa de invierno (para todas las edades) para donarla a las personas mas desfavorecidas. Muchos de los empleados se ofrecieron como voluntarios para participar en el proceso.

Generador del primer empleo

Atento siguió destacando en 2019 como primer empleador, con diferentes programas de pasantías (no incluidas en las cifras anteriores) entre las que destaca "Atentos al futuro", en el que se incluyen a jóvenes en situación de vulnerabilidad, además de otros colectivos como mujeres en situación de dificultad o miembros del colectivo LGTB.

Para hacer efectivos estos programas de empleo joven, se alía con distintas instituciones en la formación y vinculación del personal.

ALIANZAS con universidades y centros de educación para favorecer el primer empleo

Brasil

- Asociación con la Institución Gerando Falcões, para capacitar en Técnicas de Servicio al Cliente a 45 jóvenes, cuyos currículums se envían al área de Selección de Atento.

EMEA

España

- Alianza con E.A.E. Business School.

AMÉRICA

CAM

- Alianzas con universidades, academias de idiomas e Instituto de formación profesional.

México

Se mantiene un convenio de colaboración con las Instituciones educativas más importantes en México, promoviendo la inserción a la vida laboral.

- CUDEC
- UNITEC
- Centro Universitario de Ixtlahuaca
- Universidad Tres Culturas
- UAEH Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
- UNIMEX PLANTEL IZCALLI Y SATELITE
- UNIMEX PLANTEL IZCALLI Y SATELITE
- UCMA - TEPEYAC PLANTEL IZCALLI
- FRANCO MEXICANA (CUAUTITLAN IZCALLI)
- UNIVERSIDAD DE CUAUTITLAN IZCALLI (UCI)
- TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES (TESCI) PLANTEL CUAUTITLAN IZCALLI
- ICEL PLANTEL CUAUTITLAN IZCALLI
- UVM PLANTEL LAGO DE GUADALUPE Y COACALCO
- UNIVERSIDAD METROPOLITANA
- CREA
- CER
- UVNE
- UANE
- INSUCO
- CNCI
- CESCIIJUC
- UNES
- LINGUATEC (Escuela de idiomas)
- ANGLOAMERICANO (Escuela de idiomas)

Colombia

- **Gente Estratégica:** Centro de formación para el trabajo con programas específicos en operaciones de *contact center*.
- **Departamento para la Prosperidad Social:** Entidad que lidera entre otros, el programa de inclusión laboral en Colombia a través de alianzas con empresas públicas y privadas para erradicar la pobreza y mejorar la calidad de vida.
- **ACDIVOCA:** Promueven iniciativas entre otras de empleabilidad que generen mejora en la calidad de vida de las comunidades.
- **Servicio Nacional de Aprendizaje SENA:** Centro de formación para el trabajo que ofrece capacitación gratuita en programas técnicos y tecnológicos, además con programas y proyectos de empleabilidad y responsabilidad social.
- **Universidad Minuto de Dios:** Institución de educación superior, con proyección social para dar respuesta a las necesidades de capacitación a poblaciones más vulnerables.
- **ANDAP - Academia Nacional de Aprendizaje - Bogotá - Pereira:** Centro de capacitación técnica para el trabajo en programas de *contact center*.
- **Alcaldías:** Coordinan proyectos de inclusión laboral para los diferentes grupos poblaciones (mujeres, discapacidad, jóvenes, afrodescendientes).

Perú

- Alianza con el Grupo Educa-D – Universidad SISE para implementar la Academia Atento, este es un programa gratuito de especialización en *contact center* dirigido a jóvenes de escasos recursos y que no tengan experiencia laboral.

Nuestros proveedores

El éxito de negocio de Atento depende en gran medida de su capacidad para trabajar con proveedores que le permitan ofrecer soluciones para todo el ciclo de relación con el cliente, especialmente con líderes de la industria tecnológica y de telecomunicaciones. En 2019, los gastos en suministro se mantuvieron prácticamente estables a divisa constante (-0,6%), situándose en los 66,4 millones de euros.

Suministros en 2019

	2019
Servicios subcontratados	16.044
Arrendamientos	15,097
Compras de materiales	3.061
Comunicaciones	13.718
Gastos con los sindicatos	1.951
Otros	16.556
TOTAL	6,427

La industria de BPO CRM está sujeta a la introducción de nuevas tecnologías que permiten servir a los clientes de manera más eficiente y rentable. Esto implica la necesidad de contratar servicios y productos de telecomunicaciones a un coste que le permita ser rentable, muchas veces condicionado por la reglamentación de cada país y por la competencia del mercado.

