2020
Informe ESG
ATENTO

Índice

ATENTO

Palabras de nuestro CEO 3

1. Somos Atento 4

1.1. Una compañía con valor social 6

1.2. Nuestra cultura One Atento 9

2. Personas atendiendo a personas 14

2.1. Servicios volcados en las personas 16

2.2. Incorporamos innovación tecnológica de vanguardia 21

2.3. Desarrollamos un plan estratégico con visión de futuro 24

3. 2020 de un vistazo 27

4. Medioambiente 31

4.1. Comprometidos con la protección del planeta 33

4.2. Abordamos los principales desafíos globales 37

4.3. Nuestras iniciativas ambientales 39

5. Social 41

5.1. Una rápida y segura respuesta ante la COVID-19 43

5.2. Somos un equipo diverso 47

5.3. Un buen lugar para trabajar 53

5.4. El cliente está en el centro de nuestras decisiones 61

5.5. Afianzamos estrechas relaciones con nuestros vendors 66

5.6. Crecemos junto a las comunidades locales 69

6. Gobernanza 74

6.1. Estructura corporativa y de gobierno 76

6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad 81

6.3. Ciberseguridad y protección de datos en la era digital 85

6.4. Somos una compañía próspera 87

7. Sobre este Informe 89

7.1. Enfoque y alcance 91

7.2. Verificación externa 93

7.3. Índice de contenido GRI 95

Palabras de nuestro CEO

En Atento, hemos sumado fuerzas y trabajado junto a nuestros clientes para adaptarnos rápidamente y ofrecer soluciones efectivas a las nuevas necesidades que cambiaron de forma repentina.

Carlos López-Abadía
CEO de Atento

Comenzamos 2020 con grandes retos y compromisos que pronto se desconfiguraron con la irrupción de la pandemia por COVID-19. Este ha sido un año muy difícil y todos hemos tenido que **enfrentarnos a nuevos desafíos** profesionales y personales.

Hemos vivido momentos de incertidumbre y distanciamiento social, donde la **Experiencia del Cliente** ha adquirido un carácter aún más esencial para los consumidores de todo el mundo.

En un tiempo récord de dos meses, logramos trasladar a más de 82.000 empleados, más de la mitad de nuestro equipo global de profesionales, a la modalidad de teletrabajo a través de la iniciativa **Atento@Home**. Esto nos ha permitido ofrecer a las empresas y entidades que lo han necesitado un apoyo imprescindible para dar respuesta a sus clientes e, incluso, a la ciudadanía en los momentos de mayor incertidumbre vividos al inicio de la pandemia.

Inmersos en este difícil periodo, en Atento hemos centrado nuestros esfuerzos en apoyar las nuevas necesidades de nuestros clientes y reforzado el compromiso que mantenemos con la **responsabilidad social corporativa.**

No podemos olvidar que todo lo que hemos logrado a lo largo de 2020 no hubiese sido posible sin el **compromiso y motivación de nuestros profesionales**, quienes han estado en los momentos más difíciles para asegurar la continuidad y la calidad de los servicios que ofrecemos en un contexto tan complicado.

Junto a nuestros clientes, hemos redescubierto un nuevo concepto de trabajo en equipo, que nos ha ayudado a ser más rápidos y poder dimensionar mejor las opciones.

2020 nos ha desbordado a todos, pero hemos hecho lo imposible para mantener nuestros servicios y hemos salido reforzados, gracias a la comunicación, la confianza, la cercanía en la distancia y todo el esfuerzo de cada una de las **personas que cada día hacen posible Atento.**

Te invito a conocer cómo ha sido 2020 para Atento a través de la lectura de nuestro **Informe ESG.**

Carlos López-Abadía
CEO de Atento

01
Somos Atento

1. Somos Atento

Nunca antes una industria cambió tan rápida, global y profundamente. Pero cuando estás en el negocio de apoyar a tus clientes y usuarios, sabes cuál es el camino hacia la excelencia. Se trata de mejorar constantemente y de ser capaz de impulsar el cambio y apoyar a tus clientes en su viaje y en sus desafíos.

Cathy Jooste
Chief Commercial Officer de Atento

Lideramos la Next Generation CX con tecnologías de vanguardia impulsadas por el toque humano.

1. Somos Atento

1.1. Una compañía con valor social

Ofrecemos las mejores experiencias durante todo el ciclo de vida del cliente para generar un mayor valor para empresas y consumidores.

Somos líderes en gestión de relaciones con clientes y terciarización de procesos comerciales (CRM/BPO) en América.

1. Somos Atento

Atento en cifras

140.000

empleados en todo el mundo, **82.000 desde Atento@Home**.

92.000

estaciones de trabajo en todo el mundo.

La única

Única compañía de la industria dentro del **ranking World´s 25 Best Multinational Workplaces 2019**.

~100

centros de relación con clientes en todo el mundo.

1º

proveedor de servicios CRM/BPO en América Latina, con +14pp vs. el segundo competido.

NYSE

Cotizamos, desde 2014, en la **Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE)** con el símbolo **ATTO**.

18

consecutivos como una de las Mejores Empresas para Trabajar en Latinoamérica.

+400

clientes de multinacionales líderes en telecomunicaciones, banca y servicios financieros, salud, consumo y administraciones públicas.

13

- Realizamos operaciones en **13 países**

1º

- **Primera empresa del mundo del sector en lograr la certificación en gestión de la innovación ISO 56002**

1. Somos Atento

Reconocimientos

Frost & Sullivan

Según su ranking, nos posicionamos como **Líder en Latinoamérica para servicios de *Outsourcing* de *Contact Center***.

Gartner

Nos encontramos entre los **cuatro principales líderes mundiales en el Cuadrante de Gartner**.

Everest

Reconoce a Atento como **star performer** en nuestra evolución anual de la matriz PEAK en 2020.

Premio Grupo Fleury

Galardonados por ser **uno de los principales proveedores** del Grupo, con los mejores resultados en Calidad, Términos y Condiciones, Sostenibilidad, Cumplimiento y Creatividad e Innovación.

Premios ABEMD

Mejores prácticas de marketing directo en Brasil: Reconocidos como empresa del año especializada en la categoría *Contact Center*.

Distinción Empresa Socialmente Responsable

Uno de los reconocimientos más importantes sobre RSC en América Latina, que hemos recibido en México.

Ranking Valor a la Innovación

Nos posiciona como la **tercera empresa más innovadora** del sector servicios de Brasil.

Premio Cliente SA

Reconocidos como **Empresa de Outsourcing del Año** por la Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con el Cliente.

1. Somos Atento

1.2. Nuestra cultura One Atento

En 2020, hemos lanzado One Atento, la guía que define nuestra forma de trabajar éticamente y en equipo. Su objetivo es hacer realidad nuestra misión y visión como compañía y, para ello, se desarrolla en cinco valores y diez comportamientos.

Somos una compañía global con la fuerza de un equipo unido para lograr un liderazgo sostenible.

1. Somos Atento

MISIÓN

Contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes.

VISIÓN

Convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de clientes en nuestros mercados.

•VALORES WE ARE ATENTO

1. Integridad

Demostramos honestidad, transparencia y respeto en todo lo que hacemos. Hacemos lo correcto, aunque nadie nos vea o nos vaya juzgar.

- Y si nos vieran, estaríamos **orgullosos** de nuestras decisiones.
- Predicamos con el **ejemplo.**
- Tratamos a los demás como nos gustaría que nos tratasen a nosotros. Nos ponemos **en el lugar del otro**.
- Tenemos **disciplina** financiera y operacional.

2. Accountability

Somos protagonistas. Cumplimos nuestros compromisos y las promesas que realizamos. Somos confiables. No ponemos excusas.

- Con los **compañeros.**
- Con los **clientes.**
- Con los **accionistas**.
- Con la **sociedad**.

1. Somos Atento

VALORES WE ARE ATENTO

3. Agilidad

Tenemos sentido de urgencia en todo lo que hacemos. **Tomamos decisiones, actuamos rápido**. Cometemos errores... pero no los repetimos.

- Si nos encontramos con un problema, **¡lo resolvemos!**
- Probamos, nos equivocamos, **aprendemos** y mejoramos.
- **Evolucionamos** rápidamente.
- **Compartimos** con otros las ideas para implementarlas rápidamente.

4. Orientación al cliente

El cliente está en el centro de todo lo que hacemos. Buscamos proactivamente brindarle el mejor servicio, aportarle valor añadido. Los clientes son los últimos que evalúan nuestros servicios/resultados.

- **Entendemos el mercado y la estrategia** de nuestros clientes.
- **Entendemos las necesidades** de nuestros clientes para proponerles los mejores servicios.
- Somos **proactivos/as.**
- **Compartimos** buenas prácticas.

5. One Team

Somos una sola compañía global. Trabajamos y ganamos como un solo equipo.

- Pensamos **globalmente** y actuamos **localmente.**
- Potenciamos **entornos colaborativos.**
- Somos fiables, contribuimos al trabajo de nuestros colegas y **colaboramos** en proyectos compartidos.
- **Compartimos** buenas prácticas.

Juntos construimos One Atento. Tenemos como objetivo continuar impulsando el desarrollo de nuestros Next Generation Services a través de la tecnología, con el imprescindible toque humano. La empatía y cercanía con nuestros empleados es clave para seguir aprendiendo, creciendo y mejorando.

Kiomara Hidalgo
Chief People Officer Global de Atento

1. Somos Atento

Relación con nuestros grupos de interés

En nuestro **compromiso con la RSC,** consideramos que las expectativas de nuestros grupos de interés son imprescindibles para el desarrollo de una estrategia empresarial con la que contribuyamos a alcanzar objetivos comunes. Al ser una compañía multinacional, las comunidades en las que operamos presentan una amplia diversidad, por lo que nos adaptamos a sus contextos culturales, sociales y políticos con el fin de contribuir a su progreso según sus necesidades y demandas.

Somos parte de las comunidades en las que operamos, por lo que propiciamos su participación en el desarrollo de proyectos colaborativos para un desarrollo sostenible conjunto.

Por ello, contamos con diversos **canales de comunicación** para mantener una estrecha relación con nuestros grupos de interés, basada en el respeto mutuo.

1. Somos Atento

Relación con nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés y canales de comunicación

Accionistas

Creamos **valor compartido sostenible** a largo plazo a través de:

- Sección de "Relación con inversores" de nuestra web.
- Reuniones de la Junta General de Accionistas.
- Presentaciones de resultados.
- Eventos con los inversores.

Empleados

Promovemos su **capacitación y motivación** para asegurar un servicio de calidad, a través de:

- Encuestas de Compromiso y Cultura anual.
- Canal de Denuncias de carácter confidencial.

Clientes

Ofrecemos un **servicio de máxima calidad en la gestión** de las relaciones con sus propios clientes y otros procesos BPO, a través de:

- Encuesta al Cliente Contratante con preguntas en abierto.
- Comunicación cotidiana con el responsable del servicio.
- Representante de la Dirección Comercial.

Representantes de grupos sindicales

Establecemos un **marco de colaboración** para favorecer las relaciones con los empleados.

- Reuniones periódicas.

Medios de comunicación

Facilitamos la información necesaria para que la **sociedad pueda entender nuestro modelo de negocio**.

- Notas de prensa.
- Llamadas, correos y eventos.
- Redes sociales.

Organizaciones nacionales e internacionales

Exponemos nuestro punto de vista y **escuchamos sus inquietudes** en distintos ámbitos.

- Reuniones periódicas.

Administraciones Públicas

Creamos vías de colaboración que faciliten la **creación de sinergias**.

- Reuniones periódicas.

Proveedores

Desarrollamos una **relación comercial beneficiosa para ambas partes** que resulte positiva a nuestro entorno.

- Conversaciones fluidas en el trabajo diario.

Comunidades locales

Construimos **proyectos colaborativos** de forma conjunta para lograr un desarrollo sostenible de la sociedad.

- Proyectos de vinculación con la comunidad.

02

Personas atendiendo a personas

2. Personas atendiendo a personas

Enfocados en la experiencia de cliente desde una óptica ética y basada en la ESG.

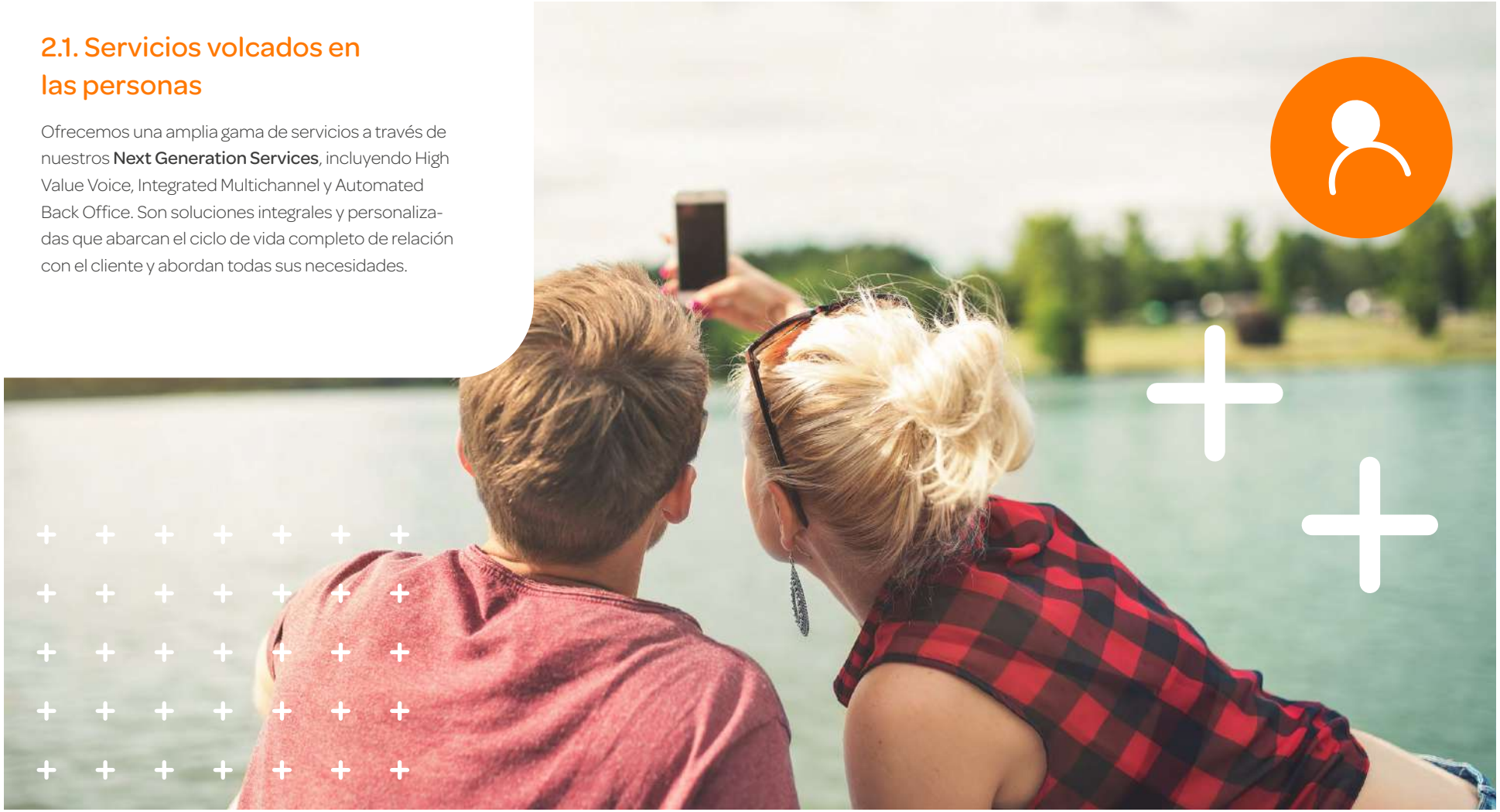
Las personas están al frente y en el centro en todo lo que hacemos. Guiamos conversaciones, resolvemos problemas, apoyamos a los clientes y cultivamos talentos. Siempre pensando en nuestros clientes, sus clientes y nuestros empleados. Esto es lo que "personas atendiendo a personas" significa para nosotros.

José Luis Rodríguez
Director de Recursos Humanos
España de Atento

2. Personas atendiendo a personas

2.1. Servicios volcados en las personas

Ofrecemos una amplia gama de servicios a través de nuestros **Next Generation Services**, incluyendo High Value Voice, Integrated Multichannel y Automated Back Office. Son soluciones integrales y personalizadas que abarcan el ciclo de vida completo de relación con el cliente y abordan todas sus necesidades.



2. Personas atendiendo a personas

El conjunto de soluciones desarrolladas por Atento sitúa al consumidor en el centro del negocio para asegurar la mejor experiencia posible. Nuestro objetivo es agregar valor a las ofertas de nuestros clientes y asegurarnos de que sean lo más asertivos posibles en la interacción con sus consumidores.

Miguel José López
Director Comercial y de Soluciones Región Suramérica de Atento

Nos centramos en aportar un nuevo enfoque a los procesos de negocio mediante un análisis personalizado de la situación de cada empresa para buscar las **soluciones óptimas que mejoren sus resultados de negocio.**

En 2020, más allá de los planes que tuvimos que improvisar para adaptarnos al nuevo escenario de pandemia, ya contábamos con una fuerte apuesta por la tecnología cloud evolucionada que ha supuesto una gran ayuda para reducir huella de carbono, además de un importante avance para **nuestra adaptación a un entorno mucho más digital y conectado.**

Queríamos ser el partner de transformación de operaciones de nuestros clientes y las circunstancias que han marcado 2020 han impulsado dicha aspiración.

2. Personas atendiendo a personas

CUSTOMER JOURNEY

Entregamos soluciones para todo el ciclo de vida de la relación con el cliente.

Ventas

Combinamos Data Science, marketing digital e inteligencia de mercado con nuestra experiencia para convertir ventas a la vez que reducimos costes.

Customer care

Ofrecemos **canales digitales y tradicionales** integrados con las mejores experiencias de relación con el consumidor, centrándonos en la resolución y agilidad efectivas.

Gestión de cobros

Unificamos y cubrimos cada etapa y canal a través de una única plataforma para asegurar un **proceso simplificado, ágil y con mejores tasas de activación y conversión.**

Back Office

Gestionamos y automatizamos procesos comerciales integrados, desde análisis y control de captura de documentos hasta redacción y ejecución de contratos, soporte de ventas y servicio al consumidor durante todo el ciclo de relación con el cliente.

Nuestros Servicios

NEXT GENERATION SERVICES

Entregamos soluciones para todo el ciclo de vida de la relación con el cliente.

High Value Voice

Contamos con agentes especialmente preparados, con acceso a Inteligencia Artificial y tecnología para optimizar la Experiencia del Cliente y manejar demandas más complejas.

Integrated Multichannel

Ofrecemos **canales digitales completamente integrados** (automatizados y dirigidos por agentes) ofreciendo una experiencia única y fluida al consumidor.

Automated Back Office

Usamos **Inteligencia Artificial para automatizar tareas** que antes requerían varias jornadas y ahora completamos en minutos, pero, además, minimizando la tasa de error.

