



Atento ESG

INFORME
2021

1

INTRODUCCIÓN

1.1. Palabras de nuestro CEO	3
1.2. Conoce a Atento	4
1.3. Nuestra estrategia ESG	8

2

SOCIAL
Personas
Atendiendo
Personas**2.1. NUESTRA GENTE** 14

2.1.1. Diversidad e Inclusión	15
2.1.2. Un buen lugar para trabajar	27
2.1.3. Apoyamos a nuestra gente	36

2.2. CLIENTES 43

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes	44
2.2.2. Progresando a través de la innovación	51

2.3. PROVEEDORES 56**2.4. COMUNIDAD** 58

2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad	59
--	----

3

MEDIOAMBIENTE
Comprometidos con
nuestro planeta

3.1. Nuestra Huella de Carbono	65
--------------------------------	----

3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Climático	72
---	----

4

GOBERNANZA
Liderando con
Transparencia

4.1. Gobierno y estructura organizativa	77
---	----

4.2. Ética y cumplimiento	81
---------------------------	----

4.3. La ciberseguridad y la protección de datos como pilar	87
--	----

4.4. Nuestra evolución empresarial	90
------------------------------------	----

5

SOBRE ESTE INFORME

5.1. Sobre este Informe	94
-------------------------	----

5.2. Análisis de Materialidad	95
-------------------------------	----

5.3. Verificación Externa	98
---------------------------	----

5.4. Índice de contenido GRI	99
------------------------------	----

Apéndice 1	105
------------	-----

1.1. Palabras de nuestro CEO

El año 2021 ha sido calificado como el año de la "nueva normalidad". Esto ha supuesto varios retos que Atento ha afrontado con motivación. La **capacidad de adaptación** ha sido la clave para mantener la seguridad de nuestros empleados y seguir ofreciendo un servicio de alta calidad a nuestros clientes.

Durante este año, Atento ha aprovechado esta situación como una oportunidad para integrar el trabajo a distancia en el día a día gracias a la iniciativa **Atento@Home** ya implantada en 2020. Permitir que nuestros equipos internacionales tengan **flexibilidad** nos ha ayudado a seguir luchando contra esta situación excepcional.

Atento ha buscado mejorar nuestro compromiso social, medioambiental y de gobierno corporativo (ESG). Empezando por el **cálculo de nuestra huella de carbono**, pudimos establecer un gran punto de partida desde el que seguir mejorando. También nos hemos centrado en la **diversidad y la inclusión** en todos nuestros equipos y servicios, entendiendo que es la manera más importante de que toda nuestra comunidad se sienta respaldada. Todas estas iniciativas están siempre marcadas por los principios y **valores** de Atento, que nos guían en el gobierno de nuestra empresa.

El año 2021 no estuvo exento de desafíos para nosotros. En octubre sufrimos un **ciberataque** del que hemos salido reforzados, y que nos ha servido para mejorar nuestros servicios y la seguridad de nuestros clientes, a través de las inversiones y alianzas estratégicas que se han realizado.

Todos los avances y objetivos que hemos alcanzado este año no habrían sido posibles sin la ayuda de toda la **comunidad de Atento**, a la que quiero **agradecer y reconocer** personalmente su esfuerzo y compromiso.

Les invitamos a leer nuestro informe ESG 2021 para conocer más sobre el progreso de Atento este año.

Carlos Lopez-Abadía
CEO de Atento



1.2. Conoce a Atento



140.553
empleados*

72.653
empleados teletrabajando

93.000
Estaciones de trabajo

Cerca de 100
centros de relación con clientes en todo el mundo

Líder en Latinoamérica
Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en latinoamérica (1º proveedor de servicios CRM/BPO en América Latina, con +14pp vs. el segundo competidor)

NYSE
Las acciones de Atento se negocian con el símbolo ATTO en la New York Stock Exchange (NYSE)

18
años consecutivos siendo una de Las Mejores Compañías para Trabajar en Latinoamérica.

+ 400
clientes, principalmente empresas multinacionales líderes en sectores como tecnología, telecomunicaciones, finanzas, entre otros.

14 países
Estamos presentes en 14 países.

**Media de empleados en 2021, considerando cada contratación.*

ALGUNOS DE NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GLOBAL

Posicionado como **líder** en el Cuadrante Mágico de Gartner referente a servicios de atención al cliente (BPO).



Reconocido como **Líder** en el Mercado de Servicios de Outsourcing en el Frost Radar™: Experiencia del Cliente en América Latina. Además de recibir el 'Product Leadership Award 2021'



Nombrado uno de los **diez mejores** proveedores de centros de atención digital del mundo por la empresa de análisis independiente HFS Research.

REGIONAL



Nombrado **líder** en EEUU en tres categorías según el cuadrante de proveedores de ISG Research (2021).