Cualquier proceso de compras debe añadir valor al negocio, anticiparse a la demanda, buscar oportunidades de reducir el costo total y encontrar beneficios de escala y sinergias.



Política de compras

La compra a proveedores se rige por los principios éticos y económicos establecidos en la Política de Compras, los Principios y los Protocolos de Actuación de Atento.

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

La compañía explicita en sus Principios de la Cadena de Suministro en la Norma Corporativa N-2 que los proveedores deben aplicar principios éticos similares a los de Atento.

414-2

102-9

Principios de la cadena de suministro

+ No promoción o existencia del trabajo infantil.

+ No promoción o existencia de trabajo forzado.

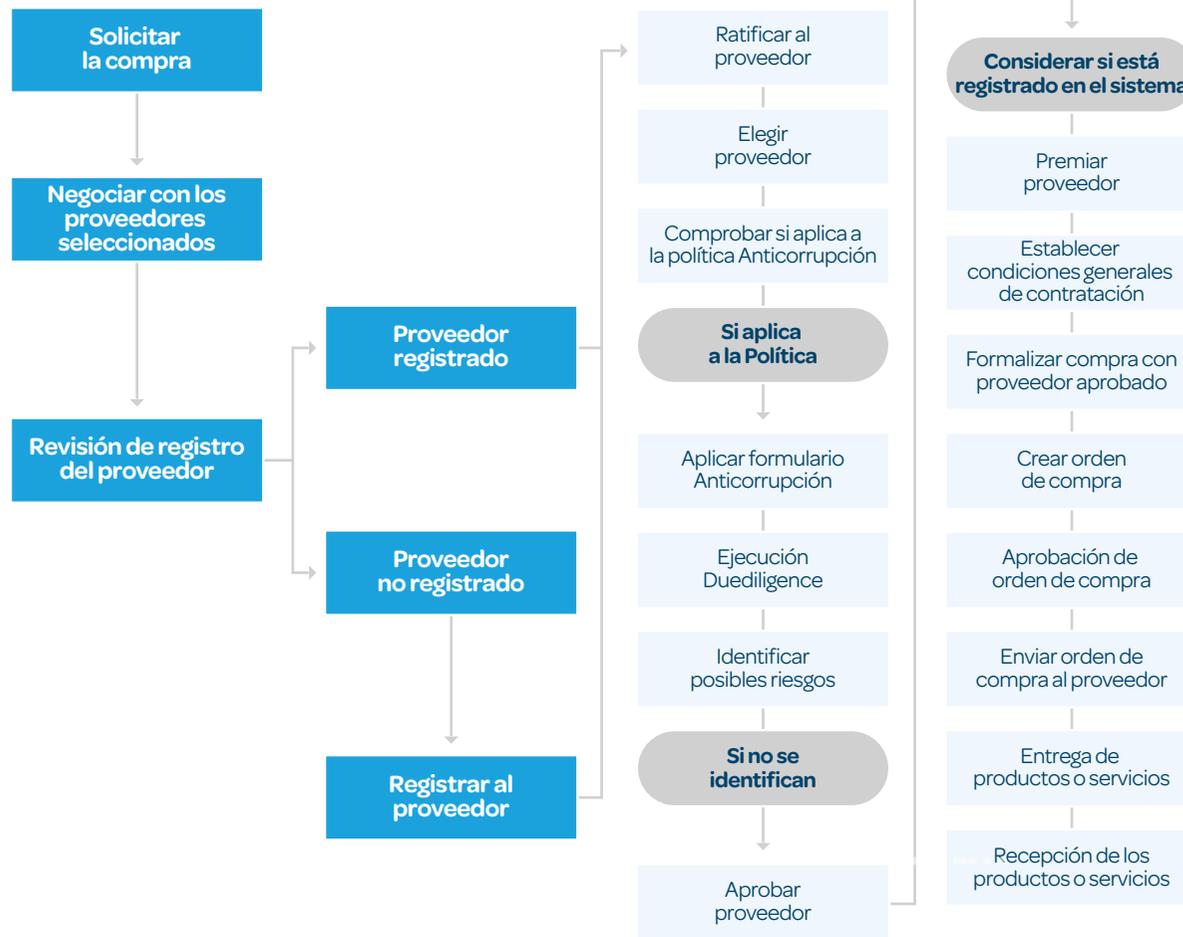
+ No existencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los empleados.