Somos líderes de las soluciones de Next Generation Services.

2. Personas atendiendo a personas

Nuestras Capacidades

NEXT GENERATION CAPABILITIES

El poder de la tecnología avanzada integrado a la sensibilización humana.

AI/Cognitive

Análisis de sentimientos e interacciones a través de la Inteligencia Artificial.

Analytics

Data Science aplicada para generar más valor de negocio.

CX Process Consulting

Mejora de todo el proceso para una **experiencia óptima al consumidor.**

Atento@Home

Una solución completa y segura para el teletrabajo, facilitando un **onboarding 100% remoto, seguridad de datos y una implementación ágil y masiva.**

Automation

Back y front-office automatizados para una mayor eficiencia.

2. Personas atendiendo a personas

Este último año también ha supuesto un impulso para las **empresas surgidas en un contexto digital**, un sector en el que nos hemos volcado desde Atento para dar rápida respuesta a sus necesidades.

Ante el auge de empresas nativas digitales, nos hemos adelantado a sus necesidades con una propuesta que aúna tecnología semántica y de datos con el aporte humano para favorecerel desarrollo de las sociedades.

Solo en el primer semestre de 2020, hemos **incrementado nuestro negocio en empresas** nativas digitales en un 190% con respecto al año anterior a nivel global. Nuestro papel se centra en mejorar los índices de respuesta y la satisfacción de los clientes de las compañías que confían en nuestros servicios.

2. Personas atendiendo a personas

2.2. Incorporamos innovación tecnológica de vanguardia

La innovación es uno de los principales pilares de la estrategia corporativa de Atento y la ponemos en práctica en nuestro día a día a todos los niveles de la compañía. Además, representa una de nuestras prioridades de inversión, dirigida a desarrollar una mejor oferta y brindar resultados más satisfactorios a nuestros clientes.

Nuestro Sistema de Gestión de la Innovación, así como la inversión en prácticas innovadoras que lleva asociadas, ha sido reconocido en 2020 con la **certificación ISO 56002**. Este certificado destaca a las empresas con prácticas consolidadas de gestión de la innovación, lo que nos garantiza una ventaja competitiva al estar siempre a la vanguardia en la búsqueda de soluciones novedosas.

Innovación en todo lo que hacemos.

Somos la primera empresa de nuestro sector en el mundo en conseguir la certificación ISO 56002 de gestión de la innovación.

2. Personas atendiendo a personas

Desde nuestro **Atento Innovation Hub**, incrementamos la capacidad innovadora de la compañía, lo que nos permite generar ofertas disruptivas para nuestros clientes mejorando cada vez más la experiencia de los consumidores, así como favorecer su desempeño y resultados.

Mediante la unión de recursos propios y alianzas estratégicas, creamos un **entorno colaborativo y abierto** para el intercambio de conocimientos y la promoción de nuevas ideas que nos lleven al desarrollo de proyectos y soluciones únicas en nuestro mercado. Seguimos avanzando y, actualmente, este *Hub* cuenta con varias iniciativas para el desarrollo de soluciones evolutivas y disruptivas.

Atento Next, nuestra aceleradora de **startups**

Este es nuestro programa para impulsar aún más la innovación **acercándonos a startups** cuyos proyectos estén relacionados con nuevas tecnologías y modelos de servicio, la automatización de *back-office*, gestión de la Experiencia del Cliente, Inteligencia Artificial, servicio end-to-end, analítica y creación de nuevos servicios.

Tiene como objetivo impulsar nuestros procesos de innovación, generando nuevas líneas de negocio y productos, además de acercarnos a **empresas que nacieron digitales**. Con **Atento Next**, incorporamos a nuestro día a día la visión de estas empresas, que han surgido en la era digital.

¿Qué beneficios aportamos con Atento Next?

- Facilitamos un **programa de aceleración** con mentorías de expertos del mercado.
- Ponemos a la disposición de los participantes una **red de mentores de Atento** y su experiencia de décadas en el mercado.
- Favorecemos la creación de nuevas oportunidades con uno de los líderes mundiales en el **mercado** y la conexión con todos sus *stakeholderds*.
- Impulsamos el ***networking*** con acceso a la red de contactos de la Liga Ventures y la conexión con potenciales aliados e inversores para los participantes
- Ofrecemos una **oficina equipada** y oportunidades de contacto con inversores y grandes *players* del mercado.

A raíz de la pandemia, las empresas buscan proveedores de servicios que puedan garantizar flexibilidad, agilidad y seguridad. Esta es una tendencia imparable que impulsa la innovación en toda nuestra empresa y nos empuja a diseñar la Customer Experience del futuro.

Mauricio Castro
Innovation and Product Development Director de Atento

2. Personas atendiendo a personas

Programa *Open Innovation*, impulsando la innovación entre empleados

En Atento, consideramos que la innovación no es el resultado del trabajo de una única área, ni que necesariamente ha de estar vinculada a la tecnología. Por tanto, hemos desarrollado este programa para impulsar la innovación interna, con el objetivo de incentivar a nuestros empleados en el impulso de un **pensamiento innovador**, de modo que puedan aportar sus ideas y transformarlas en oportunidades para la generación de proyectos y mejoras en las operaciones.

Hemos desarrollado una **plataforma gamificada**, a través de la que todos nuestros empleados pueden participar aportando ideas que se convierten en puntos y recompensas.

Personalidades conversacionales de marca, una mayor adaptación para las empresas

Hemos desarrollado una metodología exclusiva para la **creación de personalidades conversacionales de marca para empresas** de diferentes segmentos. Con esta iniciativa, trazamos la identidad de la marca a través de un perfil ficticio con foco en los valores, la cultura de la empresa y las necesidades de sus consumidores.

A través de esta iniciativa buscamos la Experiencia de Cliente en todos los canales, llevando la personificación de las marcas al siguiente nivel de CX.

Estresómetro

Se trata de una herramienta exclusiva de Atento, basada en Inteligencia Artificial y la Ciencia de Datos. Este instrumento permite identificar y categorizar las posibles quejas realizadas a través de los más variados canales, tanto por texto como por voz, creando un "*ranking*" de los consumidores con mayor estrés y que demandan más atención, dirigiendo las llamadas a un público proactivo y evitando que la situación adquiera mayores proporciones.

Para nosotros, integrar diferentes percepciones y sacar lo mejor de cada una de ellas es enriquecedor para cualquier proyecto. Por ello, fomentamos este concepto entre nuestros empleados, en nuestras rutinas y procesos internos, tanto en el entorno físico como digital, utilizando recursos tecnológicos de última generación.

2. Personas atendiendo a personas

2.3. Desarrollamos un plan estratégico con visión de futuro

En Atento, trabajamos en un modelo de **gestión social que crea un impacto positivo**. Así, desde hace más de una década, integramos la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en nuestro modelo de negocio y la materializamos a través de nuestra Política de RSC.

Pero la situación de 2020 nos ha hecho reflexionar y hemos comprendido que nuestra gestión para ser una empresa cada vez más sostenible ha de ir un paso más allá. Por ello, hemos comenzado a trabajar en el desarrollo de una nueva **Estrategia Corporativa ESG** (*Environmental, Social & Governance*), nuestro plan 2021.

Esta nueva estrategia, basada en los criterios ESG, va a pasar a formar parte intrínseca del propio modelo de negocio de Atento para constituirse como la guía que oriente el futuro de la compañía y, así, seamos una **empresa resiliente** y adaptada a los principales riesgos ambientales, sociales y de gobernanza a los que se enfrenta nuestra sociedad.

Una sólida estrategia ESG aporta beneficios a las personas de Atento y a toda la sociedad, además de contribuir a amortiguar los impactos de la actual crisis sanitaria, acelerar la recuperación, estimular la innovación necesaria para adaptarnos a las nuevas circunstancias y minimizar los riesgos futuros.

Pablo Sánchez
Director de ESG de Atento

2. Personas atendiendo a personas

Asimismo, buscamos contribuir de forma sostenible al desarrollo de las comunidades en las que operamos **generando un impacto positivo** en todos los ámbitos.

Pilares de nuestra Estrategia ESG 2021

Medioambiente

Desarrollo de una gestión más respetuosa con el medio ambiente, haciendo frente al cambio climático, impulsando la eficiencia energética y la economía circular, y mejorando la gestión de residuos.

- **Planeta:** Colaboramos con las comunidades y los medios de comunicación, alineándonos con los ODS 3, 12 y 13 con el objetivo de ser **carbon neutral en 2030**.

Social

Impulso de la igualdad de oportunidades, mejora de la diversidad, salud, seguridad y protección de datos, así como la protección de los derechos humanos.

- **Empleados:** Colaboramos con nuestros empleados, alineándonos con los ODS 4, 5, 8 y 10 con el objetivo de ser **Top employer**.
- **Sociedad:** Colaboramos con nuestros vendors y clientes, alineándonos con el ODS 9 con el objetivo de ser el **líder en experiencia de cliente**.

Gobernanza

Gestión corporativa basada en la independencia directiva, la ética corporativa, auditorías, la protección de los derechos de los accionistas y el pago ejecutivo.

- **Accionistas:** Colaboramos con inversores y reguladores, alineándonos con el ODS 16 y 17 con el objetivo de desarrollar una **gobernanza sostenible**.

2. Personas atendiendo a personas

Nuestra contribución a los ODS

Nuestra estrategia también está alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, para apoyar a la consecución de las grandes metas globales gracias a nuestra actuación local.

Para ello, hemos analizado aquellos objetivos a los que podemos aportar una mayor contribución, detectando que hay nueve ODS prioritarios con los que se pueden vincular nuestras actividades y operaciones.

APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Nuestros compromisos alineados con los ODS

1

Garantizar la continuidad de servicios esenciales para la ciudadanía, como la atención médica, mediante un servicio de atención al cliente remoto y seguro.

2

Tomar medidas para proteger la salud y seguridad de nuestros empleados, especialmente ante la COVID-19, fomentando el teletrabajo y mejorando los protocolos de higiene.

3

Promover la entrada al mercado laboral a través de la educación en las comunidades en las que estamos presentes.

4

Acelerar la expansión de nuestros Next Generation Services y soluciones para impulsar un crecimiento sostenible, a través de nuevos canales y avanzando en la excelencia operativa.

5

Promover la inclusión social y laboral de personas en situación de vulnerabilidad.

6

Contribuir al desarrollo de una ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo.

7

Promover el uso óptimo de los recursos naturales mediante la sensibilización y el uso de innovaciones tecnológicas.

8

Combatir el soborno y la corrupción en todas sus formas y crear Colaboraciones y Alianzas para apoyar el logro de los ODS en todos los países.

03

2020 de un vistazo

3. 2020 de un vistazo

Negocio

13

Presentes en **13 países con 94 centros de trabajo** distribuidos en:

EMEA – España y sus sucursales en Colombia y Marruecos.

MÉXICO.

BRASIL.

USNS – Estados Unidos, Guatemala, Puerto Rico, El Salvador.

SOUTH – Argentina, Chile, Colombia, Perú, Uruguay.

$1.412,3 M

de ingresos.

Atento Next

Hemos lanzado **Atento Next**, nuestra aceleradora de *startups*.

Esenciales

Nuestros servicios han sido esenciales en varios países durante la pandemia.

+4,9%

Hemos **incrementado los ingresos multisectoriales en un 4,9%** vs. 2019.

1º

Primera empresa del mundo del sector en lograr la **certificación en gestión de la innovación ISO 56002**.

Gobernanza

Trabajamos en un **modelo de gestión social con impacto positivo** en nuestra cultura de trabajo, la economía y la sociedad a través de la Política de Responsabilidad Social Corporativa de Atento.

Estamos adheridos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Estamos certificados con el **Estándar de Responsabilidad Social de Brasil NBR16001**.

Contribuimos a nueve de los 17 ODS: **ODS 3**, **ODS 4**, **ODS 5**, **ODS 8**, **ODS 10**, **ODS 12**, **ODS 13**, **ODS 16** y **ODS 17**.

3. 2020 de un vistazo

Social

Empleados

139.805 empleados

65% mujeres, **53% mujeres en Dirección**, **55% empleados menores de 30 años** y **89,5% de contratos indefinidos**.

71%

de empleados teletrabajando, con niveles de satisfacción por encima del 80%.

Diversidad

Estamos impulsando la **diversidad, inclusión e igualdad** en nuestros centros de trabajo.

Top Employers

Volvemos a lograr el certificado **Top Employers** en España y Brasil.

+86 millones

Más de **86 millones de horas de formación** impartidas a nuestros empleados.

Grupo de Aliados

Creación del **Grupo de Aliados**, formado por empleados para apoyar nuestra Estrategia de Diversidad.

Sociedad

$1,2 billones

como **valor económico distribuido** a la sociedad.

"Voces que ayudan"

Desarrollamos iniciativas de voluntariado corporativo a través de nuestro programa **"Voces que ayudan"**.

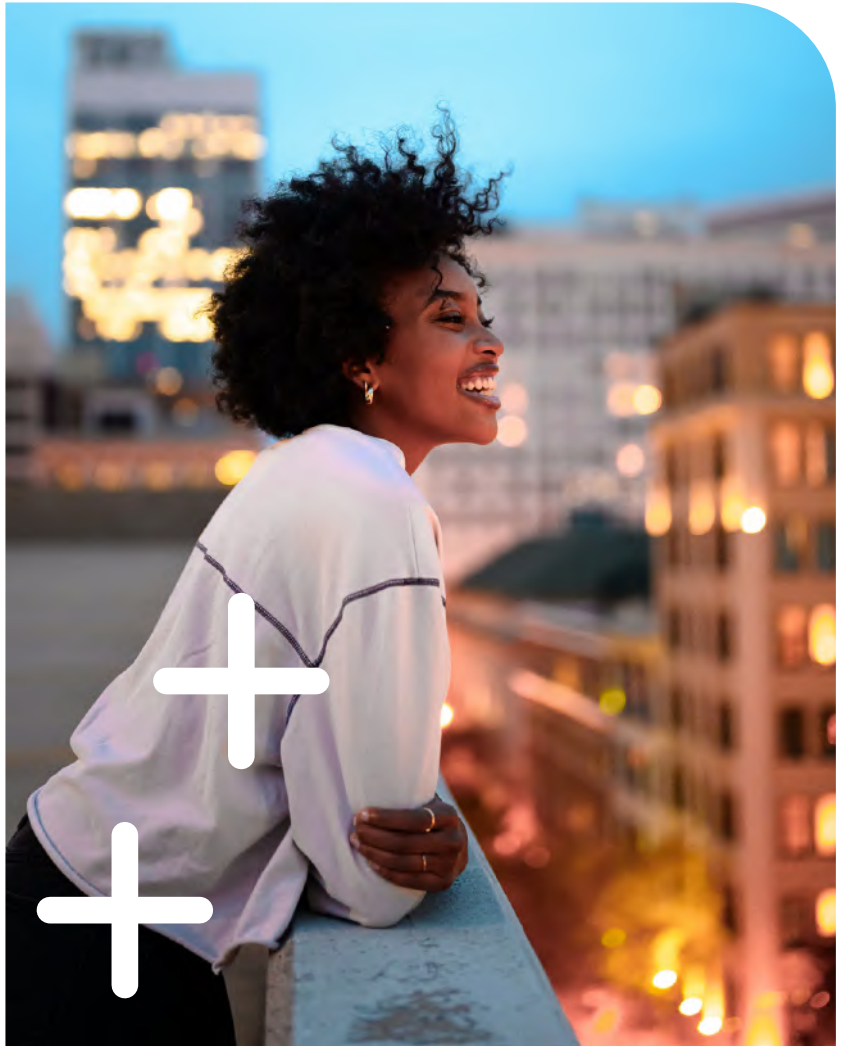
"Atentos al futuro"

Impulsamos la inserción laboral de jóvenes desfavorecidos y colectivos en riesgo de exclusión a través del programa **"Atentos al futuro"**.

Iniciativas sociales

Hemos participado en iniciativas sociales en los distintos países en los que estamos presentes para **apoyar a familias afectadas por la pandemia.**

3. 2020 de un vistazo



Medioambiente

-26%

de reducción de nuestro consumo de **agua**.

60%

de consumo de energía renovable.

Plan de Comunicación

- Hemos desarrollado un plan de comunicación para **incrementar la concienciación ambiental entre nuestros empleados**

El balance de 2020 muestra la consolidación de nuestro Plan Tres Horizontes, habiendo sido crucial el papel de nuestros empleados, de quienes estamos orgullosos por su arduo trabajo para superar los complejos desafíos a los que nos hemos enfrentado en la compañía a pesar de la incertidumbre de la situación. Gracias por vuestra valentía, ¡sois nuestros héroes!

Carlos López Abadía
CEO de Atento

04
Medioambiente

4. Medioambiente

Ser medioambientalmente responsables es imprescindible para asegurar el futuro del planeta y el nuestro como compañía.

4. Medioambiente

En Atento también nos preocupamos por minimizar nuestra huella ambiental en la medida de lo posible, por lo que estamos poniendo en marcha iniciativas y reforzando la cultura sostenible para para respetar cada vez más el medio ambiente, pues el cuidado del planeta también forma parte de nuestra estrategia corporativa.

Andre Bresciani
Director Global de Infraestructura de Atento

4.1. Comprometidos con la protección del planeta

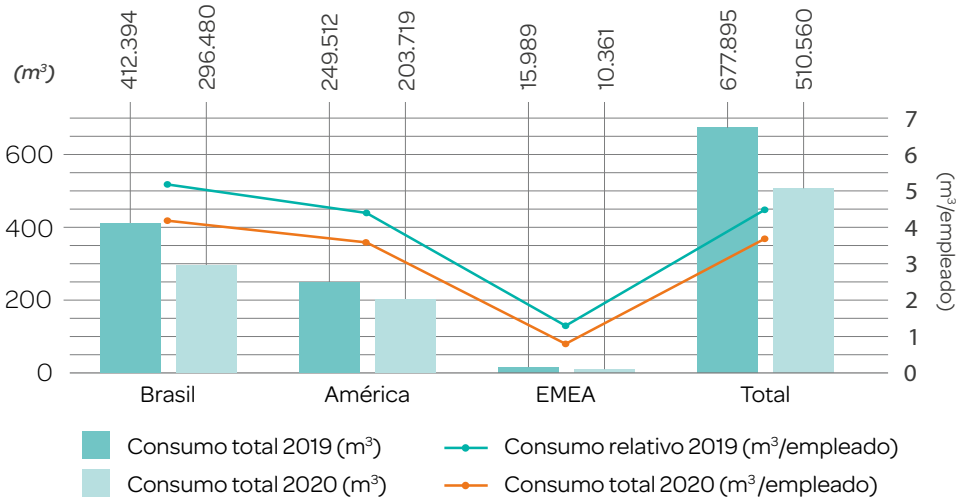
El devenir de este año nos ha invitado a reflexionar sobre el punto en el que nos encontramos y hacia dónde debemos continuar. En estas reflexiones, la necesidad de **preservar el medio ambiente** se ha reforzado pues, si bien hace años que se viene tomando una mayor conciencia ambiental a escala global, la pandemia nos ha mostrado la dependencia que tenemos de un planeta saludable para garantizar nuestra salud.