Ganador en la categoría Personas con Discapacidad. **Sello Municipal de Certificación de Derechos Humanos y Diversidad.**



Mejores empresas en las que trabajar en España



Mejor iniciativa de CX en "Transformación digital en RRHH" en México



Reconocido con el premio WEPs (Women's Empowerment Principles) de la ONU Brasil 2021, con una mención de honor por nuestras acciones de igualdad de género



Mejor proyecto de Recursos Humanos y Mejor proyecto de RSC en Perú por Apexo



Premio CCN Fénix (Mejor gestión del teletrabajo) en Argentina



Premio Pamoic (Mejores Organizaciones de Interacción con el Cliente) y Premios Pamoic Mejor Empresa de Outsourcing (Mejor Gestión de Capital Humano) en Argentina

NUESTRA CULTURA ONE ATENTO

One Atento representa nuestra cultura y define nuestra forma de hacer las cosas como empresa global, con la fuerza de un equipo unido, para hacer realidad nuestra visión y misión.

Integra 5 valores que guían y conducen nuestras acciones y decisiones y 10 comportamientos que cada individuo en Atento ha de desarrollar para lograr nuestra Agenda del Cambio.



Integridad

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

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

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

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 rápido, aprendemos y mejoramos.
- Evolucionamos rápidamente.
- Compartimos con otros las ideas para implantarlas rápidamente.

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.

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.

RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Las expectativas de nuestros grupos de interés se tienen plenamente en cuenta a la hora de establecer nuestros objetivos y desarrollar nuestra estrategia empresarial.

Como empresa multinacional, las comunidades en las que operamos son muy diversas, por lo que nos adaptamos a sus contextos culturales, sociales y políticos para contribuir a su progreso según sus necesidades y demandas.

Por ello, mantenemos una relación estrecha y respetuosa con nuestros grupos de interés a través de diversos canales de comunicación.



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.
- Newsletter mensual.



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 la persona a cargo.
- Representante de la Dirección Comercial.
- Evento Anual: Living Digital.



REPRESENTANTES DE GRUPOS SINDICALES

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

- Reuniones periódicas.



MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Proporcionamos la información necesaria para que las comunidades puedan entender nuestro modelo de negocio para las organizaciones nacionales e internacionales. Ofrecemos acceso directo a través de personas clave de contacto.

- 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.
- Código ético.



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.

1.3. Nuestra Estrategia ESG

Llevamos más de una década integrando la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) en nuestro modelo de negocio. Sabemos que es fundamental contar con una Estrategia Corporativa ESG que nos guíe a largo plazo y nos haga más resilientes a los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza.

Por ello, en 2021 fuimos un paso más allá en nuestro compromiso con la sostenibilidad, desarrollando una sólida estrategia basada en el desempeño de iniciativas que impactan positivamente en nuestros grupos de interés y en la contribución a la Agenda 2030.

Uno de nuestros logros más destacados en materia de medio ambiente ha sido el cálculo de nuestra Huella de Carbono para los años 2020 y 2021. Lo más reseñable ha sido que, en el primer año de cálculo, hemos conseguido una reducción del 6,6%. Esta reducción supone 19 kg de CO2 menos por empleado.

Por otro lado, a través de nuestro Manifiesto de Diversidad, seguimos promoviendo un entorno de trabajo más diverso e inclusivo donde cada uno de nuestros empleados se sienta representado, apoyado e implicado, con un plan de carrera que permita su desarrollo profesional.

Además, nos preocupamos de que nuestros proveedores respeten los derechos humanos y cumplan unas condiciones laborales adecuadas. También nos aseguramos de que nuestras medidas de lucha contra la corrupción se apliquen en todo momento y estén actualizadas.

Con todo ello, nos aseguramos de que nuestras políticas y normativas apoyen nuestros valores, trasladándolos a nuestros empleados y proveedores. Además de seguir apoyando nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*).

