

## Atento refuerza su hoja de ruta ESG comprometido con la igualdad de oportunidades, el impulso del talento y el medio ambiente

- Atento asegura que un compromiso firme con los pilares de la ESG contribuye a acelerar la recuperación y la sostenibilidad
- El 60% del consumo energético de la firma ya procede de fuentes renovables y su objetivo es ser *Carbon Neutral* en 2030
- Pablo Sánchez ha ampliado sus responsabilidades en Atento y ha sido nombrado Director de ESG

**Madrid, 21 diciembre 2021**—Atento S.A. (NYSE: ATTO, “Atento” o la “Compañía”), uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial y la empresa líder en servicios de relación con el cliente y outsourcing de procesos de negocio (CRM / BPO) en América Latina, lanza su nuevo plan de ESG y el informe ESG 2020. Las siglas corresponden, respectivamente, a Environmental, Social y Governance (Medioambiente, Social y Gobierno).

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de relación con clientes y externalización de procesos de negocio. La compañía cuenta con cerca de 100 centros de atención al cliente y más de 140.000 empleados a nivel global. Su actividad impacta en 13 países de todo el mundo, entre los que se encuentra España, México, Estados Unidos, Colombia o Brasil. Atento lleva integrando una estrategia de responsabilidad social corporativa a nivel global desde el año 2007, ya que es parte del ADN de la multinacional generar un impacto positivo real en su radio de actuación.

Para Atento, su estrategia de ESG es clave, ya que está demostrado que un buen plan de ESG ayuda a las empresas a determinar su futuro financiero en términos de retorno y riesgo y supone una buena referencia al respecto de cómo una empresa gestiona su riesgo no financiero, lo que contribuye a que se genere confianza en el mercado, además de valor para los shareholders. Es decir, el plan de ESG no impacta solamente al medio ambiente y a los empleados, sino que también es un aspecto positivo para los clientes, proveedores, shareholders y comunidades.

Atento cuenta con una estrategia de responsabilidad corporativa a nivel global desde 2007, pero este año, en el contexto de una crisis sanitaria global, ha dado un paso definitivo en su evolución. Atento se ha percatado de que los programas de ESG pueden ayudar a mitigar el impacto negativo de la crisis generada por el COVID 19, acelerar la recuperación, favorecer la innovación y reducir los riesgos ante futuras crisis. Es por eso por lo que ha elegido este año para renovar y reforzar su compromiso.

En el marco de esta clara apuesta por la responsabilidad social, gubernamental y de medio ambiente, Pablo Sánchez ha sido nombrado como director de ESG, ampliando sus responsabilidades anteriores en la compañía. Con este movimiento, Atento renueva y dilata su compromiso con las personas, el medio ambiente y otros aspectos como la ciberseguridad o la transparencia.

## Los tres pilares de la ESG en el plan de Atento

Dentro del plan de ESG de Atento se encuentran compromisos relacionados con las tres áreas. Aunque la parte de *Governance* está intrínsecamente ligada a las otras dos que componen la estrategia, los pilares fundamentales de Atento son el compromiso con la diversidad, equidad e inclusión así como el impacto medioambiental y con el objetivo de dejar una huella positiva y fomentar la creación de un mundo y una sociedad más equitativa.

Asimismo, por la parte de *Governance*, se refuerzan prácticas tan relevantes como la ética corporativa, auditorías, cumplimiento de normativas, protección de datos y ciberseguridad o asegurar la transparencia en las operaciones.

Por otra parte, Atento también lleva años poniendo en marcha planes de carrera con énfasis en la igualdad de oportunidades para sus empleados a nivel global. En el nuevo plan de ESG se están reforzando las acciones para asegurar que la equidad y la inclusión son valores que se transmiten a los equipos y áreas de todos los niveles y de manera global en la compañía para que forme parte del ADN de la entidad. En este sentido, el 65% de la plantilla de Atento son mujeres, que representan el 53% de los puestos de gestión. Así mismo, con interesantes planes de carrera y formación, el 55% de los empleados son menores de 30 años y actualmente el 89,5% de los contratos ya son indefinidos.

Algunas de las iniciativas de inclusión incluyen “Atentos al futuro”, un plan de incorporación al mercado laboral de jóvenes en situación de desventaja social y grupos en riesgo de exclusión, o “Voces que ayudan”, un programa de voluntariado de Atento.

Otra de las maneras en las que Atento fomenta la inclusión es a través de Atento@Home, que ha permitido al 71% de los empleados teletrabajar desde cualquier parte. Esto facilita la incorporación de talento humano específico y adecuado a las necesidades de sus clientes sin que la ubicación sea una barrera para acceder a esos puestos. En otras palabras; los procesos de reclutamiento y *onboarding* también se pueden hacer en remoto, de manera que las personas no se ven excluidas dependiendo de sus lugares de residencia.

Pablo Sánchez, director de ESG de la compañía, asegura que “En Atento estamos implementando una cultura de inclusión proporcionando oportunidades equitativas para todos nuestros empleados. La diversidad permite tener diferentes puntos de vista para un mismo problema o decisión, enriqueciendo así la toma de decisiones y el futuro de la compañía”, asegura Pablo Sánchez.

El cuidado del medio ambiente es el otro pilar de la estrategia de Atento. La Compañía se ha marcado objetivos medioambientales para mejorar la gestión de los residuos, optimizar la eficiencia energética, generar una economía circular y ser neutros en carbono para el año 2030. Estos objetivos medibles y reales, son coherentes con la filosofía de la compañía de generar un impacto real en el medio ambiente. Durante el ejercicio 2020 Atento ha reducido el consumo de agua un 26% y el 60% de la energía consumida proviene de fuentes renovables.

La visión de mejora continua que caracteriza la actividad de Atento fomenta que la empresa renueve cada año sus objetivos y trabaje de forma constante con sus equipos para establecer metas reales que sigan impulsando su actividad sostenible y responsable con las personas y con el medio ambiente.



## **Sobre Atento**

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

## **Relación con medios**

[press@atento.com](mailto:press@atento.com)

## **Para más información, por favor contacte con:**

Weber Shandwick

María Fernández Cruz

[mfernandezcruz@webershandwick.com](mailto:mfernandezcruz@webershandwick.com)

+34 699 949 027