En Atento, somos conscientes de esta importancia desde hace años y, aunque nuestra actividad no está relacionada con la generación de un gran impacto ambiental debido al tipo de negocio al que nos dedicamos, **estamos comprometidos** con que dicho impacto sea cada vez menor. Nos centramos en la reducción de los consumos de energía, agua y papel, así como el volumen de residuos generados, la minimización de fugas de gases refrigerantes y la disminución de viajes corporativos.

El primer paso para poder **minimizar nuestro impacto ambiental** es medir los indicadores que nos permiten conocer la situación en la que nos encontramos y analizar su evolución para identificar las medidas que están siendo efectivas.

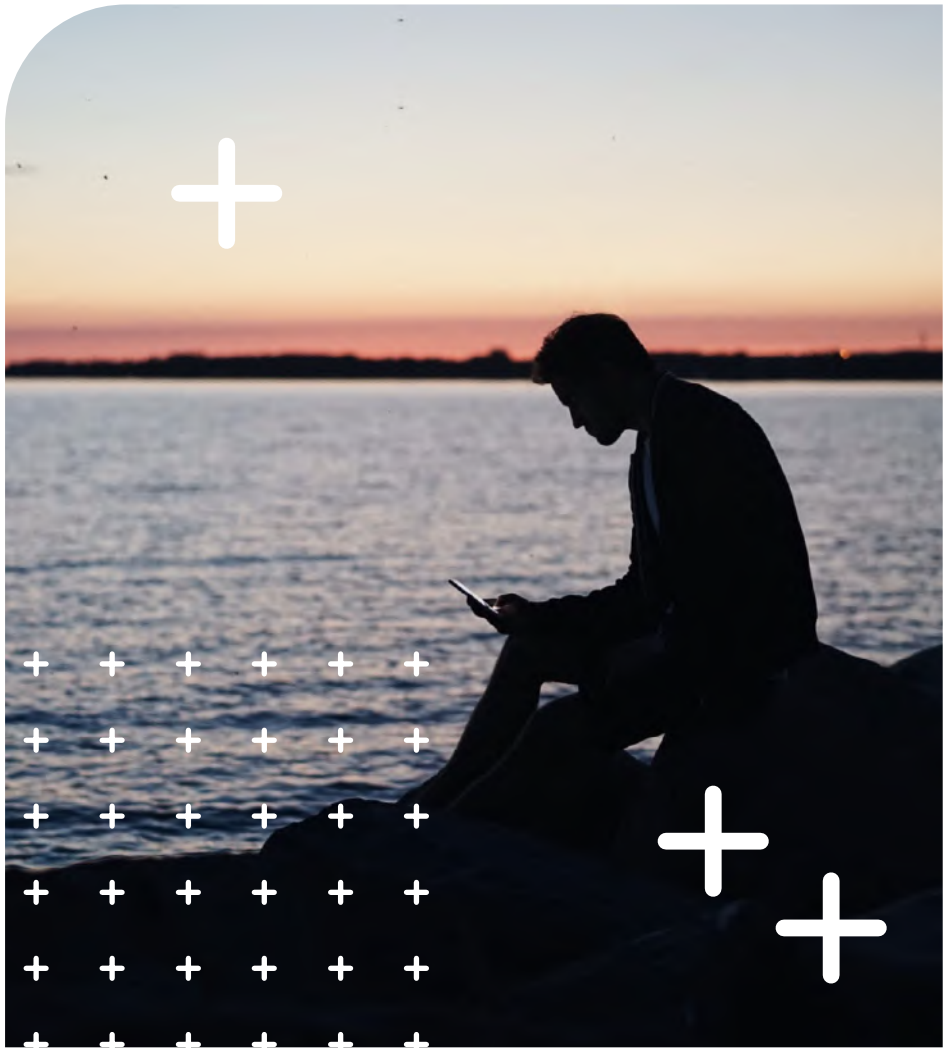
4. Medioambiente

Nuestro consumo de agua



Hemos reducido un 26% nuestro consumo de agua con respecto a 2019 en términos absolutos. En términos relativos, casi 1 m³ por empleado.

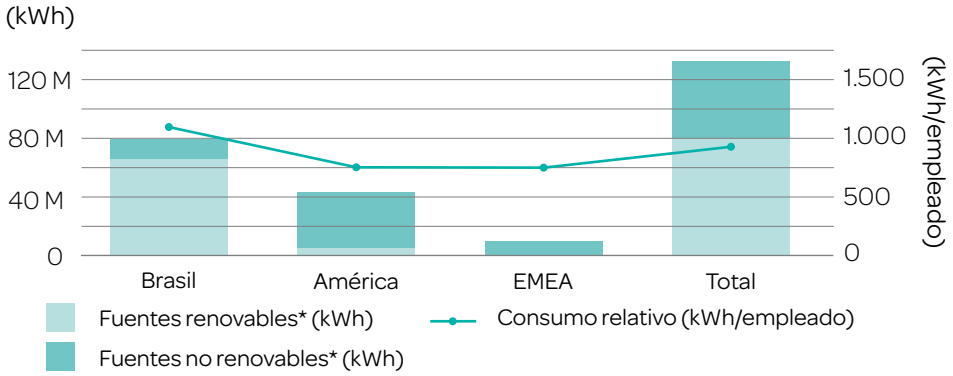
Esta disminución se debe, principalmente, a una menor presencialidad en nuestros centros de trabajo como consecuencia de la pandemia, aunque también estamos aplicando medidas para reducir el consumo de agua entre las personas que siguen acudiendo a sus puestos de trabajo. Entre estas medidas podemos destacar la instalación de **aireadores en los grifos** y la implantación de **depósitos para la recogida de agua de lluvia** en nuestros sites de Brasil.



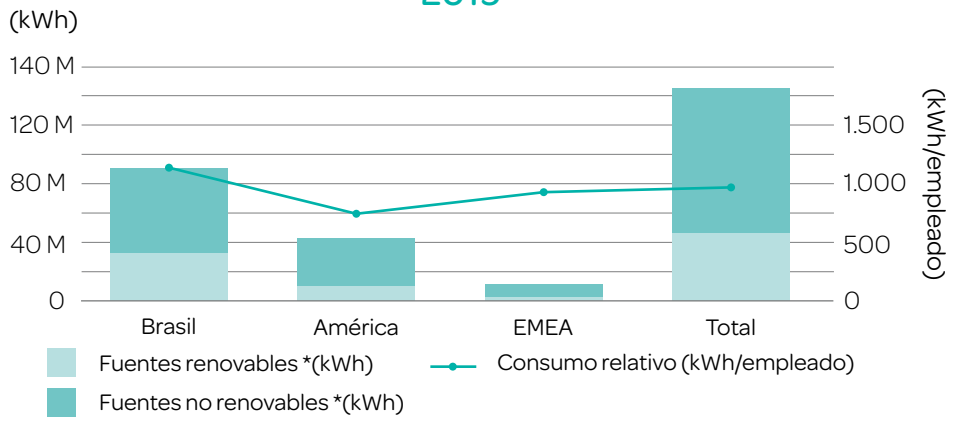
4. Medioambiente

Nuestro consumo de energía

2020



2019



*Los datos de consumo energético procedente de fuentes renovables han sido estimados a partir del mix energético de las compañías eléctricas que abastecen a Atento en los diferentes países.

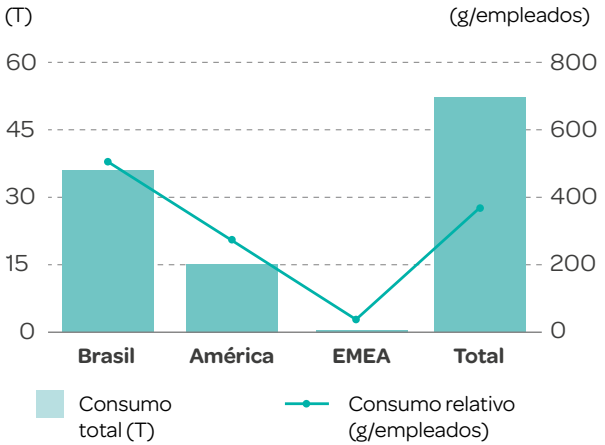
También en lo referente al **consumo energético** se ha producido una reducción en términos absolutos y relativos, como en el caso del recurso hídrico, como consecuencia de la menor presencialidad en nuestros centros de trabajo y a las medidas que estamos poniendo en marcha para incrementar nuestra eficiencia energética.

No obstante, en este caso esa reducción es inferior debido a que el mantenimiento de los centros y su acondicionamiento es necesario siempre que haya personas usándolo, independientemente de su número.

El 60% de la energía que hemos consumido en 2020 ha procedido de fuentes renovables.

4. Medioambiente

Nuestro consumo de papel*



*Atendiendo únicamente al papel de oficina.

En 2019 no analizamos este indicador, aunque es probable que se haya reducido debido a la menor presencialidad en nuestros centros de trabajo, como es el caso de los anteriores indicadores. Además, cada vez es mayor la digitalización en todos nuestros procesos, lo que favorece un menor uso de recursos de papel.

Por otro lado, en 2020 hemos comenzado a trabajar en la recopilación de datos sobre la generación de residuos en nuestros sites a través de la creación del área de Infraestructura Global. De este modo, en el próximo informe podremos informar sobre la evolución también de este indicador.

4. Medioambiente

4.2. Abordamos los principales desafíos globales

La actividad que llevamos a cabo en Atento no tiene un impacto relevante sobre el cambio climático, aunque contamos con un elevado número de empleados, por lo que consideramos fundamental desarrollar un plan para que juntos podamos minimizar el consumo de recursos y materias primas. Por ello, estamos implementando una serie de medidas que contribuyen a **reducir la huella de carbono** de la compañía.

Una vez tengamos nuestro primer inventario de gases de efecto invernadero (GEI), podremos identificar aquellas medidas que serán más efectivas para reducirlos, aunque no partimos de cero. Estamos comprometidos con la **lucha frente al cambio climático** y ya estamos poniendo en marcha medidas que nos permiten combatirlo.

Para definir medidas efectivas, estamos trabajando en un proyecto global con una elevada inversión que supone un cambio de paradigma para la compañía al poner el foco en el ámbito ambiental. Hemos comenzado a trabajar en el cálculo de nuestra huella de carbono y esperamos tener los primeros datos para 2021. Esto nos va a permitir conocer en qué situación nos encontramos y cómo debemos actuar para alcanzar nuestro principal objetivo ambiental:

Nuestro compromiso es ser neutrales en carbono en 2030.

4. Medioambiente

Medidas para combatir el cambio climático

Implementación del **teletrabajo** en mayor medida en la plantilla, lo que reduce consumos de recursos en los centros de trabajo y minimizan los desplazamientos.

Aplicación de medidas de **eficiencia energética** para reducir el consumo energético.

Implementación de medidas para hacer un **uso responsable del agua** en nuestros centros de trabajo.

Consumo de energía procedente de fuentes de **origen renovable**.

Desarrollo de un plan de migración de **nuestra actividad en la nube**, lo que genera un menor volumen de emisiones de CO_2 que el uso de otros formatos convencionales.

Digitalización de nuestros procesos para limitar el uso de papel en oficinas.

Desarrollo de iniciativas para favorecer la **separación de residuos** en origen en nuestros centros de trabajo y su posterior reciclaje.

Sustitución de viajes de negocios por **videollamadas**, evitando gran parte de los desplazamientos corporativos.

Concienciación medioambiental de nuestros empleados para que apliquen hábitos de vida y de consumo más respetuosos con el medio ambiente.

Nuestra apuesta por ser una compañía cada vez más respetuosa con el medio ambiente nos impulsa a seguir avanzando hacia la sostenibilidad, favorece nuestros índices de producción e incrementa la atracción de talento.

4. Medioambiente

4.3. Nuestras iniciativas ambientales

En nuestra **Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Social** establecemos las bases para garantizar que todos los miembros de la compañía adoptan las medidas necesarias para ser más respetuosos con el medio ambiente, en línea con los compromisos adquiridos por Atento.

Así, en nuestros diferentes centros de trabajo llevamos a cabo acciones relacionadas con la **preservación medioambiental** que, en muchos casos, están adaptadas según las características de cada zona.

Estamos tomando las medidas necesarias para reducir nuestro impacto sobre el planeta y hacer que nuestra actividad sea más sostenible. Nos marcamos objetivos al mismo nivel que nuestra área de negocios para mejorar y optimizar todo lo que hacemos y en todas nuestras instalaciones. Un ejemplo es nuestra campaña de reforestación que, aunque en 2020 en formato virtual, conseguimos superar las 780 interacciones en Facebook y como resultado donamos más de 1.600 plantones para plantar en la Mata Atlántica en Brasil.

Dimitrius de Oliveira,
Director Regional de Brasil de Atento

4. Medioambiente

Principales acciones desarrolladas e hitos alcanzados en cada país

Brasil

- Creación de una **agenda de comunicación interna y acciones de concienciación medioambiental** *online* para sensibilizar e involucrar a nuestros empleados atendiendo a los requisitos de la certificación NBR 16001 de Responsabilidad Social.
- Desarrollo de una **campaña de reforestación** que venimos realizando desde 2014, aunque este año de forma virtual. Superamos las 780 interacciones por Facebook, con lo que donamos más de 1.600 plántulas al Instituto Brasileiro de Florestas para su plantación en la Mata Atlántica.

España

- **Separacíon de residuos** en origen.
- **Renovación de equipos de climatización y ventilación** obsoletos por otros más eficientes.
- Cambio progresivo a **luminarias LED**.

Colombia

- Cambio de tecnología de iluminación fluorescente a LED y automatización de operación de equipos chiller para **mejorar nuestra eficiencia energética**.

Argentina y Uruguay

- **Reducción del consumo de agua** debido a una menor presencialidad en nuestros centros como consecuencia de la pandemia, así como a las medidas adoptadas para continuar con los ahorros proyectados para el año.

Chile

- Cierre y devolución del Edificio Santo Domingo y Estacionamiento, lo que supone **eliminar los consumos de recursos** asociados a esta instalación y sus emisiones de CO_2 derivadas.

Perú

- Acciones para facilitar la **separación de residuos** no peligrosos en nuestros centros de trabajo.
- **Menor consumo de energía** al limitarse la presencialidad de personal en los centros de trabajo.

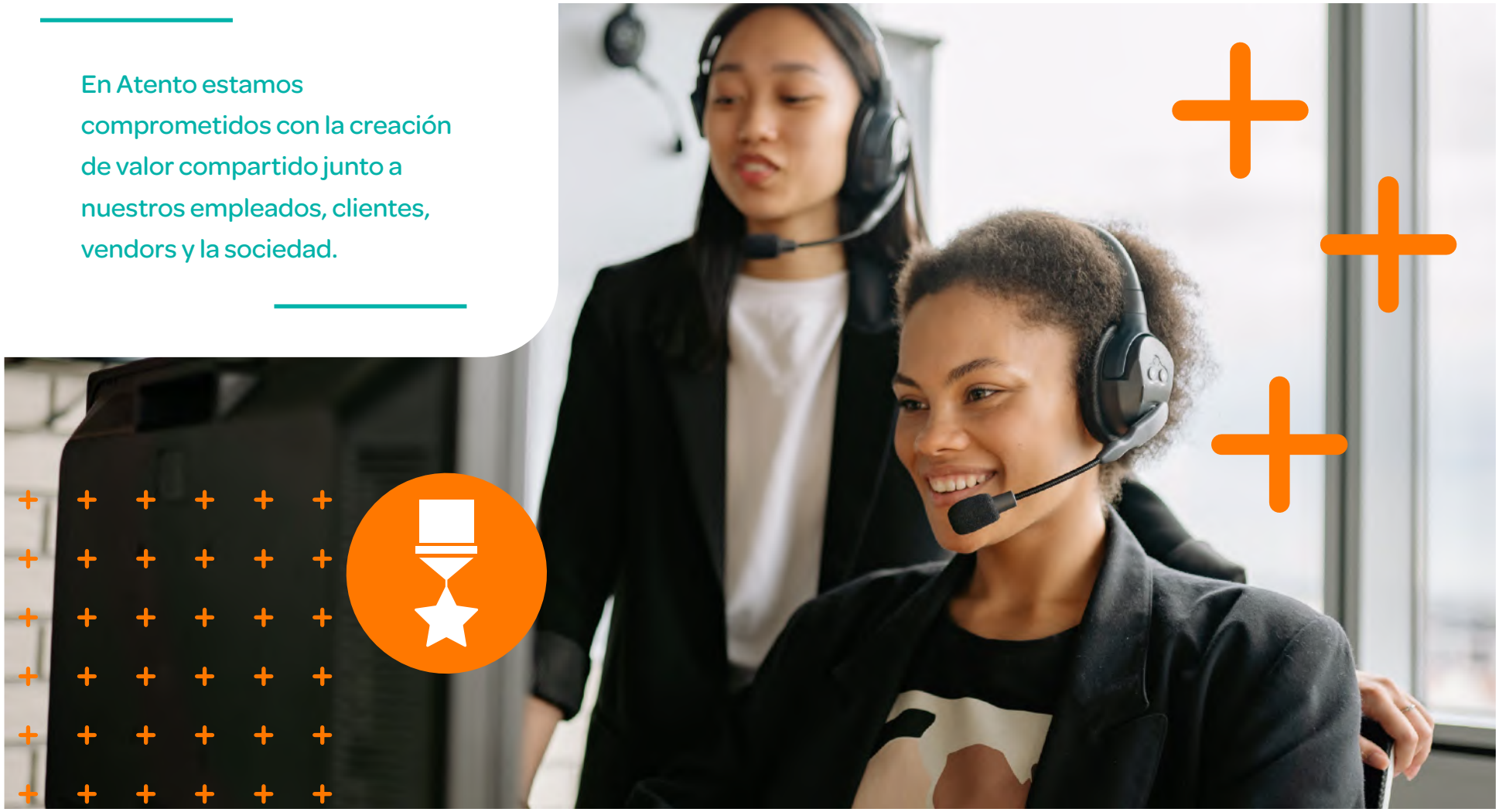
México

- Cambio de luminarias halógenas por **iluminación LED.**
- Instalación de **sensores de movimiento** para activación de luminarias.
- **Separación de residuos**, como papel sanitario y biológico infecciosos, y mascarillas.
- Contratos para la **recogida de basura** con entrega de Manifiesto de Disposición final de residuos no peligrosos.

05
Social

5. Social

En Atento estamos comprometidos con la creación de valor compartido junto a nuestros empleados, clientes, vendors y la sociedad.



5. Social

Un promedio del 74% de nuestros profesionales de EMEA han podido trabajar desde casa gracias a nuestra iniciativa Atento@Home.

5.1. Una rápida y segura respuesta ante la COVID-19

Con la irrupción de la pandemia, el mayor reto al que nos enfrentamos fue mantener la continuidad de nuestros procesos y operaciones, asegurando siempre la salud y **bienestar de nuestros profesionales** sin descuidar a nuestros clientes y colaboradores.

Para lograrlo, el compromiso, la adaptación, la agilidad y la innovación han sido componentes clave de nuestro trabajo diario. Es así como logramos que **más de 82.000 empleados pudiesen estar trabajando desde casa** en un tiempo récord de dos meses.