+ No existencia de maltrato laboral.



Los Protocolos de Compras recogen 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



Todas las condiciones comerciales de contratación con proveedores se especifican y se exige que cumplan con lineamientos ligados a la seguridad de la información, cuidado del medioambiente y seguridad en el trabajo.

En Brasil se requiere, además, tanto para el registro simplificado como para la aprobación completa de los proveedores, el "Termino de Compromiso del Proveedor" para evitar la corrupción cuando los proveedores representen a Atento ante cualquier agencia gubernamental o autoridad pública. Si alguna de las preguntas en ese término se responde con "Sí", el área de Gestión de Proveedores solicita una Diligencia Debida (proveedor externo) con detalles fiscales, sociales, financieros, etc. de este proveedor para un análisis de riesgo más detallado. Con este análisis en mano, el área de Gestión de Proveedores envía el documento para su aprobación por el Comité de Cumplimiento local.

Durante el ejercicio 2019, 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

204-1

La compañía prima a los proveedores locales para conformar su oferta. En la tabla se desglosa el gasto en proveedores locales por países.

GASTO en proveedores locales

204-1

Brasil	Spend Global 2019 USD 427MM / Spend Brasil 2019 USD 281MM (Brasil tiene 65,8% del Spend Global)
América	
Argentina	Compras Atento USD 144.819.600 / Compras Argentina USD 13.089.485
Uruguay	Compras Atento USD 144.819.600 / Compras Uruguay USD 1.563.211
Colombia	99,04%
Chile	99%
Estados Unidos y Puerto Rico	-
México	(Gasto total proveedores \$50.19 M USD / gasto proveedores locales \$39.27 M USD)*100 127,80 NUSD
Perú	3% Proveedores en Trujillo 97% Proveedores en Lima / Callao
CAM	88,2%
EMEA	
España	97%



Compromiso medioambiental

El cuidado del planeta es una prioridad para Atento. Por ello, utiliza tecnologías que ayudan a minimizar las emisiones contaminantes, reducir el consumo de recursos naturales, reciclar residuos y ampliar la conciencia ambiental de todos los empleados. En 2019, Brasil se convirtió en el epicentro de la estrategia medioambiental de Atento con un proyecto que produjo excelentes resultados y que será trasladado paulatinamente al resto de los países.

Atento ha hecho suyos los objetivos medioambientales de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, reduciendo sus impactos sobre el retorno tanto en el diseño de sus centros como en el uso de sus instalaciones. Su esfuerzo se centra especialmente en reducir su consumo energético y el consumo de agua.



Consumo de agua por países

303-1

En metros cúbicos	2019
Brasil	412.394
América	
Argentina	39.500
Uruguay	1.214
Colombia	63.710
Chile	28.752
Estados Unidos y Puerto Rico	
México	13.300
Perú	65.829
CAM	37.207
EMEA	
España	10.535
Sucursal Marruecos	4589
Sucursal Colombia	865

Consumo energético por países

302-1

En kilowatios / hora	Fuentes renovables	Fuentes no renovables
Brasil	33.060.972	57.656.415
América		
Argentina	N/A	574.372
Uruguay	N/A	229381
Colombia	10.397.981	0
Chile	0	3.271.717
Estados Unidos y Puerto Rico		
México	N/A	13,433,986
Perú	0	8,695,272
CAM	0	6,191,484
EMEA		
España	1.176.859.78	8.796.528.22
Sucursal Marruecos	1.347.846	
Sucursal Colombia	203.940	N/A

Proyectos ambientales por países

Con el objetivo de reducir su impacto sobre el medio ambiente, Atento sigue las leyes ambientales de cada país y ha certificado determinados centros a protocolos o estándares ambientales. Es el caso de los centros de Ate y Callao, en Perú, que cuentan con el certificado ISO 140001 o las sedes colombianas de Telares y Royal, que han obtenido el reconocimiento Nivel III Sistemas de Gestión Ambiental del programa de Gestión Ambiental Empresarial de la Secretaría Distrital de Ambiente. Por su parte, en México, el centro Perinorte, cuenta con Licencia Ambiental emitida por el Gobierno Estatal, así como certificado de la basura referente a la Disposición Final, para Edomex (SMAGEM/DGMIR/06/00008/2019) y CDMX.

Además, desarrolla en cada país programas ambientales que incluyen la concienciación a los empleados.

Durante el ejercicio 2019, Atento no recibió sanciones administrativas o judiciales relacionadas con su impacto sobre el medio ambiente en ninguno de los países donde tiene presencia.