5. Social

A través del modelo **Work At Home Agent (WAHA)**, hemos combinado la infraestructura tecnológica con soluciones de gestión que permiten a nuestros profesionales trabajar de forma segura desde sus hogares. Este modelo, que ha resultado ser eficaz en servicios como atención al cliente, ventas, *backoffice*, soporte técnico y gestión del cobro, nos permite además gestionar de forma remota procesos como la contratación de agentes, su incorporación, formación y gestión del rendimiento.

Todo ello nos permite **mejorar la experiencia del agente**, lo que impacta de forma positiva también en la Experiencia del Cliente (CX). Por tanto, hemos implementado este modelo en todas las regiones en las que operamos.

¿Qué nos ha aportado Atento@Home?

- Dotación de una infraestructura preparada para **trabajar de forma remota** en cualquier momento.
- **Minimización del impacto de continuidad del negocio** en situaciones que impiden la presencialidad en los centros de trabajo.
- Desarrollo de **operaciones ágiles y costes más accesibles.**
- Incremento de la **atracción de nuevo talento y mayor diversidad.**
- Mayor facilidad para la **conciliación profesional y personal** de nuestros empleados.
- **Incremento y mejora del proceso de *recruiting*** en formato digital.
- **Reducción de emisiones de CO_2** en nuestros centros de trabajo y debidas a los desplazamientos a dichos centros y por negocios.
- **Incremento del grado de satisfacción** de nuestros agentes, así como de nuestros clientes.

5. Social

La pandemia, con sus desafíos, nos ha obligado a valorar los aspectos esenciales. Esta situación nos ha pedido alcanzar como líderes los más altos niveles de cercanía, sensibilidad y empatía, por lo que hemos puesto en el centro a nuestros empleados y clientes. También ha tenido un peso importante la digitalización para ser mucho más ágiles y tener la capacidad de llegar a todos nuestros equipos.

Ignacio Varangot
Director de RRHH Región Sur América de Atento

Otro reto importante ha sido **potenciar la comunicación** bajo esta nueva dinámica, en donde hemos innovado rápidamente y es así como continuamos sumando canales que progresivamente han ido ganando más fuerza. Tal es el ejemplo de nuestra **APP Atento** que busca mantener la fluidez y cercanía entre los miembros de nuestros equipos.

Esta nueva normalidad ha sido un desafío totalmente nuevo para todos y hemos logrado afrontarlo en equipo.

Pero hemos ido más allá y es que hemos tenido la oportunidad de **atender servicios esenciales**, como los de salud, financieros y servicios básicos.

5. Social

Hemos ofrecido servicios esenciales durante la pandemia

Con la irrupción de la pandemia, tuvimos que adaptarnos rápidamente a las nuevas circunstancias para poder continuar velando por la seguridad y salud de todas las personas que forman parte del equipo de Atento sin dejar de prestar nuestros servicios. Nuestro objetivo siempre ha sido **salvaguardar la seguridad y bienestar de nuestros empleados**, a la vez que hemos podido contribuir a garantizar el acceso a servicios esenciales a la sociedad.

Por ello, hemos sido declarados **servicio esencial en todos los países** en los que operamos, donde el papel de nuestros agentes que continuaron acudiendo a los centros de trabajo ha sido crucial para hacerlo realidad. Han sido unos **"HÉROES"**.

Cabe destacar que gobiernos centrales de diferentes países en los que tenemos presencia han confiado en Atento para poner en marcha servicios con el fin de f**acilitar diversos tipos de gestiones a la ciudadanía**, para que no tuviesen que salir de sus viviendas. Así, hemos canalizado el acceso a servicios relacionados con sanidad, emergencias, banca o la obtención de información relevante.

Con nuestra labor hemos ayudado a evitar las aglomeraciones en oficinas.

Nuestras colaboraciones más relevantes han sido:

- Adjudicación por parte del Gobierno de Perú de la **atención de una de las líneas de su Ministerio de Salud**, a través de la que hemos ofrecido atención especializada sobre consultas por COVID-19 con la activación de 850 colaboradores en un tiempo récord.
- **Servicio de información** sobre una ayuda de salario mínimo a familias en El Salvador, poniéndolo en marcha en tan solo tres días con 100 agentes inicialmente.
- Aportación de **soluciones de carácter social** en Colombia, donde hemos habilitado una línea telefónica para facilitar a las personas mayores la realización de la compra de forma sencilla.

Nuestros profesionales han sido HÉROES durante la pandemia, especialmente durante la incertidumbre del inicio, cuando continuaron con su labor para ayudar a que la gran mayoría de la población pudiese quedarse en casa.

5. Social

5.2. Somos un equipo diverso

Este año, nuestros profesionales han adquirido mayor protagonismo que nunca por su compromiso en momentos tan difíciles. Ha sido una auténtica lección de superación y nos ha conducido a reafirmar lo que ya tenemos muy claro, que **las personas son el principal activo de nuestra compañía.**

Nuestra plantilla se caracteriza por su **diversidad,** ya que contamos con profesionales de numerosas nacionalidades, razas, edades, etc.

En Atento, contamos con un equipo multidisciplinar formado por casi 140.000 personas, facilitadores clave de nuestro modelo de negocio y un pilar estratégico de la ventaja competitiva de Atento.

5. Social

La riqueza de culturas que encontramos en nuestros equipos favorece el desarrollo de la compañía, ya que cada persona puede aportar distintos puntos de vista que contribuyen a mejorar nuestro día a día.

Todas las personas son bienvenidas en Atento y procuramos ofrecerles las mejores condiciones laborales posibles para que se sientan cómodos y garantizar su bienestar en todos los sentidos. Por ello, fomentamos un **ambiente de trabajo libre de cualquier tipo de discriminación,** ya sea por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o cualquier otra. En este sentido, cumplimos con los principios del Pacto Mundial, al que estamos adheridos.

Asimismo, impulsamos la **inclusión de todas las personas**. Apoyamos la incorporación a nuestro equipo de empleados pertenecientes a colectivos minoritarios o vulnerables, así como personas discapacitadas, quienes se encuentran perfectamente integradas en la compañía gracias a la adaptación de sus puestos de trabajo a sus necesidades.

Atento Impulsa, nuestra filial para la integración social

En 2009 surgió como filial de Atento España con el objetivo de impulsar el empleo y la formación entre los colectivos en riesgo de exclusión laboral. Para ello, contamos con **tres centros especiales de empleo** en España gestionados por Atento Impulsa, desde los que ofrecemos servicios principalmente a la Administración Pública, destacando entidades como Fremap, Renfe, Imserso y Cita Previa EPES (Empresa Pública de Emergencias Sanitarias).

Atento Impulsa proporcionan empleo a más de 140 personas con discapacidad y, desde marzo de 2020, el 90% desarrollan su labor bajo el modelo de trabajo Atento@Home.

También promueve la **incorporación laboral de otros colectivos con dificultades** para acceder al mercado laboral, como jóvenes o amas de casa, que pueden encontrar en nuestros *contact center* una oportunidad, además, para su desarrollo profesional.

Asimismo, a través de Atento Impulsa colaboramos con el **proyecto Discatel** de la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes), cuyo objetivo es demostrar la contribución de las personas con discapacidad al mercado del *contact center*.

5. Social

A lo largo de los años, hemos visto cómo nuestro esfuerzo por alcanzar la igualdad ha potenciado el talento femenino dentro de la compañía, logrando una plantilla con un 65% de mujeres. Asimismo, es una inyección al clima laboral que pone en evidencia que todas las personas, independientemente del género, pueden crecer profesionalmente solo por su buen desempeño.

Ignacio Varangot
Director de RRHH Región Sur América de Atento

Otro aspecto fundamental en Atento es garantizar la **igualdad entre todos los miembros** de nuestro equipo, principalmente buscando la equidad entre mujeres y hombres en las diferentes categorías profesionales que poseemos. Se trata de una de las prioridades de nuestro Plan Estratégico y de nuestro sistema de gestión de recursos humanos, que materializamos a través de nuestra política de retribuciones e incentivos y promoción interna. En España, contamos desde 2019 con un **Plan de Igualdad** entre mujeres y hombres.

Objetivos de nuestro Plan de Igualdad

1. **Garantizar la igualdad de trato y oportunidades** de mujeres y hombres en el acceso, selección, contratación, promoción, formación y demás condiciones laborales.
2. Aplicar la **perspectiva de género de forma transversal** en todas las áreas, políticas y decisiones corporativas.
3. Potenciar el **desarrollo profesional de forma igual** de hombres y mujeres de la compañía.
4. Garantizar la **igualdad retributiva** por trabajos de igual valor.
5. **Promover la conciliación** de la vida personal, familiar y laboral de las personas que integran nuestra plantilla.

5. Social

En Brasil, también estamos logrando **importantes avances en materia de igualdad**, que quedan reflejados en la firma de los siete Principios del Empoderamiento de las mujeres de ONU Mulheres, el Movimiento Mulher 360 y la adhesión a la Coalición Empresarial para el Fin de la Violencia contra las Mujeres y las Niñas.

Además, hemos creado un **Comité de Diversidad** que integra a diferentes grupos, como LGBTI+, género, razas y etnias y personas con discapacidad, que complementa a nuestra Política de Diversidad e Igualdad, vigente en Brasil desde 2019. También estamos trabajando para crear un Comité Global de Diversidad e Inclusión para potenciar estas cuestiones en la compañía.

Nuestro equipo de Brasil es un claro ejemplo de impulso de la diversidad, donde un 59% de sus líderes son mujeres, está enriquecido con diversas razas y acogen a personas con discapacidad, ya sea auditiva, visual, física, intelectual o múltiple.

5. Social

Velamos por garantizar una **igualdad de oportunidades** real, donde cada persona se sienta valorada por sus actitudes, capacidades y habilidades laborales, independientemente de sus características personales. En Atento, buscamos la profesionalidad y atendemos a la meritocracia, tanto para valorar a quienes ya forman parte de la compañía como para las nuevas incorporaciones.

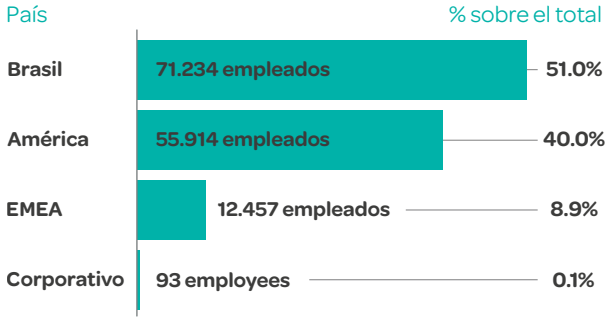
> Somos una de las diez empresas que más valoran la diversidad, según CNN Brasil, lo que favorece la creación de un entorno creativo, innovador y potencialmente más productivo.

Asimismo, hemos desarrollado un procedimiento para la **detección, prevención y actuación en situaciones de acoso sexual y por razón de sexo**, que contempla canales específicos de denuncia y la creación de un órgano de instrucción específico en el caso de producirse alguna situación de este tipo.

Desglose de nuestra plantilla

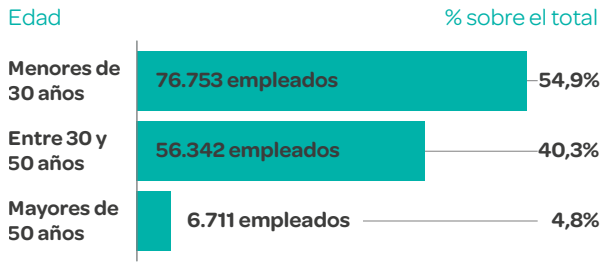
Contamos con una plantilla ampliamente distribuida entre los diferentes países en los que operamos.

Nuestro equipo por países (2020)

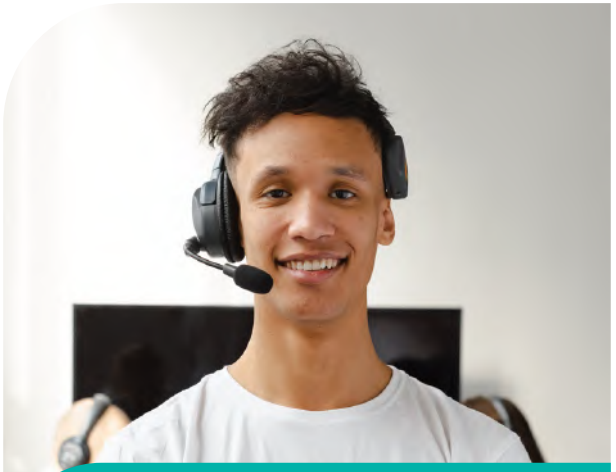


Se caracteriza por estar conformada por una gran mayoría de empleados con **contrato indefinido**, el 89,5%, frente al 87,2% de 2019. Esto refleja que se trata de una plantilla consolidada.

Desglose por edad



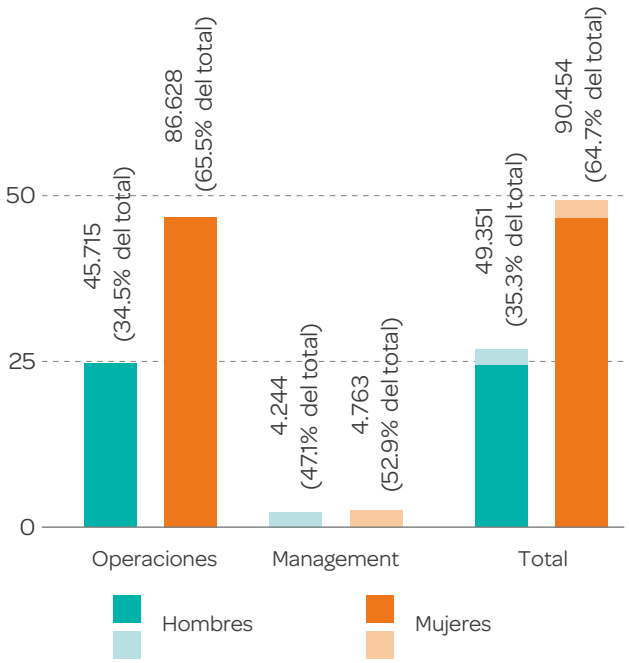
TOTAL DE EMPLEADOS: 139.805



> Trabajamos cada día para hacer de Atento una de las mejores empresas para trabajar, donde adquieren gran relevancia nuestras iniciativas centradas en el empoderamiento de las mujeres.

5. Social

Desglose por categoría profesional y género*



*Datos a fecha 31 de diciembre de 2020.

Como podemos apreciar, contamos con una plantilla equilibrada, cuya **representación femenina es del 65%.** Estas proporciones se mantienen más o menos estables atendiendo a las diferentes categorías.

5. Social

5.3. Un buen lugar para trabajar

Somos una compañía con una elevada capacidad de **generación de empleo** en las comunidades en las que operamos. Además, contamos con diversos programas de prácticas para favorecer la incorporación al mundo laboral de muchos jóvenes que, además, tienen la posibilidad de incorporarse a la plantilla de Atento. También apoyamos a otros colectivos como mujeres en situación de dificultad o miembros del colectivo LGTBI+.

Para materializar estos programas y contar con los apoyos necesarios, mantenemos **estrechas alianzas con diferentes instituciones formativas y de desarrollo personal** en los distintos países.

Somos un buen lugar para que jóvenes con talento inicien su carrera profesional, lo que queda reflejado en el 55% de empleados con menos de 30 años que forman parte de nuestra plantilla.

Muchos jóvenes encuentran en Atento su primer empleo, donde tienen la oportunidad de desarrollar su carrera profesional o adquirir las capacidades y conocimientos necesarios para buscar nuevos retos.

5. Social

Premios ESG

Las iniciativas que desarrollamos en Atento para mejorar las condiciones laborales de nuestros empleados han sido reconocidas con premios que nos avalan como un **buen lugar para trabajar.**

- **Certificación Top Employers.** Reconoce la excelencia en prácticas de gestión de recursos humanos de nuestros centros de España y Brasil, donde los hemos logrado de forma consecutiva desde 2011 y 2015, respectivamente.
- **As melhores da Dinheiro**. Nuestros centros de Brasil han sido clasificados en segundo lugar en Responsabilidad Social entre 1.000 empresas en la categoría de servicios especializados según la revista ISTOÉ Dinheiro.
- **Estudio de Mujeres en el Liderazgo.** Destaca nuestros centros de Brasil en la categoría Calificación y estímulo para el liderazgo femenino según Women in Leadership in Latin America, además de posicionarnos en el puesto quince entre 162 empresas en la categoría Mujeres e Interseccionalidad.
- **Revista Época Negócios 360.** Tercera posición en Sostenibilidad entre 334 empresas para nuestros centros de Brasil.
- **Mejor empresa para trabajar según Forbes.** Un reconocimiento otorgado a nuestros centros de España.
- **Best World Place otorgado por Computrabajo.** Este premio reconoce a nuestros centros de México como un buen lugar para trabajar.

Asimismo, disponemos de nuestros propios premios anuales, **The Atento Awards**, a través de los que reconocemos a las personas y proyectos que mejor nos representan en materia de RSC. Se trata de una iniciativa que forma parte de nuestro proceso de Transformación.

5. Social

Recruiting digital

Acelerando diversos proyectos de Recursos Humanos y Operaciones, hemos logrado seguir desenvolviéndonos de forma **100% virtual,** gracias a Atento@Home.

Antes de la pandemia nuestros procesos de atracción, selección, capacitación, contratación y atención de nuevos empleados se encontraban en un 70% en modalidad digital. Hoy estos mismos procesos ya son 100% digitales.

Nuestro proceso de reclutamiento y selección es digital. Para ello, hemos aplicado la Inteligencia Artificial, lo que nos permite habilita un bot-asesor de empleos que filtra las mejores candidaturas y acompaña al candidato desde su postulación hasta el proceso evaluativo, generando recordatorios y seguimiento en todo el proceso.

Este enfoque ha mejorado un 19% la asertividad del perfil y 4 puntos la rotación temprana, además de reducir un 27% el coste del proceso de reclutamiento y selección.

La selección está basada en identificar habilidades de servicio que permitan generar experiencias memorables y elementos de Inteligencia Artificial (IA) para encontrar los factores de predicción del éxito y permanencia futura. Así, podemos **reclutar de forma más efectiva**, generando una mejor experiencia para nuestros candidatos con soporte y realimentación constante en tiempo real.

Contamos, además, con un proceso *paper-less* con repositorios *cloud* que garantiza la sistematización, accesibilidad y disponibilidad de la información *on demand*.

El proceso de entrenamiento, asimismo, se ha transformado aplicando metodologías disruptivas de formación. Actualmente también es 100% virtual y lo desarrollamos a través de una **plataforma de *e-learning***, que nos permite masificar los itinerarios formativos y reforzar el aprendizaje con píldoras post entrenamiento y sumando circuitos de aprendizaje con gamificación.

¡Estoy muy feliz con mi nuevo trabajo! Agradezco la oportunidad de unirme a Atento. Espero poder seguir formando parte de su equipo y que cuente con mi compromiso y dedicación para crecer aún más.

Leandro Alcántara
Analista de Soporte al Cliente de Atento.
Extraído de LinkedIn

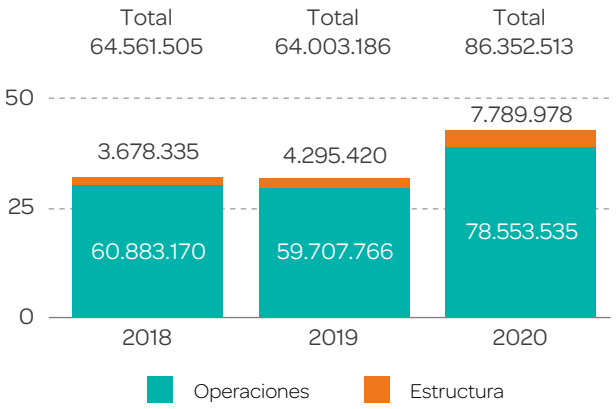
5. Social

Impulsamos el talento

La capacitación de nuestros profesionales es fundamental para contar con un equipo resiliente con capacidad de adaptarse a las nuevas tendencias y necesidades de forma ágil. En ese sentido, destaca el **Programa de transformación cultural e innovación** que facilitamos a nuestros empleados en colaboración con ICEMD (Instituto de Economía Digital) para ayudarles a comprender el entorno digital actual.

En 2020, con el gran avance que hemos logrado en digitalización y conectividad, hemos podido aportar un mayor abanico de acciones formativas a nuestros empleados a través de formatos *online*.

Horas de formación impartidas a nuestros empleados



Hemos incrementado las horas totales de formación ofrecidas en un 35% frente a las de 2019 gracias a la digitalización.

5. Social

He cumplido 9 años en Atento. Fui contratada con solo 18 años y recuerdo como si fuese ayer la entrevista. Iba con miedos e insegura, pero con mucho deseo de trabajar, y realmente funcionó muy bien. Con el tiempo he ascendido en varias ocasiones y cada obstáculo me ha dado más fuerza, determinación y seguridad. He aprendido mucho a lo largo de mi trayectoria y puedo decir que estoy muy feliz aquí.

Michelle Barbosa
Analista de Soporte de Operaciones de Atento.
Extraído de LinkedIn

Estrenamos nuevo programa de capacitación para Supervisores

Nuestros **Supervisores o Coordinadores** tienen una labor muy relevante en el día a día de nuestras operaciones. Por ello, estamos llevando a cabo procesos específicos de capacitación para aquellos que se encuentran liderando sus equipos en remoto.

En un año lleno de retos e incertidumbres, todos hemos tenido que enfrentarnos a una situación desconocida, por lo que hemos creado un **programa de capacitación y desarrollo** en todas las regiones para ayudarles en esta nueva etapa.

5. Social

Promovemos la salud y la seguridad

Contamos con una Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, que establece las bases para aplicar las medidas necesarias que **velen por la seguridad y promuevan la salud** de los profesionales en todos nuestros centros.

Para ello, llevamos a cabo un proceso de **identificación, control y monitorización de posibles riesgos** a los que se pueden ver expuestos nuestros empleados, además de promover y proteger su salud mediante la prevención y control de enfermedades y la atenuación de factores que puedan ponerla en peligro.

Nuestros edificios cuentan con **espacios para mejorar el bienestar del equipo**. Podemos encontrar salas de capacitación, cafeterías, áreas de *co-working*, terrazas e, incluso, salas de juegos para la desconexión.

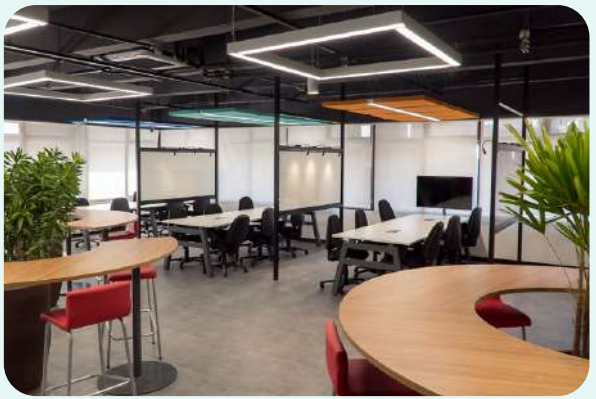
Favorecemos ambientes de trabajo saludables que contribuyen al bienestar de nuestros empleados, poniendo énfasis en la relevancia de mantener en forma las esferas física, mental y social.

Fotos de los nuevos centros de México (1, 2) y Brasil (3, 4)

1

2

3



4

5. Social

Medidas para garantizar la seguridad ante la pandemia

Como consecuencia de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y, en función de su evolución, el principal foco de atención para garantizar la seguridad de nuestros empleados en 2020 ha sido la aplicación de medidas para prevenir el contagio. Hemos **adaptado nuestra forma de trabajar e instalaciones** en todo momento a los requerimientos indicados por las autoridades sanitarias para velar por la seguridad y salud de nuestros empleados. Las principales medidas que hemos tomado ha sido:

- **Fomento del teletrabajo** en la medida de los posible.
- **Reordenación de puestos de trabajo y reorganización de turnos**, así como el uso de zonas comunes para garantizar una distancia de seguridad entre personas.
- **Correcta ventilación** de los espacios interiores, optimizando los equipos de ventilación y asegurando un buen mantenimiento de los equipos de climatización.
- Obligatoriedad del **uso de mascarillas**, facilitadas a nuestros empleados que prestan servicio de forma presencial.
- Aplicación de **protocolos de limpieza y desinfección** establecidos por las autoridades sanitarias.
- Implantación de **protocolos de actuación y seguimiento** en caso de sospecha de infección.
- Proporción de **formación e información** continuada a nuestros empleados sobre riesgos asociados a la enfermedad, medidas de prevención de contagios y recomendaciones a seguir.

Hemos sido reconocidos como Empresa Humana y Solidaria 2020 por Neurobag Institute y Liderazgo Rex, gracias a las medidas y acciones tomadas para brindar apoyo a nuestros empleados durante la pandemia.

neurobag®

5. Social

80.000
empleados trabajando desde casa.

+5.000
vacunados por Atento.

+142.000
kits de auriculares entregados.

+87.000
ordenadores enviados a empleados de work@home.

+20.000
mascarillas producidas.

+122.000
litros de hidrogel.

+116.000
litros de jabón.

+1.700
limpiezas desinfectantes.

+100
totems para la medicion de temperatura.

+492
centros inspeccionados.

5. Social

5.4. El cliente está en el centro de nuestras decisiones

El impacto mundial de la COVID-19 en 2020 ha afectado a la economía en general causando **fluctuaciones y volatilidad** en los negocios de nuestros clientes. Especialmente en aquellos pertenecientes a los sectores de telecomunicaciones, financiero y turismo, que han sufrido cambios significativos en los patrones de consumo de sus usuarios como consecuencia del periodo de confinamiento y el teletrabajo.

Para adaptarnos a esta situación y poder dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes, reaccionamos lo más rápido posible al inicio de la pandemia. Así surgió **Atento@Home, una solución segura y nativa en la nube** a través de la que expandimos nuestro valor agregado a varios escenarios comerciales.

Esta nueva iniciativa digital favorece la flexibilidad de ubicación, una aceleración rápida, acceso a talento especializado, horas extra de soporte y/o planes de continuidad de negocio en caso de situaciones difíciles como las vividas durante la pandemia.

5. Social

Este año nos sentimos honrados de haber podido ayudar a nuestros clientes en su recorrido a través de cambios tan rápidos, desde la digitalización hasta nuevas formas de conectarse con sus propios clientes. Juntos hemos diseñado unas experiencias de customer care increíbles y soluciones reales que nuestros clientes han sabido poner en valor.

Eduardo Aguirre
Chief Information Officer de Atento

Asimismo, el contexto actual nos ha brindado **nuevas oportunidades**, lo que nos ha permitido embarcarnos en mercados relacionados con sectores como salud, entretenimiento, e-commerce y servicios de distribución basados en aplicaciones. Como resultado, hemos podido consolidar nuevas colaboraciones, destacando Riot Games, además de fortalecer nuestras relaciones con clientes ya existentes.

Nos adaptamos internamente para ofrecer soluciones de continuidad a las operaciones de nuestros clientes en un entorno de seguridad.

5. Social

CASO DE ÉXITO
Riot Game nos elige como socio estratégico para asistir a los gamers brasileños

En mayo de 2020, firmamos un acuerdo con esta compañía estadounidense, desarrolladora de videojuegos como League of Legends, para el desarrollo de un **proyecto que hemos implementado 100% en formato remoto** empujados por la pandemia. El alcance de la colaboración incluye las fases de reclutamiento, selección y formación de los profesionales que participan en el proyecto.

Estructurar el proyecto con la **rápida adaptación al entorno digital** para cumplir en plazo su desarrollo ha sido todo un desafío que logramos superar de forma satisfactoria. Para ello, hemos contado con especialistas en el área de comunicación social, con un *background* contrastado en la gestión de la experiencia de cliente o en videojuegos.

Estamos muy satisfechos con nuestra alianza con Atento. Fue un desafío reestructurar el proceso de contratación y formación del equipo a un modelo *online*, siendo esencial que Riot Games siguiese los protocolos de seguridad recomendados por las agencias de salud. Nuestro objetivo es brindar un servicio de soporte de alta calidad que satisfaga las necesidades de los jugadores.

Diego Martínez
Jefe de Operaciones de Riot Games en Brasil

Alcanzamos un récord en la satisfacción de nuestros clientes

Uno de los aspectos que más cuidamos con nuestros clientes es su satisfacción en relación con los servicios que les ofrecemos y por la manera que tenemos de colaborar con ellos. Para evaluar su grado de satisfacción, anualmente realizamos una encuesta interna, que este año nos ha permitido batir nuestro propio récord, pues hemos obtenido como resultado **la mayor nota de satisfacción en la historia de Atento.**

Además, cada año llevamos a cabo una encuesta de satisfacción siguiendo la metodología NPS (*Net Promoter Score*), que valora la probabilidad de recomendación y aspectos que afectan a la **calidad del servicio**. En 2020, también los resultados de esta encuesta han sido favorables, mostrando una mejora de 14 p.p. con respecto a la valoración de 2019 en dicha métrica.

El mayor reconocimiento que hemos recibido este atípico año ha provenido de nuestros clientes, recompensándonos con calificaciones récord en satisfacción del cliente.

5. Social

Mantenemos una sólida relación con nuestros partners habituales

Nuestros clientes son **líderes en sus respectivos sectores** y demandan el mejor servicio para sus usuarios. En Atento, atendemos principalmente a clientes del ámbito de las telecomunicaciones, servicios financieros y multisectorial, que incluye bienes de consumo, retail, administración pública, salud, viajes, transporte y logística y tecnología y medios.

Año tras año, desde nuestros inicios, hemos ido **incrementando nuestra cartera de clientes** pertenecientes a diferentes sectores a escala mundial.

En 2020, las **ventas de servicios Next Generation** han representado la mitad de todas las ventas nuevas del año, en comparación con el 40% de 2019, y hemos continuado atrayendo a clientes de rápido crecimiento, como empresas nativas digitales, tecnológicas y medios, que favorecen las soluciones digitales y tecnológicas de *Customer Experience* desarrolladas por nuestro nuevo de innovación.

El 45,8% de nuestros ingresos provienen de clientes* con los que nos relacionamos desde hace diez o más años.

*Excluyendo a Telefónica.

5. Social

Para dar soporte a todas las necesidades de nuestros usuarios, contamos con un equipo de **consultores y especialistas en experiencia de cliente**, que diseñan los momentos ideales para la interacción entre usuarios y marcas, cada uno personalizado según las características de las diferentes empresas. A través de nuestra área de Data Science y nuestro Customer Engagement HUB, integramos y monitorizamos eventos de múltiples fuentes de datos y sistemas, así como canales digitales y humanos, para maximizar nuestros resultados y generar nuevo conocimiento.

Nuestra gran fortaleza es la combinación de la digitalización de procesos con el trabajo humano especializado. Todas nuestras ofertas están respaldadas por Next Generation Capabilities, que son tecnologías avanzadas y capacidades de consultoría, y Next Generation Services**, una nueva generación de servicios que responde a los desafíos de transformación de nuestros clientes.**

Luis Guilherme Sanches
Vicepresidente Comercial de Brasil de Atento

5. Social

5.5. Afianzamos estrechas relaciones con nuestros vendors

Una de las principales piezas del motor de Atento son los vendors con los que colaboramos, ya que **nos aportan las soluciones necesarias** para cubrir el ciclo completo de las relaciones con el cliente. Tienen un papel crucial aquellos proveedores pertenecientes a los sectores de la tecnología y las telecomunicaciones.

Requerimos una **continua adaptación de los sistemas y servicios** que ofrecemos con nuevas tecnologías para prestar una atención cada vez más eficiente y rentable a nuestros clientes. Por ello, contamos con un procedimiento de compras a través del que buscamos añadir valor al negocio, así como anticiparnos a la demanda, buscar eficiencias y encontrar beneficios de escala y sinergias.

En 2020, gracias a una serie de alianzas estratégicas con varios líderes tecnológicos globales, hemos migrado algunas de nuestras áreas de negocio clave a la nube, lo que nos ha permitido consolidar nuestro lugar en el núcleo de la revolución digital para CRM y BPO.

5. Social

Buscamos que quienes colaboran con Atento estén alineados con nuestros compromisos, valores y políticas de ESG.

Nuestra **Política de Compras** recopila una serie de requisitos éticos y económicos que han de cumplir los vendors con los que colaboramos y que se encuentran alineados con nuestros principios y protocolos de actuación.

Para asegurar el cumplimiento de estos requisitos, evaluamos tres aspectos clave para su selección: capacidad técnica y económica-financiera, historial de servicio y cumplimiento de nuestros principios.

También contamos con los **Principios de la Cadena de Suministro** en la Norma Corporativa N-2, en los que exigimos que todo vendor que colabore con Atento aplique principios éticos similares a los que tenemos en la compañía. Es decir, han de evitar la promoción o existencia de trabajo infantil, trabajo forzado y maltrato laboral, así como ofrecer condiciones laborales sin riesgo para la vida de sus empleados.

Protocolos de Compras para garantizar la sostenibilidad de nuestro sistema de suministro

- Cumplimiento de la **normativa medioambiental** aplicable en su país.
- **Rechazo de la corrupción** en todas sus formas.
- Condiciones laborales que garantizan la **seguridad en el trabajo**.
- Derecho a la **libertad de asociación** de sus trabajadores.
- **No discriminación** en el empleo.
- Cumplimiento de actuaciones para garantizar la **seguridad de la información**.

Los nuevos vendors deben cumplimentar nuestra Declaración de Conformidad y Compromiso de Responsabilidad Social para asegurarnos de que están alineados con nuestros principios.

5. Social

Mantenemos una sólida relación con nuestros vendors para construir juntos el modelo de negocio que permite atender las necesidades y demandas de nuestros clientes, pudiendo anticiparnos y ser parte del cambio positivo que ya ha comenzado. Por ello, alinearlos con nuestros compromisos ESG es fundamental para avanzar hacia el desarrollo sostenible.

Rodrigo Ledier
Global Procurement Director de Atento

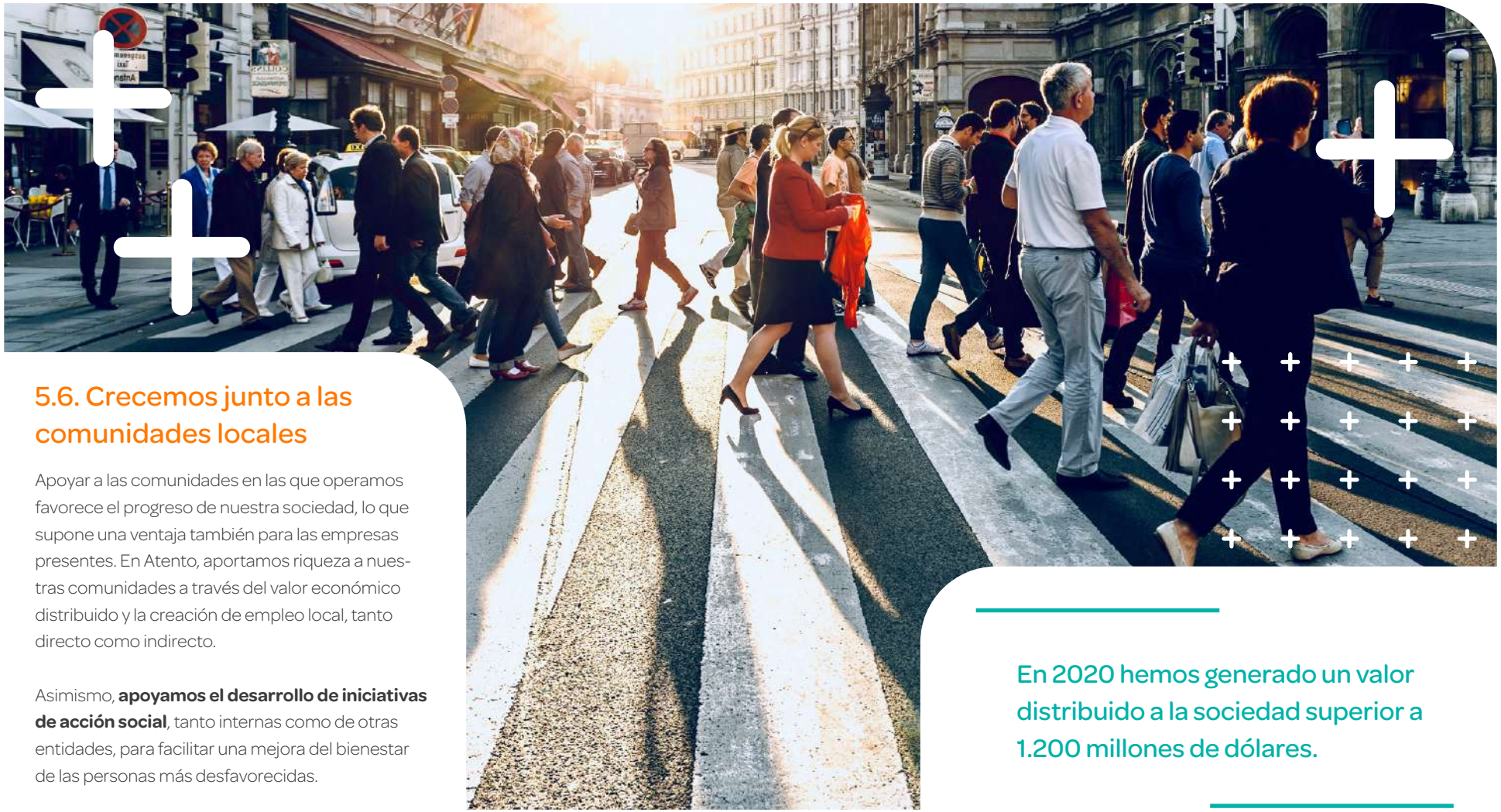
Procuramos, asimismo, la contratación de productos y servicios a **vendors locales** en la medida de los posible. Supone una ventaja para la compañía al poder tener una mayor conexión y limitar el periodo de entrega en el caso de tratarse de productos, con lo que reducimos nuestra huella de carbono.