307-1

PROYECTO AMBIENTAL en Brasil



Para dar un paso más en esta estrategia, Atento lanzó un proyecto medioambiental específico en Brasil, que se trasladará a otros países en los próximos años tras los siguiente resultados:

- ✓ Reducciones significativas del consumo de agua (6%) y energía (7%)
- ✓ Implementación de capacidades de reciclaje de agua de lluvia en todos los nuevos centros de trabajo
- ✓ Sustitución de 60.000 bombillas comunes por iluminación LED de bajo consumo
- ✓ Reducción en un 70% de las toallas de papel mediante la instalación de secadores de manos
- ✓ Reutilización/reciclaje del 100% de los desechos electrónicos.

PROGRAMAS AMBIENTALES

Brasil	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto medioambiental integral Acciones periódicas de sensibilización de los empleados, incluido el mantenimiento permanente de avisos informativos sobre el consumo de agua y energía y la recogida selectiva
América	
Argentina y Uruguay	<ul style="list-style-type: none"> Campaña de concientización por el Día del Medio Ambiente Configuraciones de impresión doble faz. Sistema de hibernado de PCs Sensores de movimiento en espacios comunes
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> Programa de ahorro y uso eficiente de Agua y Energía Programa Manejo Integral de Residuos Sólidos en Atento Programa Educación y Capacitación Ambiental Programa de ahorro y uso eficiente de Agua y Energía Programa Educación y Capacitación Ambiental
Chile	<ul style="list-style-type: none"> Instalación de tres Puntos de Reciclaje en 3 sedes de Atento. Se instalaron 2 puntos limpios en la Región Metropolitana y 1 en la Región de Valparaíso.
México	<ul style="list-style-type: none"> -
Perú	<ul style="list-style-type: none"> Cursos <i>e-learning</i> del sistema de gestión integrado. Programa de difusión y concientización trimestral. Cambio de contenedores ecológicos en los <i>sites</i> de Ate y Callao.
CAM	<ul style="list-style-type: none"> "Atento a tu mundo verde", que recoge iniciativas ambientales en el cual frecuentemente motivamos e incentivamos al cuidado y conservación del medio ambiente: iniciativas, mensajes y difusiones de concientización.
EMEA	
España	<ul style="list-style-type: none"> Celebración del Día Mundial del Medio Ambiente con un curso de fotografía con la temática "Sin contaminación del aire: lugar favorito libre de contaminación"

ALIANZAS ESTRATÉGICAS de promoción del cuidado del medio ambiente

Brasil	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Asociación con el Instituto Brasileiro de Florestas: Acciones de reforestación con la participación de colaboradores.
Chile	<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.
Perú	<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
CAM: Guatemala y El Salvador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Red Ecológica S.A. ✓ Defensores de la Naturaleza ✓ Fundación Zoológica de El Salvador ✓ Funter

Acerca de este informe

Antecedentes y metodología
Estudio de materialidad
Verificación externa
Índice de contenidos GRI

85.00%

Antecedentes y metodología



El presente Informe Integrado de Atento 2019 revela la información más relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. Todos los temas tratados se consideran relevantes por el impacto generado o su influencia sobre los grupos de interés, de acuerdo con el Estudio de Materialidad actualizado en 2020.

102-46

102-49

102-53

102-54

Perímetro

Este informe detalla información sobre todas los países y filiales donde se encuentra Atento. Cuando, cuando por alguna causa, no hay datos de todos los países, se hace constar en el documento.

102-45

Toda la información económica y financiera se basa en las Cuentas Anuales formuladas por el Consejo de Administradoras, revisadas por el auditor y aprobadas por la Junta General de Accionistas.

102-48

La información no financiera proviene mayoritariamente, de los responsables de cada país y han sido coordinados por el responsable de Comunicación Interna y Responsabilidad Social Corporativa.

Toda la información ha sido coordinada por el Departamento de Comunicación Interna y Responsabilidad Social Corporativa y han sido aprobados por la Alta Dirección.

Comparabilidad

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

102-54

Atento elabora informes de RSC desde 2008. La comparabilidad con los informes anteriores puede quedar mermada por la exclusión de algún indicador de desempeño en aspectos no materiales para la empresa.