Así, también contribuimos al **desarrollo de las comunidades** en las que estamos presentes, generando riqueza compartida al apoyar a empresas locales y promoviendo la creación de empleos indirectos.

A lo largo de 2020 **no hemos detectado ningún incidente** relacionado con nuestros proveedores en relación con el incumplimiento en alguno de los requisitos que establecemos en nuestro protocolo.

Finalmente, mantenemos una sólida relación facilitando una comunicación bidireccional fluida a través del **área de registro y homologación de proveedores**, habilitado mediante el portal Atento.

5. Social



5.6. Crecemos junto a las comunidades locales

Apoyar a las comunidades en las que operamos favorece el progreso de nuestra sociedad, lo que supone una ventaja también para las empresas presentes. En Atento, aportamos riqueza a nuestras comunidades a través del valor económico distribuido y la creación de empleo local, tanto directo como indirecto.

Asimismo, **apoyamos el desarrollo de iniciativas de acción social**, tanto internas como de otras entidades, para facilitar una mejora del bienestar de las personas más desfavorecidas.

En 2020 hemos generado un valor distribuido a la sociedad superior a 1.200 millones de dólares.

5. Social

CASO DE ÉXITO
Ayudamos a mayores de 60 años a realizar pedidos de supermercado durante el confinamiento

Domicilios.com

Hemos creado una alianza con Domicilios.com para habilitar una línea telefónica que permitiese a personas mayores de 60 a realizar sus pedidos a supermercados. De este modo, salvamos las dificultades que pueden tener estas personas para el uso de páginas web o aplicaciones.

La línea ha estado operativa en diferentes ciudades de América Latina donde está presente la compañía Domicilios.com.

Nuestras iniciativas sociales

Fomentamos el desarrollo de **iniciativas adaptadas a las características y demandas** de cada comunidad. Entre estas, llevamos a cabo programas de carácter global para toda la compañía, que se complementan con las restantes acciones realizadas localmente.

Programas de acción social globales de Atento

- **Voces que ayudan:** Programa de voluntariado corporativo a través del que ponemos en marcha iniciativas como maratones benéficos en colaboración con fundaciones e instituciones sin ánimo de lucro o recogidas de alimentos. Su participación en estos eventos aumenta la motivación de las personas y su sentido de pertenencia a la compañía.

- **Global Community Month:** Iniciativa global donde se refuerza el compromiso y transformación social fuera y dentro de la compañía, gracias a la colaboración de nuestros empleados, llevando a cabo diferentes acciones durante el mes de septiembre.

PROP TECH LATAM SUMMIT

Nuestro programa “Voces que Ayudan” ha sido distinguido con el trofeo de Plata en los premios LATAM, en la categoría Mejor Estrategia de Responsabilidad Social.

5. Social

Principales acciones desarrolladas en cada país

La situación provocada por la pandemia ha limitado el **desarrollo de acciones sociales**, por lo que hemos desarrollado un menor número de iniciativas que en otras ocasiones y muchas han estado relacionadas con acciones de sensibilización/concienciación, promovidas en gran parte por los propios empleados.

Brasil

- **Transformación del "Programa Sou Voluntário" a formato digital** para poder continuar atendiendo las demandas durante la pandemia.
- Desarrollo de **encuentros virtuales dentro del marco del programa Atentos al futuro**, para preparar para el empleo a colectivos en situación de vulnerabilidad.
- **Asociación con entidades especializadas en la contratación de personas** con discapacidad, personas extranjeras, personas trans o mujeres en situación de vulnerabilidad, entre otras.
- **Alianzas con instituciones educativas** que brinden accesibilidad a cursos abiertos, idiomas o educación básica.
- Campaña de emergencia para la recolección de enseres y alimentos para **empleados afectados por las inundaciones** sufridas en regiones de Belo Horizonte, Santos y Río de Janeiro.
- **Iniciativas en relación con la pandemia**, como donaciones de artículos de higiene y limpieza, así como alimentos a diversas asociaciones.

Atentos al futuro es un plan de inserción laboral destinado a jóvenes socialmente desfavorecidos y colectivos en riesgo de exclusión. Se trata de un programa gratuito de capacitación impartido por nuestros empleados, mediante el que buscamos dos objetivos: ofrecer a los alumnos la oportunidad de encontrar un trabajo, a veces en la propia empresa, y motivar a los empleados que los forman.

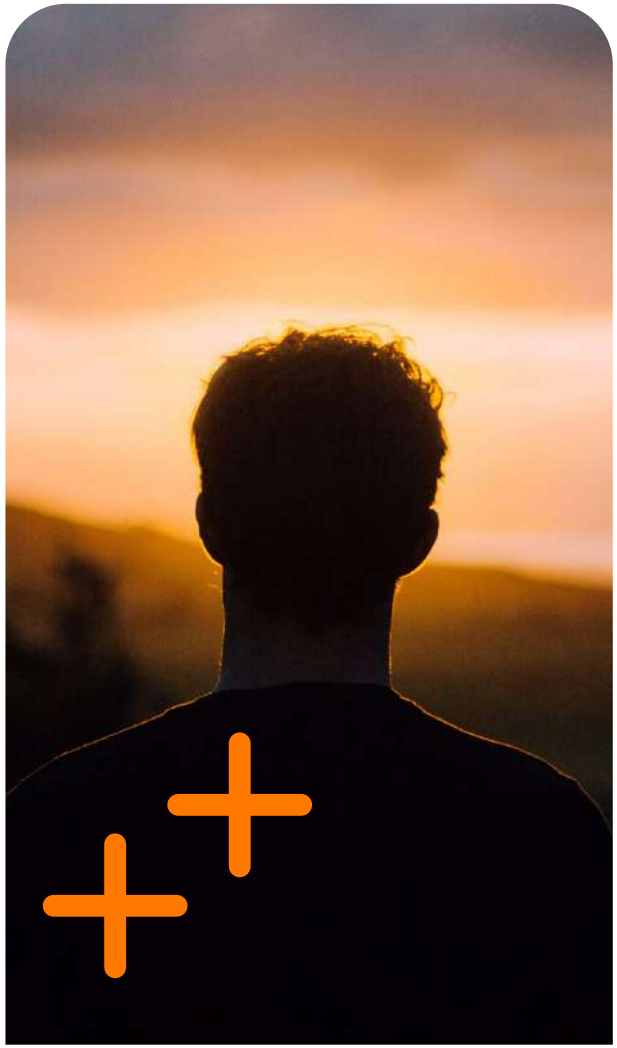
Estados Unidos y Centro América

- Inicio de programas de promoción y asociación con diferentes organizaciones para la r**eintegración de personas al ámbito laboral**.
- **Alianzas estratégicas con universidades** como UTSA, Hallmark, UTRGV y STC.
- **Acciones de voluntariado corporativo** con las asociaciones TOYS for Tots y Salvation Army Food Drive, así como participación en una campaña de donación de sangre.

Colombia

- Desarrollo de talleres para la realización de **procesos de entrevistas laborales exitosos**.
- Acuerdos con entidades que favorecen la **inserción laboral de comunidades diversas**.
- Alianzas estratégicas con entidades gubernamentales con acuerdos para **favorecer la empleabilidad**, como la Corporación Universitaria Minuto de Dios, la Universidad Cooperativa de Colombia y CUN.

5. Social



España

- **Colaboración en la Gala Inocente**, en la que más de 600 empleados participaron atendiendo las llamadas para las donaciones, tanto desde nuestros centros de trabajo como en remoto, logrando recaudar 1.601.788€ destinados a mejorar la vida de los niños en riesgo de exclusión.
- Mantenimiento de **convenios vigentes con diversas universidades**.
- **Donaciones a diferentes ONG**:
  - **Banco de Alimentos**: 1.600€ para ayudar a personas y familias necesitadas.
  - **Asociación Española Contra el Cáncer**: 1.000€ para apoyar sus iniciativas.
  - **Cáritas**: 2.400€ para los más desfavorecidos.
- Impartición de **talleres de búsqueda de empleo**.

Chile

- **Donación de cajas de mercadería** al Hogar de Menores Fundación San José para la Adopción.
- **Donación de 50 almuerzos** a Hogar de Ancianos Fundación Las Rosas.

Todos colaboramos de manera voluntaria y este año la jornada de "Un sol para los chicos" en Atento sacó a relucir más que nunca el espíritu solidario de nuestro equipo. Si bien no pudimos compartirla con familiares como otros años, demostramos que ante la adversidad seguimos sumando nuestras voces para lo primordial: ayudar.

Adrián Di Constanzo
Gerente de Negocio de Argentina de Atento

5. Social

Argentina y Uruguay

- Desarrollo de webinars relacionados con la **inserción laboral** destinada al público que busca su primer empleo.
- **Alianzas con entidades** como ONG Conciencia, Institución Numen, UNLAM, Instituto Coder House, Instituto UCA e Instituto UCES.
- **Colaboración en la campaña "Un Sol para los Chicos"** de UNICEF por 18º año consecutivo, en la que 250 operadores han atendido llamadas de las donaciones desde diferentes sites de Atento en las provincias de Chaco, Salta y Tucumán, logrando recaudar $141.395.025 a favor de niñas, niños y adolescentes.

México

- **Contribución al desarrollo local en los ámbitos académico y social** a través de cursos, webinars gratuitos e iniciativas altruistas como donaciones a grupos vulnerables.
- Convenio de **colaboración para promover la inserción laboral con instituciones educativas** como CUDE, UNITEC, Universidad Tres Culturas, UAEH (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo), FRANCO MEXICANA (CUAUTITLAN IZCALLI), UVM y Universidad Metropolitana.
- **Alianzas con entidades para favorecer a los grupos más vulnerables**, como Fundación FORGE, Servicio Nacional del Empleo y diferentes Bolsas de Empleo.
- **Promoción de la campaña Fondo DespensaMX** 2020 de donación del CEMEFI para personas afectadas por la pandemia.
- Actividades de **voluntariado corporativo** para la recogida de alimentos y juguetes, entre otras.
- **Apoyo a la iniciativa TapiAtento** para la recogida de tapones de plástico y recolectar fondos mediante su reciclaje para la atención a pacientes con cáncer de hasta 21 años.

06

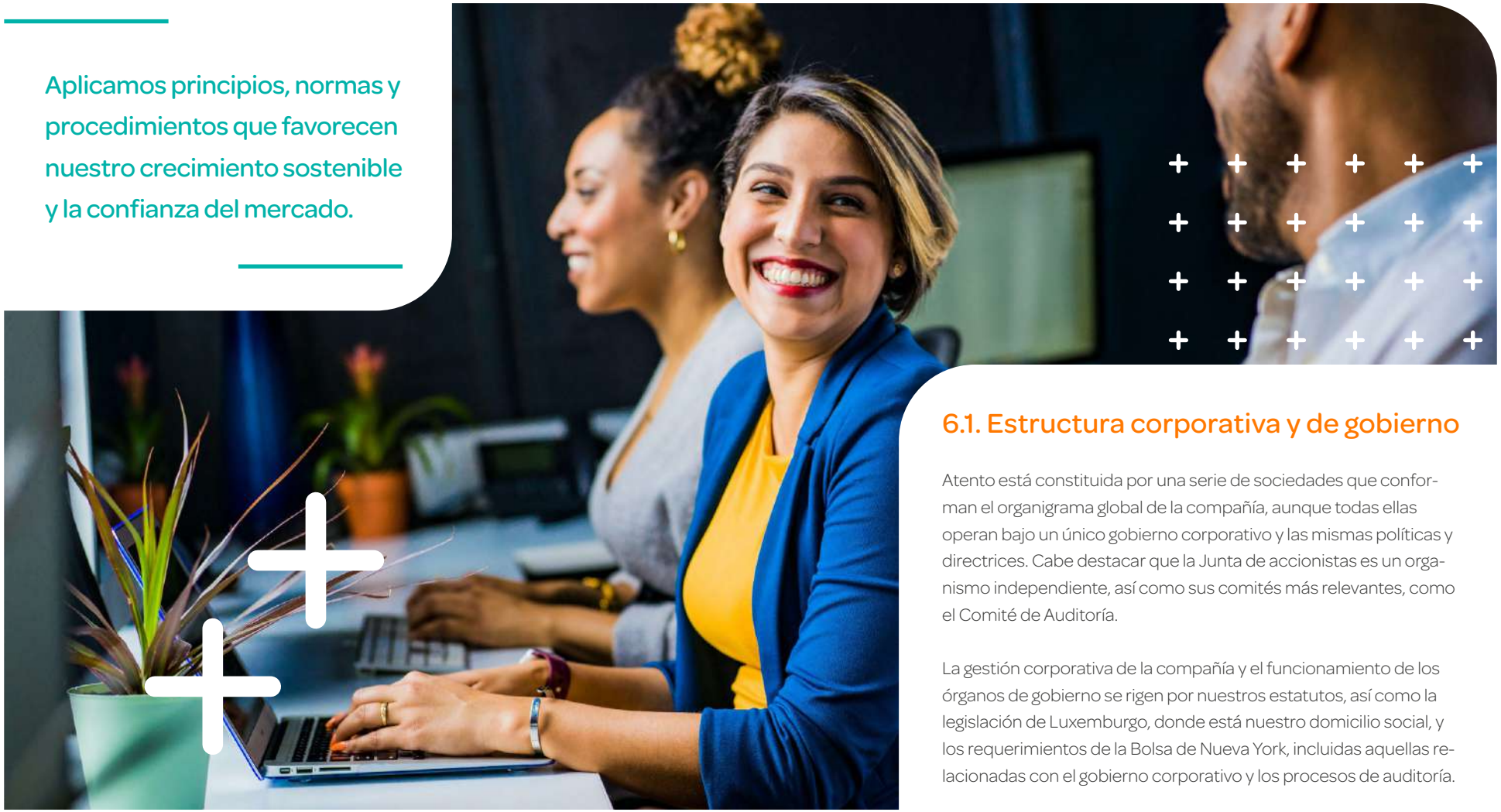
Gobernanza

6. Gobernanza

Integramos los criterios ESG en la estrategia corporativa de Atento desde la alta dirección.

6. Gobernanza

Aplicamos principios, normas y procedimientos que favorecen nuestro crecimiento sostenible y la confianza del mercado.



6.1. Estructura corporativa y de gobierno

Atento está constituida por una serie de sociedades que conforman el organigrama global de la compañía, aunque todas ellas operan bajo un único gobierno corporativo y las mismas políticas y directrices. Cabe destacar que la Junta de accionistas es un organismo independiente, así como sus comités más relevantes, como el Comité de Auditoría.

La gestión corporativa de la compañía y el funcionamiento de los órganos de gobierno se rigen por nuestros estatutos, así como la legislación de Luxemburgo, donde está nuestro domicilio social, y los requerimientos de la Bolsa de Nueva York, incluidas aquellas relacionadas con el gobierno corporativo y los procesos de auditoría.

6. Gobernanza

Nuestra presencia en bolsa

En 2020, debido a la irrupción pandemia, nuestra cotización en bolsa descendió un 6,1%, aunque se produjo un repunte a partir del segundo semestre del año al reforzarse y adquirir gran relevancia nuestra actividad, lo que ha supuesto una tendencia al alza desde entonces.

Cotizamos en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), desde 2014, con el símbolo ATTO.

Transparencia con los accionistas

En Atento, ofrecemos a nuestros inversores toda la información necesaria para que puedan tomar decisiones de compraventa fundamentadas y, así, evitamos eventuales desequilibrios entre accionistas de referencia y minoritarios.

Nuestra **Área de Tesorería Corporativa y de Relaciones con los Inversores**, actualmente dirigida por el Director Financiero de Atento, es la encargada de informar a inversores y otros stakeholders sobre la estrategia de crecimiento, expectativas de desempeño y la evolución financiera y operativa de la compañía. En estos reportes, en todo momento siguen las indicaciones planteadas en el *International Financial Reporting Standard* (IFRS).

En la **sección Relación con inversores** de nuestra web está disponible toda la información general de la compañía, comunicados, reportes financieros, presentaciones reglamentarias, un calendario de eventos e información relativa al gobierno corporativo. También disponemos de un sistema de envío de alertas periódicas a inversores para que puedan mantenerse actualizados fácilmente.

En 2020, hemos realizado 26 comunicados de prensa destinados a la comunidad inversora.

CASO DE ÉXITO
Lanzamos nuestro Boletín de Relación con Inversores

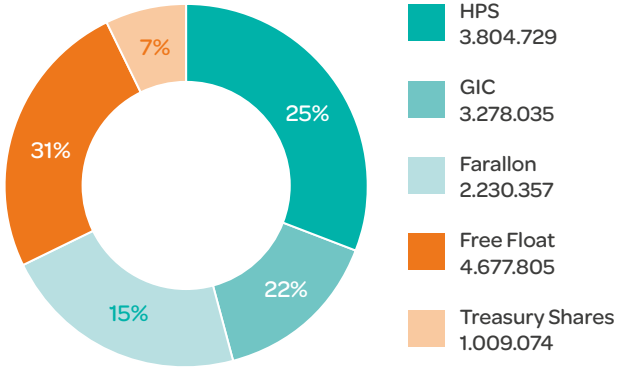
Se trata de nuestra nueva iniciativa para reforzar la relación de Atento con la comunidad inversora. Mediante este boletín queremos proporcionar una **visión más profunda de nuestra empresa y las iniciativas de crecimiento estratégico que estamos desarrollando e implementando con éxito**, especialmente los nuevos productos digitales y servicios tecnológicos en los que estamos trabajando para liderar la Próxima Generación de Experiencia del Cliente.

6. Gobernanza

Cambia nuestra estructura accionarial

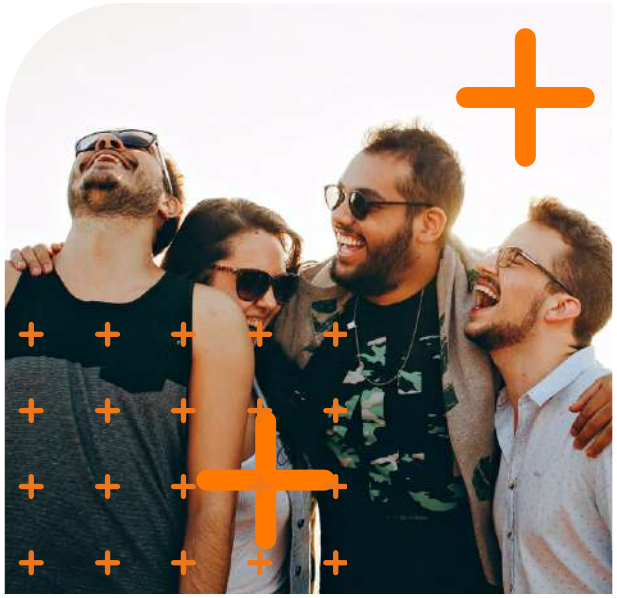
Al cierre del ejercicio de 2019, se firmó un **Acuerdo de Transferencia de Acciones** de Bain Capital a inversores institucionales: HPS Investment Partners, GIC y un fondo de inversión afiliado a Farallon Capital Management. Así, a 31 de diciembre de 2020, la estructura de capital de Atento estaba más distribuida.

Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2020



Estos nuevos inversores han sido atraídos por el **Plan de Tres Horizontes** de Atento, un plan estratégico de tres años que estamos ejecutando eficazmente para establecer una ruta de crecimiento más sólida y rentable que mejore el valor de la compañía. Se desarrolla en tres pilares principales: implementación de mejoras operativas, aceleración de la construcción de un portafolio de servicios de próxima generación y capacidades digitales mejoradas, y búsqueda de nuevas vías de crecimiento.

Por otro lado, hemos **completado con éxito nuestra refinanciación de la deuda**, demostrando que los inversores aprecian el proceso de recuperación que iniciamos en 2019 y los sólidos resultados que hemos obtenido en 2020 a pesar del desafiante entorno relacionado con la pandemia. Además, esta refinanciación nos brinda una mayor flexibilidad financiera para nuestras inversiones digitales y acceder a mercados de alto crecimiento con nuestros innovadores servicios CRM y BPO Next Generation.



Cada uno de los nuevos inversores de Atento comparte nuestra visión de establecer una plataforma más fuerte desde la cual aceleramos el desarrollo y la expansión de soluciones digitales innovadoras que mejorarán significativamente el creciente portafolio de servicios de High Value Voice, Integrated Multichannel y Backoffice. Nuestra misión a largo plazo continúa siendo aumentar el valor para los accionistas al capitalizar de manera efectiva las oportunidades digitales emergentes en CRM/BPO.

Carlos López Abadía
CEO de Atento

6. Gobernanza

Nuestro gobierno corporativo

Se encuentra dirigido por tres órganos, que son la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

- **Junta General de Accionistas**. Constituida por los propietarios y representantes de las acciones de la compañía.
- **Consejo de Administración**. Consta de ocho miembros, con una edad media de 55 años y diversas nacionalidades. En 2020, se han incorporado John Madden, Roberto Rittes, Antenor Camargo y Robert W. Payne. En la sección correspondiente a **Gobierno Corporativo** de nuestra página web están disponibles sus currículos para poder consultarlos.

El nuevo Consejo brinda un significativo apoyo al desarrollo de nuestro ambicioso plan de transformación con el objetivo de mantenernos como uno de los proveedores de BPO y Experiencia del Cliente más innovadores y relevantes del mundo.

Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2020

	Nombre	Cargo	Comisión de Riesgos y Auditoría	Comisión de Remuneraciones y Sostenibilidad	Fecha de unión
	Carlos López-Abadía	*Director*			
	Antonio Viana-Baptista	*Director*	*Presidente*		
	John Madden	*Director*		*Miembro*	*2020*
	Thomas Iannotti	*Director*	*Miembro*	*Presidente*	
	Roberto Rittes	*Director*			*2020*
	Antenor Camargo	*Director*			*2020*
	David Garner	*Director*	*Miembro*		
	Robert W. Payne	*Director*			*2020*

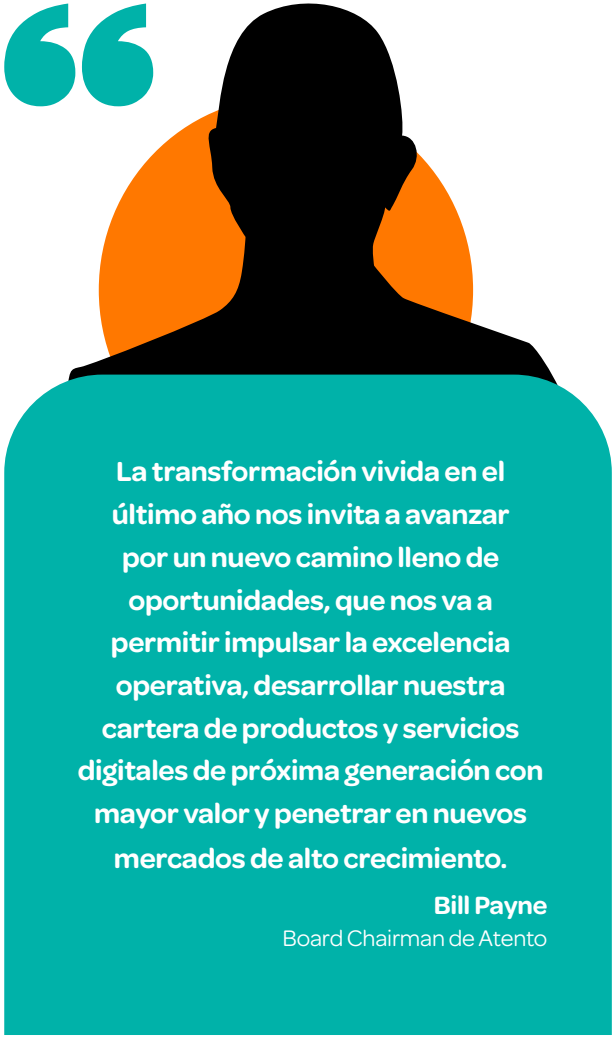
6. Gobernanza

- **Comité de Dirección**. Constituido por nueve miembros, cuatro mujeres y cinco hombres, cuya edad media es de 50 años y diversas nacionalidades.

Comité de Dirección

	Nombre	Cargo	Fecha de unión
	Carlos López-Abadía	*Director General*	
	José Azevedo	*Director Financiero*	*2019*
	Virginia Beltramini	*Directora Legal*	
	Gustavo Tasner	*Director de Operaciones y Director Regional de Sudamérica*	*2019*
	Cathrine Jooste	*Directora Comercial y Directora Regional USNS*	*2020*

	Nombre	Cargo	Fecha de unión
	Dimitrius de Oliveira	*Director Regional de Brasil*	
	José María Pérez Melber	*Director Regional de EMEA*	
	Kiomara Hidalgo	*Directora Global de Personas*	*2021*
	Elia Santillán	*Directora Regional de México*	*2021*



La transformación vivida en el último año nos invita a avanzar por un nuevo camino lleno de oportunidades, que nos va a permitir impulsar la excelencia operativa, desarrollar nuestra cartera de productos y servicios digitales de próxima generación con mayor valor y penetrar en nuevos mercados de alto crecimiento.

Bill Payne
Board Chairman de Atento

6. Gobernanza

6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad

Contamos con un Código Ético cuyo objetivo es definir claras conductas caracterizadas por la honestidad, lo que implica que cualquier incumplimiento del propio Código deba ser denunciado para evitar posibles perjuicios a las personas o a la compañía.

En Atento, hemos establecido una cultura corporativa basada en criterios éticos alineados con nuestros valores, aplicable a todas las personas que forman parte de la compañía, así como a nuestros colaboradores.

6. Gobernanza

Nuestros principios éticos

Mantener una **conducta honesta y ética**.

Informar de forma **completa, justa, precisa, oportuna y comprensible** en los informes, documentos y comunicaciones de la compañía.

Cumplir las leyes y normativas aplicables, así como nuestras políticas internas.

Denunciar internamente de forma inmediata, pudiéndose anónima y confidencialmente, de cualquier incumplimiento del Código detectado.

Políticas y práticas éticas

Este documento está accesible para todos nuestros profesionales y colaboradores, ya sean directivos, empleados o terceros. Recoge una serie de **políticas y prácticas** que toda persona relacionada con Atento debe cumplir para mantener la buena imagen de todos sus miembros y la propia compañía.

Cumplimiento de las leyes: todas las normativas de los países en los que operamos deben ser cumplidas.

Conflictos de interés: velamos por el interés de la compañía, impidiendo favoritismos personales.

Protección y uso de la información, bienes, sistemas y otros recursos corporativos: han de utilizarse solo para cuestiones relacionadas con la compañía y evitar un mal uso de los mismos, incluido cualquiera que pueda perjudicar a otra persona.

Ley de Mercado de Valores: es obligatorio salvaguardar la información no pública de la compañía y no compartirla.

Sobornos, comisiones y fraude: se prohíbe pagar, prestar u ofrecer fondos o activos destinados a influir o comprometer la conducta del destinatario.

Salud y seguridad en el puesto de trabajo: nos comprometemos a proporcionar un entorno seguro y saludable, lo que requiere del cumplimiento de nuestras instrucciones de seguridad por parte de los empleados.

Materia laboral: fomentamos un ambiente empresarial a favor de la igualdad de oportunidades laborales y que prohíbe cualquier práctica discriminatoria.

Libros y registros: llevamos a cabo controles internos de contabilidad para salvaguardar y garantizar la exactitud de nuestros registros e informes financieros.

Registro de documentos: todo debe estar documentado, puntual y en orden, sujeto a auditoría.

6. Gobernanza

En relación con el soborno y la corrupción, en Atento tenemos una **Política Anticorrupción** anexa a los contratos de nuestros empleados de categorías de coordinador, jefe y gerente, así como a los de nuestros proveedores. Por otro lado, también hacemos hincapié en este aspecto a través de acciones de comunicación y formación en relación con políticas y procedimientos de los que disponemos en la compañía para evitar este tipo de actuaciones.

Asimismo, a través de nuestro **Canal de Denuncias**, nuestros colaboradores pueden remitir cualquier comunicación en relación con una actividad o comportamiento que hayan detectado que suponga un incumplimiento del Código Ético u otra política o regulación obligatorias. Este canal está habilitado tanto interna como externamente y pueden tener acceso empleados, clientes, proveedores y terceros, ya sea a través de nuestra página web **https://canalconfidencial.com.br/atento/**, o por teléfono, para lo que tenemos habilitadas diferentes líneas donde operamos:

- **Argentina:** 0800 666 0079
- **Brasil:** 0800 721 0746
- **Chile:** 1230 020 8946
- **Colombia:** 01800 913 2017
- **Costa Rica:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **El Salvador:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **España:** 900 838920
- **EUA:** 1 800 986 3850
- **Francia:** 0805 089339
- **Guatemala:** + 502 22699458 o + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **Luxemburgo:** 800 8 1059
- **Marruecos:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **México:** 800 681 5380
- **Nicaragua:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **Panamá:** + 507 8339697
- **Perú:** 0800 55781
- **Puerto Rico:** 1 787 919 0828
- **República Checa:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido)
- **Uruguay:** 000 416 205 1344
- **Venezuela:** + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas cobro revertido).

El denunciante puede optar por realizar la **denuncia de forma anónima** y su anonimato estará garantizado. No obstante, es necesario asegurar la veracidad de los datos y cumplimiento de las normativas de protección de datos, para lo que debe cumplimentar un acuerdo de forma obligatoria antes de pasar a la siguiente fase del proceso de registro de la denuncia.

Las denuncias recibidas son gestionadas de forma externa y remitidas al **área de Auditoría Interna**, donde se cursan y

estiman. Si se lleva a cabo la estimación, se valora el nivel de riesgo asociado y se seleccionan para su investigación aquellas clasificadas como de "riesgo alto". Posteriormente, en caso de resultar de especial dificultad, podría apoyarse en el Comité de Cumplimiento Legal, mientras que las restantes son derivadas por el Comité de Cumplimiento Regional.

El **Comité de Cumplimiento**, por su parte, es un órgano colegiado, constituido por profesionales de las áreas Legal, Financiera y Recursos Humanos. Está dotado de responsa-

6. Gobernanza

Estamos comprometidos con la generación de valor para nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades locales, donde un primer requisito indispensable es actuar de forma ética e íntegra, y esto ha de ser una máxima para todas las personas que tenemos relación con Atento.

Virginia Beltramini
Directora Legal de Atento

bilidad del Órgano de Administración y su principal función es velar por el cumplimiento normativo e impulsar la cultura ética.

A lo largo del ejercicio, no hemos detectado **ningún caso de incumplimiento de normativa**, externa o interna, que pudiera suponer una inobservancia de las obligaciones establecidas en relación con cuestiones ambientales, de salud y seguridad en el trabajo, con la información aportada a terceros acerca de nuestros servicios, la normativa que regula las comunicaciones de *marketing* o el conjunto de la normativa social o económica.

Protegemos los Derechos Humanos

Para fomentar este compromiso, llevamos a cabo programas de formación y sensibilización cada año, rechazamos cualquier tipo de discriminación y promovemos la libertad de asociación en todas las regiones en las que operamos.

Asimismo, garantizamos el derecho a huelga de nuestros empleados, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, pues también velamos por sus **derechos laborales**. A 31 de diciembre de 2020, contábamos con acuerdos de negociación colectiva en seis países, incluidos Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, México y España, que rigen nuestras relaciones con la mayoría de los empleados en estos países. **Así, el 74,3% de nuestros empleados se encontraban bajo convenio colectivo**.

Otro de los aspectos que cuidamos es el **rechazo de cualquier forma de explotación infantil o trabajo forzoso**, ya sea en nuestros propios centros como los de nuestros proveedores, a quienes evaluamos para asegurarnos de que no llevan a cabo este tipo de prácticas. No hemos identificado ningún proveedor con riesgo de que pueda violar alguno de estos derechos o permita alguna de estas formas de trabajo no permitidas.

United Nations Global Compact

Desde 2011 estamos adheridos al Global Compact de Naciones Unidas sobre Derechos Humanos para velar por su cumplimiento entre todos nuestros colaboradores.

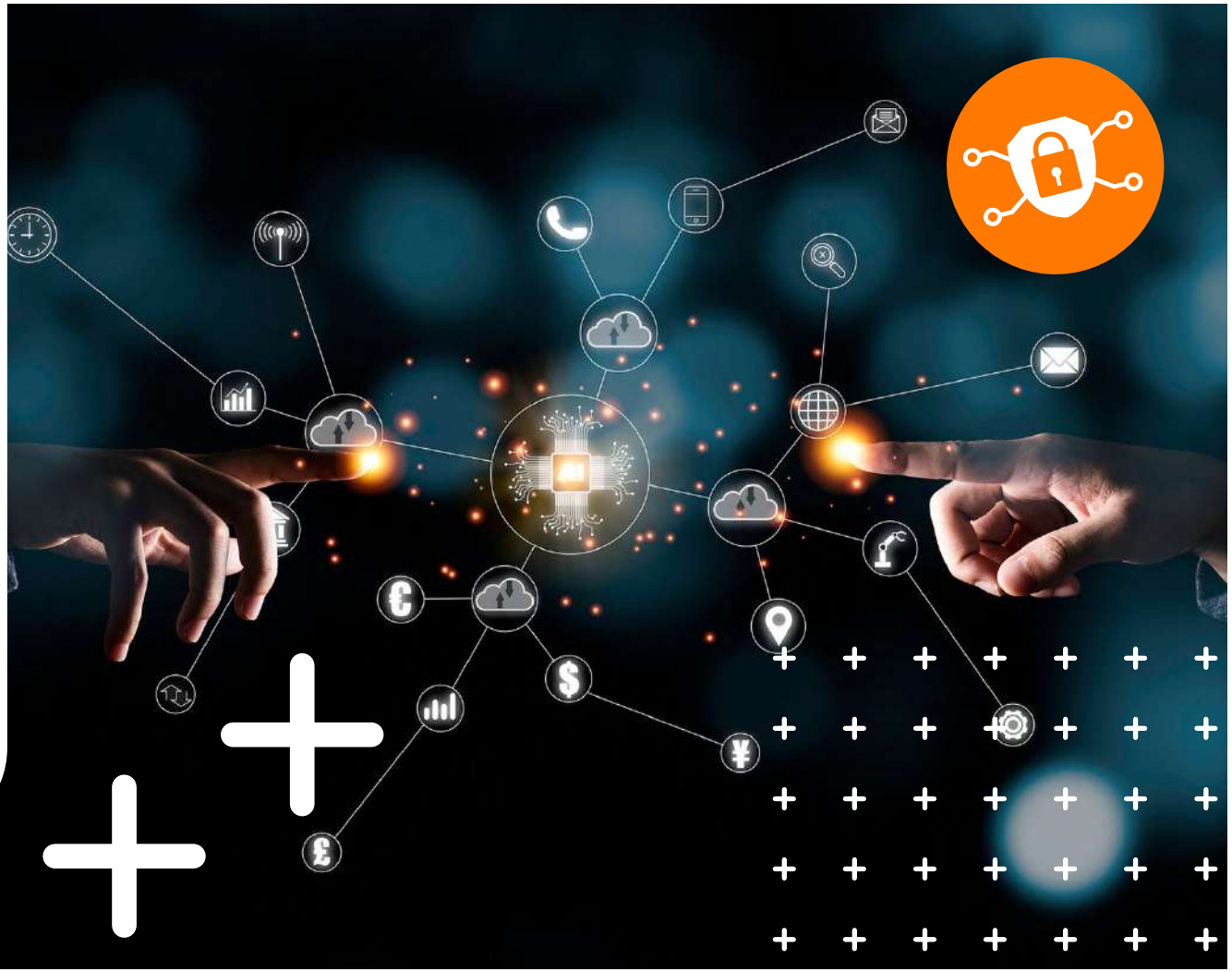
En relación con estas cuestiones, en Brasil por ejemplo, todos los proveedores de la compañía están obligados a firmar el "Término de Responsabilidad Social" que los obliga a respetar los derechos humanos. Además, desde 2019 estamos certificados con el **Estándar de Responsabilidad Social de Brasil NBR16001** para reforzar nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos.

6. Gobernanza

6.3. Ciberseguridad y protección de datos en la era digital

La ciberseguridad ha cobrado mayor importancia con el incremento del teletrabajo y se ha posicionado como una de nuestras principales prioridades. Por ello, con nuestro modelo Atento@Home, nuestros agentes pueden trabajar de forma remota con la garantía de **mantener la seguridad en las operaciones** que llevan a cabo.

Protegemos la privacidad y datos, además de aplicar la seguridad de la información con ayuda de las mejores soluciones de última generación en la nube.



6. Gobernanza

El impulso de nuestros Next Generation Services, a través de la tecnología acelerando la transformación digital interna de nuestras operaciones, requiere tomar las más estrictas medidas para garantizar la ciberseguridad, adecuar la gestión de riesgos para la prevención y protección de datos de nuestros clientes y sus clientes finales, además, teniendo en cuenta que en muchas ocasiones trabajamos con datos de gran valor.

Isabel María Gómez
Global CISO de Atento

Medidas para garantizar la ciberseguridad y protección de datos

Acceso a la plataforma de trabajo mediante autenticación multifactor. Solo es posible acceder iniciando sesión con un usuario activo y autenticado en el sistema, además de requerir autenticación en dos pasos para verificar la cuenta del agente. Cada agente solo tiene permiso para acceder a la campaña en la que trabaja.

Ordenadores con bloqueo de puertos USB y conexiones bluetooth. Bloqueamos la posibilidad de transmisión de información a través de estos canales. Tampoco está permitida en nuestro cuerpo normativo de ciberseguridad la instalación de programas ajenos a la plataforma de trabajo, tratando de evitar que se almacene información en el disco duro, lo que facilita la protección de cualquier dato al finalizar la jornada laboral.