102-51

102-52

Contacto

Para solicitar información sobre cuestiones relativas al contenido, puede remitirse a:

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



Estudio de materialidad

103-1

102-47

Atento realizó en 2016 un Estudio de Materialidad para incluirlo en su Memoria de Sostenibilidad, que se ha ido actualizando con encuestas a los grupos de interés más relevantes para la compañía (empleados, clientes, inversores, sindicatos, proveedores y agentes sociales), 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*) y con una validación por parte de los directivos responsables de áreas implicadas en cuestiones de sostenibilidad.

Con objeto de incluir los temas más relevantes en el presente Informe Integrado, en 2020 se ha actualizado la Matriz de Materialidad, partiendo de un mapa de 20 temas relevantes realizado a partir del análisis de fuentes de información internas y externas. Estos temas pueden inscribirse en cuatro aspectos: gobierno corporativo, recursos humanos, medio ambiente, negocio y sociedad.



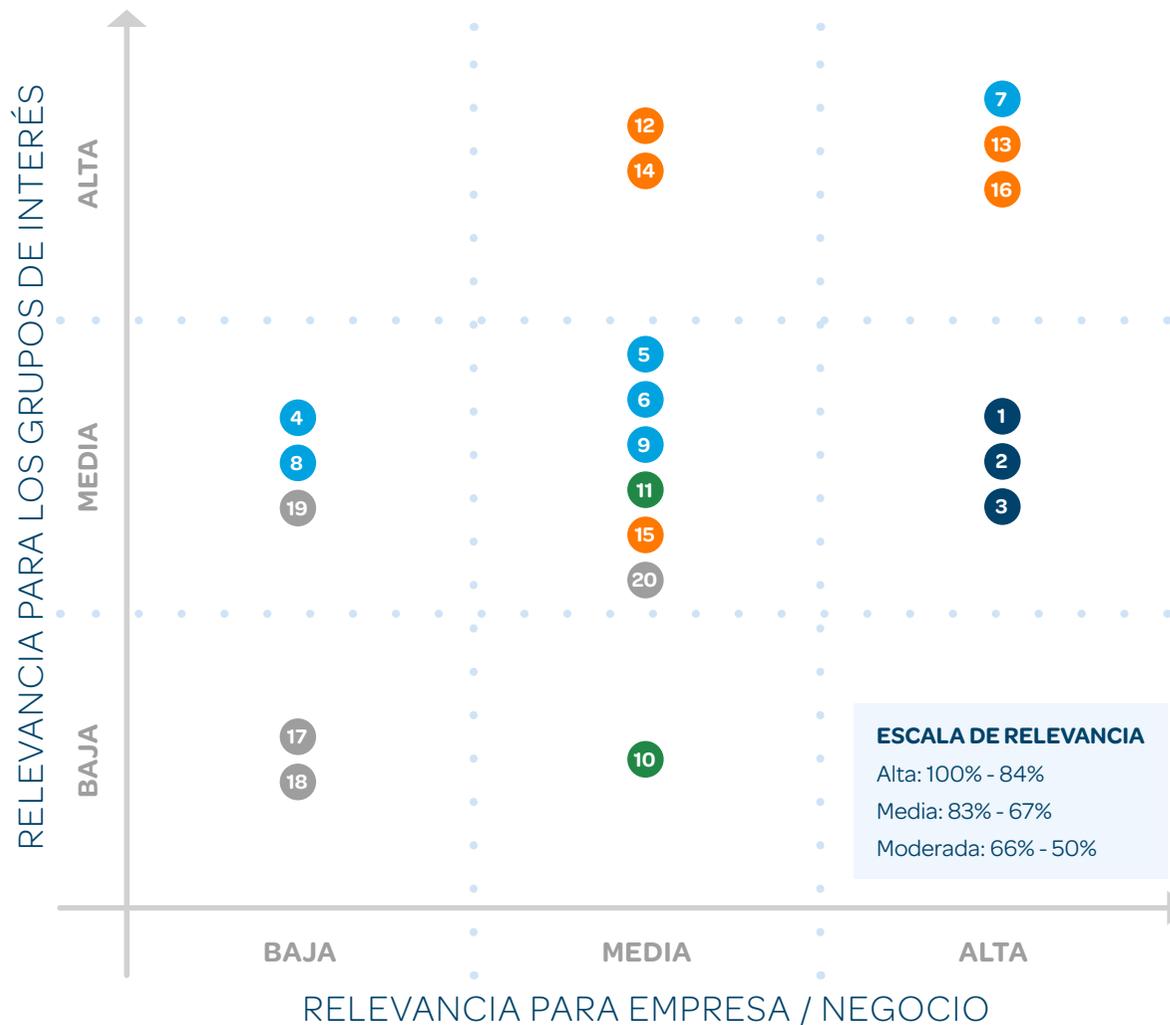
Aspecto material	Tema relevante
Gobierno Corporativo	1 Lucha contra la corrupción
	2 Calidad de la información financiera y de RSC de Atento
	3 Mecanismos de <i>compliance</i> de Atento
	4 Oferta de desarrollo de carrera profesional
	5 Inclusión laboral de personas desfavorecidas
RR.HH.	6 Calidad del 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

Para valorar y jerarquizar los temas relevantes se han ponderado las opiniones de los distintos grupos de interés y la relevancia para la propia empresa de acuerdo con las opiniones vertidas en 2018 y 2020.

A cada grupo de interés se le ha dado un peso en función de la importancia que tiene para el negocio de Atento, siendo los que más peso tienen, por este orden: clientes, empleados e inversionistas/ accionistas. Por su parte, en el estudio de la relevancia para la empresa, se ha priorizado la opinión de los directivos de la empresa sobre las fuentes secundarias.

Como resultado de esta valoración se ha realizado una nueva matriz de materialidad, en la que se refleja que los temas más relevantes son la ciberseguridad y protección de datos, la calidad del servicio y la salud y seguridad de los empleados de Atento.

Matriz de materialidad de temas relevantes



Verificación externa

102-56



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO DE ATENTO 2019

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 2019. Este informe es un informe de verificación con el alcance detallado por GRI Standards y basado en los procedimientos establecidos por GRI.

La verificación efectuada ha tenido en cuenta la adecuación de la Memoria a los Estándares GRI y la realidad de los contenidos del Informe Integrado correspondientes a la actividad de **ATENTO** durante al año 2019. 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 2019 y los balances fiscales publicados.

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

- El Informe Integrado 2019 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 la Memoria 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, 23 de Marzo de 2021

Firmado digitalmente por
SALA LESEDUARTE
SALA LESEDUARTE
FRANCESC XAVIER -
38511908H
- 38511908H
Fecha: 2021.03.26 09:34:21
+01'00'

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
102-1	Nombre de la organización	5	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5	
102-3	Ubicación de la sede	5	
102-4	Ubicación de las operaciones	5	
102-5	Propiedad y forma jurídica	5	
102-6	Mercados servidos	5,17	
102-7	Tamaño de la organización	4, 56	

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		Página	Comentarios
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	69, 75	
102-9	Cadena de suministro	101	
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	7	
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	7	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	48	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	42	
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	43	
102-18	Estructura de gobernanza	38	
102-40	Lista de grupos de interés	22	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	79	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22	

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		Página	Comentarios
102-43	Enfoques para la participación de los grupos de interés	22	
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22	
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	107	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las cobertura del tema	107	
102-47	Lista de los temas materiales	108	
102-48	Reexpresión de la información	107	
102-49	Cambios en la elaboración de informes	107	
102-50	Período objeto del informe		Año 2019
102-51	Fecha del último informe		Diciembre 2019
102-52	Ciclo de elaboración de informes	107	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	107	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	107	
102-55	Índice de contenido de GRI	111	
102-56	Verificación externa	110	

Aspectos materiales

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 200	DIMENSIÓN ECONÓMICA		
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	94
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económicos generado y distribuido	94
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	82
GRI 202: PRESENCIA EN EL MERCADO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	75, 90
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	75, 90
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	90
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	75

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	100
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	102
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	47
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	47
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	47
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	47
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	50
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	50
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	50

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 300 DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL			
GRI 302: ENERGÍA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	103
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	103
GRI 303: AGUA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	103
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	103
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	103
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	103
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	104

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL			
GRI 401: EMPLEO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	68
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	69, 71, 72
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	82
	401-3	Permiso parental	82, 92
GRI 402: RELACIONES TRABAJADORES-EMPRESA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	79
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	79
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	79

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	93
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	93
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	79
	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	93
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	93
	GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016		
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	76
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	76
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	76
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	76

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	90
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	90
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	90, 92
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45, 90
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45, 90
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	46, 90
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
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	46

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	46
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	46
GRI 411: DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	46

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	45
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	46
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	46
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	94
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	94
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programa de desarrollo	95
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	95

Contenido	Descripción	Página	Comentarios
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	100
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	100
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	100
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	67
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	67
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	108
	103-2	Enfoque de gestión y sus componentes	65
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	65

Contacto

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

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

ATENTO
www.atento.com



2019 Informe Integrado

Leading
Next Generation CX