Equipamiento con últimas versiones de antivirus, antispyware y antimalware. Prevenimos la posible explotación de las amenazas y, además, los administradores pueden realizar actualizaciones remotas de los parches de seguridad en los dispositivos. Además, la plataforma de trabajo se configura para conectarse a la red virtual privada (VPN) exclusiva de Atento mediante comunicación cifrada.

Cifrado de comunicacion. Las comunicaciones entre agentes, clientes finales y los sistemas de gestión de información están cifradas de extremo a extremo, lo que facilita la protección de datos y la eliminación de amenazas de seguridad como la denominada "*Man in the middle*".

Turnos delimitados. Cada agente tiene en su perfil de la plataforma de trabajo delimitados los horarios y días en los que trabaja, bloqueándose el acceso fuera de estos, incluyendo horas de descanso y comida. También se bloquea la sesión tras 120 segundos de inactividad.

Equipo de monitorización y equipo de READ Team para analizar el correcto funcionamiento de las medidas de seguridad implamtados. Estos equipos monitorizan comportamientos anómalos mediante equipos escalado a TIER especilizado que alertan en caso de comportamiento irregular o sospechoso.

Marca de agua de pantalla. Muestra la dirección IP, hora, fecha, usuario y otros elementos de control para poder hacer seguimiento de posible imagen tomada.

Asimismo, disponemos de **procedimientos específicos para la gestión de posibles incidentes de ciberseguridad** que ayudan a aplicar con debida diligencia la protección ante riesgos para los derechos de los interesados. Marcan las pautas a seguir en caso de incidente de ciberseguridad, asegurando una respuesta adecuada, oportuna y eficiente. En 2020 no hemos recibido ninguna reclamación relacionada con la protección de datos personales, ni se han producido brechas de seguridad ni pérdida de datos de nuestros clientes. No obstante, seguimos trabajando para evitar cualquier tipo de riesgo y amenazas**.**

Las **medidas de seguridad**, tanto técnicas como organizativas, que tenemos implantadas nos ayudan a protegernos frente a las amenazas. Además, las revisamos y actualizamos continuamente para adaptarlas a los cambios que pudan producirse.

6. Gobernanza

6.4. Somos una compañía próspera

En 2020, la **evolución de nuestro negocio** ha estado fuertemente marcada por el desarrollo de la pandemia, los retos que ha supuesto para la adaptación de toda la humanidad a un nuevo contexto y la capacidad de adaptación a dichas condiciones.

A pesar de que en todo momento hemos continuado esforzándonos por **mantener nuestros servicios** y dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes, las dificultades vividas en algunos de los sectores con mayor afección han dado lugar a que hayamos tenido una reducción de ingresos de un 6,1% con respecto al año anterior, aunque **el EBITDA se ha incrementado en un 5,1%.**

Los ingresos multisectoriales aumentaron un 4,9% en 2020, alcanzando el 68,2% de los ingresos totales, lo que supone 3,4 puntos porcentuales más que en el año fiscal 2019, además de una mejora sólida en el flujo de caja operativo durante el año, lo que ha llevado a una generación de flujo de caja de $40 millones.

6. Gobernanza

Principales indicadores financieros de 2020 (en millones de $)

Año	Ingresos	EBITDA	Beneficio neto	Deuda financiera neta	Apalancamiento (Deuda neta/EBITDA ajustado)
2019	*1.707,3*	*153,4*	*-80,7*	*595,9*	*3,9X*
2020	*1.412,3*	*161,2*	*-46,8*	*517,6*	*3,2X*

En cuanto a **nuestros ingresos**, sigue manteniéndose el sector de las telecomunicaciones como el que mayor cuota nos aporta, aunque hemos podido detectar un incremento en los ingresos de otros sectores distintos al de telecomunicaciones y el de servicios financieros, que suelen ser normalmente los más relevantes, detectando un mayor incremento de empresas nativas digitales, tecnológicas y medios.

Distribución sectorial

Telecomunicaciones
39,0% de nuestros ingresos.

Servicios financieros
32,9% de nuestros ingresos.

Multisectorial
28,1% de nuestros ingresos.

Distribución geográfica

Brasil
43,2% de nuestros ingresos y
50,7% del EBITDA ajustado.

América (excluyendo a Brasil)
41,2% de nuestros ingresos y
41,4% del EBITDA ajustado.

EMEA
16,6% de nuestros ingresos y
13,2% del EBITDA ajustado.

Nuestra apuesta de valor continúa atrayendo clientes de rápido crecimiento, como las empresas nativas digitales, las tecnológicas y los medios, que favorecen soluciones digitales y tecnológicas de Experiencia de Cliente desarrolladas por nuestro centro de innovación. El mercado ha reconocido esta evolución y hemos logrado que nuestras acciones se multiplicaran por seis desde abril de 2020, además de aumentar el precio de nuestros bonos en torno a un 80%.

José Azevedo
Director Financiero de Atento

07

Sobre este Informe

7. Sobre este Informe

Un ejercicio de transparencia de Atento con todos nuestros grupos de interés.

7. Sobre este Informe

7.1. Enfoque y alcance

En nuestro **Informe Integrado 2020** mostramos la información más relevante de nuestro desempeño en los ámbitos económico, buen gobierno, social y ambiental. En el presente documento, tratamos todos los aspectos identificados por la compañía y nuestros grupos de interés como relevantes en nuestro estudio de materialidad.

La información recopilada **engloba a todos los países y filiales de Atento** para ofrecer un reflejo global de toda la compañía. Los responsables de cada país han colaborado en el proceso de reporte aportando la información no financiera solicitada, proceso coordinado por parte de la dirección de ESG Global.

Con respecto a los indicadores económicos y financieros recogidos a lo largo del documento, han sido extraídos de las **Cuentas Anuales** formuladas por el Consejo de Administradores, revisadas por el auditor y aprobadas por la Junta General de Accionistas.

Para garantizar un reporte de calidad, lo hemos elaborado siguiendo los requisitos de la Global *Reporting Initiative* (GRI) según la versión **GRI *Standards*** y la opción esencial. Por tanto, el Informe ha sido elaborado siguiendo los principios de fiabilidad, comparabilidad y relevancia. Asimismo, es posible realizar comparaciones con informes de años anteriores, pues venimos publicando nuestros informes de RSC desde 2008.

GRI STANDARDS

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

Pablo Sánchez Pérez
Director de ESG Global de Atento
pablo.sanchez@atento.com

7. Sobre este Informe

Estudio de materialidad

En Atento, actualizamos anualmente nuestro análisis de materialidad para conocer cuáles son los **asuntos de mayor importancia** para nuestros grupos de interés, tanto interna como externamente, que debemos considerar en la compañía.

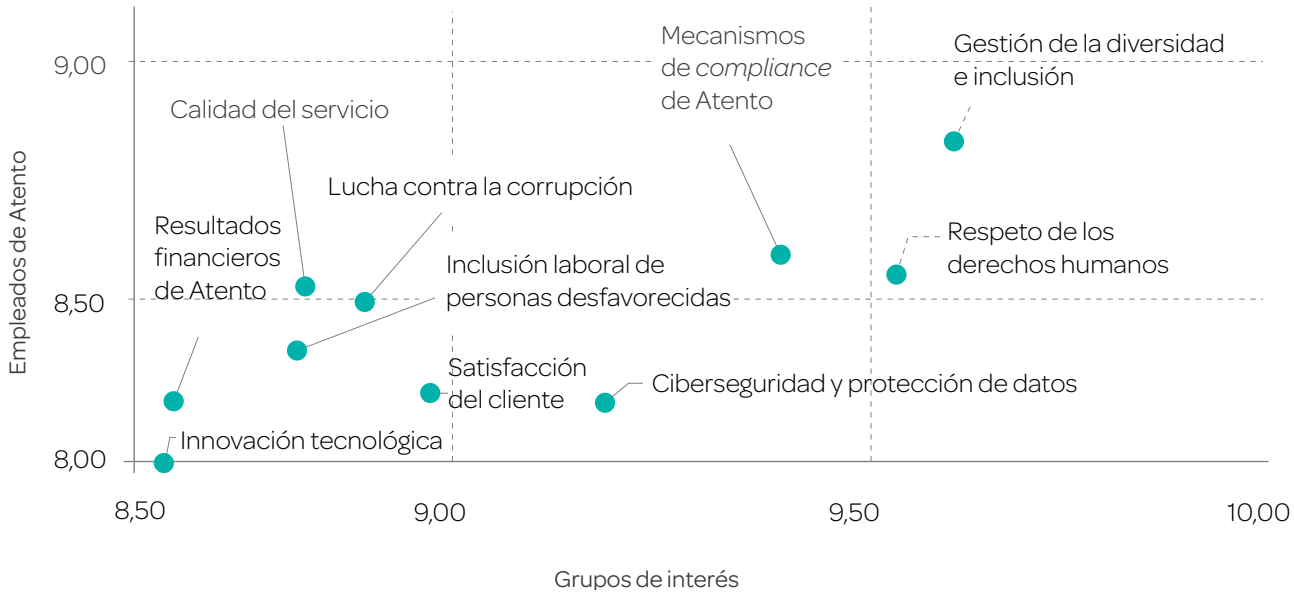
Para adecuarlo al nuevo contexto, en 2021 hemos **actualizado nuestro análisis de materialidad**, que es el que ha sido contemplado en el presente Informe para dar respuesta a nuestros asuntos de máxima relevancia. En dicho estudio, hemos tenido en cuenta la opinión de nuestros principales grupos de interés, es decir, clientes, proveedores, agentes sociales y empleados.

Con el objetivo de contemplar temas que abarquen a todos los aspectos más relevantes actualmente, ampliamos el mapa de temas a evaluar a **28**, clasificados en las cinco principales áreas de la sostenibilidad: gobierno corporativo, recursos humanos, medio ambiente, sociedad y negocio. Posteriormente, realizamos un cuestionario para que nuestros grupos de interés pudiesen valorarlos.

Los resultados obtenidos han sido analizados y evaluados de forma ponderada con el fin de poder obtener nuestra matriz de materialidad, de la que podemos extraer los diez asuntos identificados como materiales. Dichos aspectos son los que se relacionan a continuación, encontrando cinco aspectos relacionados con el negocio de Atento, dos con gobierno corporativo, dos con recursos humanos y una con sociedad, no encontrando ninguna relacionada con medio ambiente.

1. **Gestión de la diversidad e inclusión** (Recursos humanos)
2. **Respeto de los derechos humanos** (Sociedad)
3. **Mecanismos de compliance de Atento** (Gobierno corporativo)
4. **Ciberseguridad y protección de datos** (Negocio)
5. **Lucha contra la corrupción** (Gobierno corporativo)
6. **Calidad del servicio** (Negocio)
7. **Satisfacción del cliente** (Negocio)
8. **Inclusión laboral de personas desfavorecidas** (Recursos humanos)
9. **Resultados financieros de Atento** (Negocio)
10. **Innovación tecnológica** (Negocio)

Nuestra matriz de materialidad



7. Sobre este Informe

7.2. Verificación externa

7. Sobre este Informe

Declaración de Verificación Independiente del Informe ESG de Atento Spain Holdco S.L.U correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre 2020

Al consejo de administración de Atento Spain Holdco S.L.U:

Hemos sido requeridos por el consejo de administración de Atento Spain Holdco S.L.U (en adelante, Atento) para realizar una verificación independiente del Informe ESG del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 (en adelante, el Informe) con un nivel de seguridad limitada. La información verificada se circunscribe a la información contenida en el capítulo 7.3 "Índice de contenido GRI" del Informe.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de Atento es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación del Informe de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el unto 102-54 del índice de contenidos GRI del Informe.

La dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el Informe; de la determinación de los objetivos de Atento en lo referente a la selección y presentación de la información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y los asuntos materiales; y del establecimiento de los sistemas de control y gestión de desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material debidos a fraude o errores.

Independencia y Calidad

El equipo auditor ha cumplido los requerimientos de independencia, imparcialidad y demás exigencias de ética, basando sus actuaciones en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. EQA es un prestador independiente de servicios de verificación.

Nuestra responsabilidad

La responsabilidad de EQA se circunscribe en expresar nuestras conclusiones en una declaración de verificación independiente de seguridad limitada basado en los procedimientos realizados y en las evidencias que se han obtenido. El encargo se ha realizado de acuerdo con una metodología propia, basada a su vez en las mejores prácticas recogidas en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 (NIEA 3000 Revisada), "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y la Norma Internacional UNE-EN ISO/IEC 17029 "Evaluación de la conformidad. Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

El alcance de un encargo de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de un encargo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es menor.

Los procedimientos realizados se basan en el juicio profesional de los expertos que han intervenido en el proceso e incluyen consultas, observación de procesos, evaluación de documentación, procedimientos analíticos, y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de los diversos departamentos de Atento involucrados para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.
- Comprobación de los procesos de los que dispone Atento para determinar cuáles son los aspectos materiales en relación con sus actividades.
- Análisis de los procedimientos utilizados para recopilar y validar los datos e información presentada en el Informe.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), de conformidad con la opción esencial.
- Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en el Informe del ejercicio 2020.

Conclusiones de la Verificación

Como resultado de los procedimientos que se han realizado y de las evidencias obtenidas no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que el Informe ESG de Atento del ejercicio 2020 no haya sido preparado, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (Estándares GRI), en su opción esencial, según lo detallado en el indicador 102-54 del " índice de contenidos GRI" del Informe, lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En otro documento, se proporcionará a la Dirección de Atento un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Uso y distribución

La presente Declaración de Verificación se emite a la Dirección de Atento, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes en relación con su Informe ESG 2020 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

European Quality Assurance Spain S.L.
D. Ignacio Martínez Cabañero
Director General

25 de noviembre de 2021

7. Sobre este Informe

7.3. Índice de contenido GRI

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
101 FUNDAMENTOS - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016	**Perfil de la organización**		
	102-1	*Nombre de la organización*	*1. Somos Atento*
	102-2	*Actividades, marcas, productos y servicios*	*2. Personas atendiendo a personas*
	102-3	*Ubicación de la sede*	*2. Personas atendiendo a personas*
	102-4	*Ubicación de las operaciones*	*2. Personas atendiendo a personas*
	102-6	*Mercados servidos*	*2. Personas atendiendo a personas*
	102-7	*Tamaño de la organización*	*2. Personas atendiendo a personas*
	102-8	*Información sobre empleados y otros trabajadores*	*5.2. Somos un equipo diverso*
	102-9	*Cadena de suministro*	*5.5. Crecemos junto a las comunidades locales*
	102-10	*Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro*	*1. Somos Atento*
	102-11	*Principios o enfoque de precaución*	*4. Medioambiente*
	102-12	*Iniciativas externas*	*7. Sobre este Informe*
	Estrategia		
	102-14	*Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones*	*Palabras de nuestro CEO*
	Ética e integridad		
	102-16	*Valores, principios, estándares y normas de conducta*	*1.2. Nuestra cultura One Atento* *6. Gobernanza*
	102-17	*Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas*	*6. Gobernanza*

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016	**Gobernanza**		
	102-18	*Estructura de gobernanza*	*6. Gobernanza*
	Participación de los grupos de interés		
	102-40	*Lista de grupos de interés*	*1.2. Nuestra cultura One Atento*
	102-41	*Acuerdos de negociación colectiva*	*5.2. Somos un equipo diverso*
	102-42	*Identificación y selección de grupos de interés*	*1.2. Nuestra cultura One Atento*
	102-43	*Enfoque para la participación de los grupos de interés*	*1.2. Nuestra cultura One Atento* *7.1. Enfoque y alcance*
	102-44	*Temas y preocupaciones clave mencionados*	*7.1. Enfoque y alcance*
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45	*Entidades incluidas en los estados financieros consolidados*	*7.1. Enfoque y alcance*
	102-46	*Definición de los contenidos de los informes y las cobertura del tema*	*7.1. Enfoque y alcance*
	102-47	*Lista de los temas materiales*	*7.1. Enfoque y alcance*
	102-48	*Reexpresión de la información*	*No se ha producido ninguna reexpresión relevante de los indicadores según GRI.*
	102-49	*Cambios en la elaboración de informes*	*7.1. Enfoque y alcance*
	102-50	*Periodo objeto del informe*	*1 enero - 31 diciembre 2020*
	102-51	*Fecha del último informe*	*2019*
	102-52	*Ciclo de elaboración de informes*	*Anual*
	102-53	*Punto de contacto para preguntas sobre el informe*	*Pablo Sánchez Pérez (pablo.sanchez@atento.com)*

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES - 2016	**Prácticas para la elaboración de informes**		
	102-54	*Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI*	*7.1. Enfoque y alcance*
	102-55	*Índice de contenidos GRI*	*7.3. Índice de contenido GRI*
	102-56	*Verificación externa*	*7.2. Verificación externa*
200 DIMENSIÓN ECONÓMICA			
201 DESEMPEÑO ECONÓMICO - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.6. Crecemos junto a las comunidades locales*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
201 Desempeño económico	*201-1*	*Valor económico directo generado y distribuido*	
205 ANTICORRUPCIÓN - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
	205-2	*Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción*	

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
300 DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL			
302 ENERGÍA - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*4.1. Comprometidos con la protección del planeta*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
302 Energía	*302-1*	*Consumo energético dentro de la organización*	
	302-3	*Intensidad energética*	
	302-4	*Reducción del consumo energético*	
	302-5	*Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios*	
303 AGUA - 2018			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*4.1. Comprometidos con la protección del planeta*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
303 Agua	*303-3*	*Extracción de agua por fuente*	
307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
307 Cumplimiento ambiental	*307-1*	*Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental*	

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
400 DIMENSIÓN SOCIAL			
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.3. Un buen lugar para trabajar*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
404 Formación y enseñanza	*404-2*	*Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición*	
405 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.2. Somos un equipo diverso* *6.1. Estructura corporativa y de gobierno*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
405 Diversidad e igualdad de oportunidades	*405-1*	*Diversidad en órganos de gobierno y empleados*	
408 TRABAJO INFANTIL - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.5. Afianzamos estrechas relaciones con nuestros vendors* *6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
408 Trabajo infantil	*408-1*	*Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil*	

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
400 DIMENSIÓN SOCIAL			
412 EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
412 Evaluación derechos humanos	*412-1*	*Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos*	
	412-2	*Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos*	
413 COMUNIDADES LOCALES - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.6. Crecemos junto a las comunidades locales*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
413 Comunidades locales	*413-1*	*Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo*	
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*5.5. Afianzamos estrechas relaciones con nuestros vendors*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
414 Evaluación social de los proveedores	*414-2*	*Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas*	

7. Sobre este Informe

Indicador GRI *Standards*		Descripción	Localización de información en el Informe
400 DIMENSIÓN SOCIAL			
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*6.3. Ciberseguridad y protección de datos en la era digital*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
418 Privacidad del ciente	*418-1*	*Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente*	
419 CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO - 2016			
103 Enfoque de gestión	*103-1*	*Explicación del tema material y su cobertura*	*6.2. Nuestra gobernanza se rige por la ética y la integridad*
	103-2	*El enfoque de gestión y sus componentes*	
	103-3	*Evaluación del enfoque de gestión*	
419 Cumplimiento socioeconómico	*419-1*	*Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico*	

ATENTO

Diseñado por: Ecoavantis