Pablo Sánchez

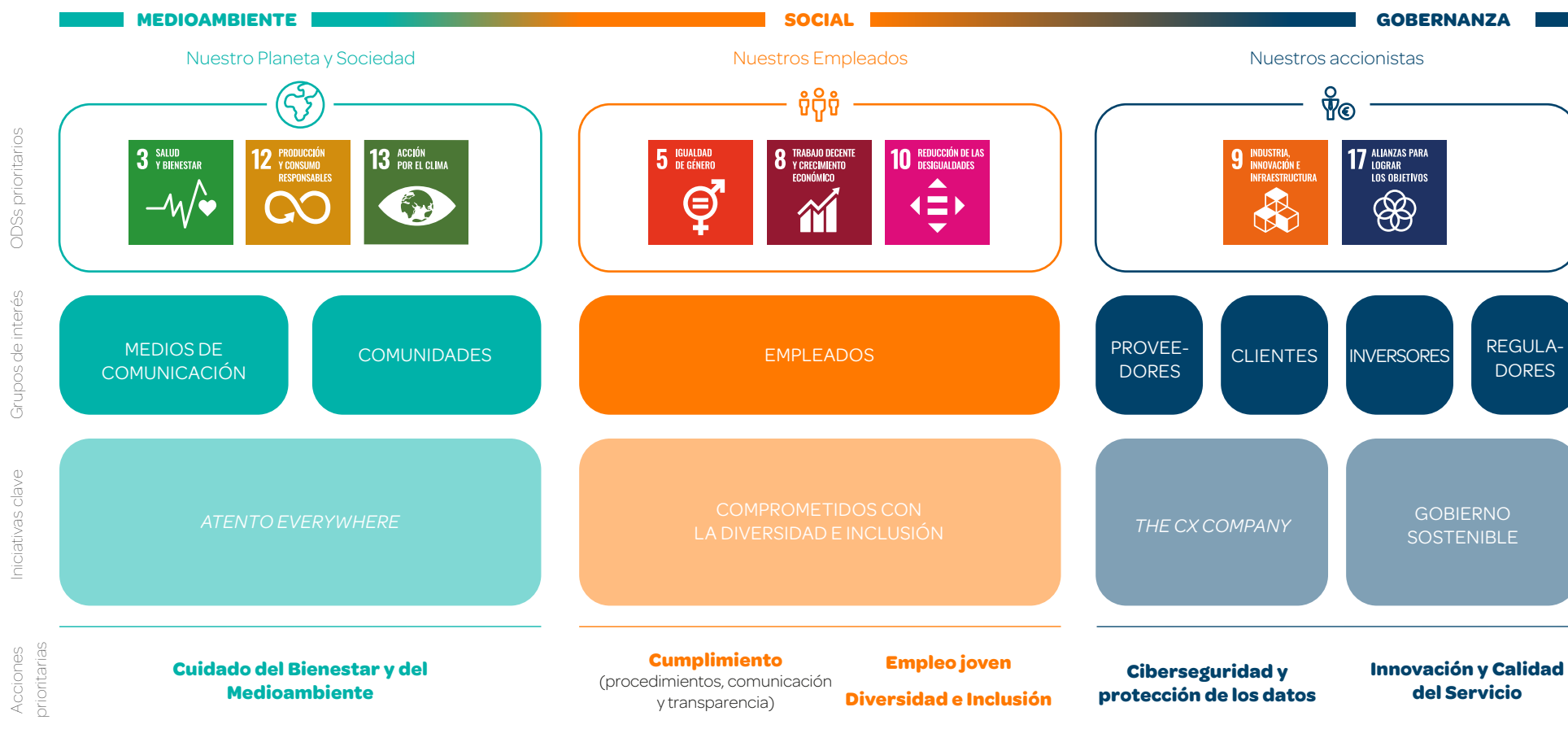
CMO Global y Director de ESG



Nos aseguramos de que nuestra estrategia esté alineada con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas** para apoyar la consecución de los principales objetivos globales a través de nuestras acciones locales.

En Atento, nos centramos no solo en analizar aquellos ODS en los que ya tenemos un impacto positivo con nuestras acciones, sino también en aquellos en los que queremos potenciar nuestro posicionamiento.

Garantizamos que cada ODS sea significativo para nuestros principales grupos de interés distribuidos en 3 grupos: Nuestro planeta y la sociedad, nuestros empleados y nuestros accionistas



2021 DE UN VISTAZO

MEDIOAMBIENTE

**Riesgo ESG bajo**

según Sustainalytics (13.4) y puesto 78 de 442 empresas del sector de servicios comerciales 4 de Agosto del 2022.

Reducción del 6,6%

en nuestra huella de carbono (Alcance 1 & 2) (2020 vs 2021)

+11% de reducción de nuestro consumo de electricidad

(2020 vs 2021)

+40% de reducción del consumo de agua

en los últimos 2 años

Reducción del consumo de papel en un 51%

con respecto al 2020

Soporte al programa WAHA

(Atento Work At Home)

Certificación Leed Platino

en el edificio Elemento en Colombia

Iniciativas de eficiencia

Se han puesto en marcha iniciativas de eficiencia y minimización de residuos en diferentes localizaciones

Acción de Reforestación

Brasil – 1.500 árboles



2021 DE UN VISTAZO

SOCIAL



Nuestra gente



Manifiesto de
Diversidad

14 países
y 3 continentes

65,6%
de mujeres

53% de mujeres
en puestos de dirección

Unión a la Comunidad
de Principios de
Empoderamiento de la Mujer

54% de empleados
menores de 30 años

Grupos Aliados y
Embajadores de Diversidad

Premio WEPs 2021
de la ONU en Brasil

89%
de los contratos son
permanentes

Top Employers
en Brasil

43%
de los empleados
trabajando en remoto

20.836.675
horas de formación

Atento
Awards 2021

Nuestra comunidad



+25 iniciativas
en los países donde
operamos

Nuestra web es 100% accesible
para usuarios
discapacitados

+400 equipamientos IT donados
a diferentes comunidades

+1.500 cestas
de comida donadas
en Brasil

2021 DE UN VISTAZO

GOBERNANZA



Estamos adheridos al
**Pacto Mundial
de Derechos
Humanos
de la ONU**

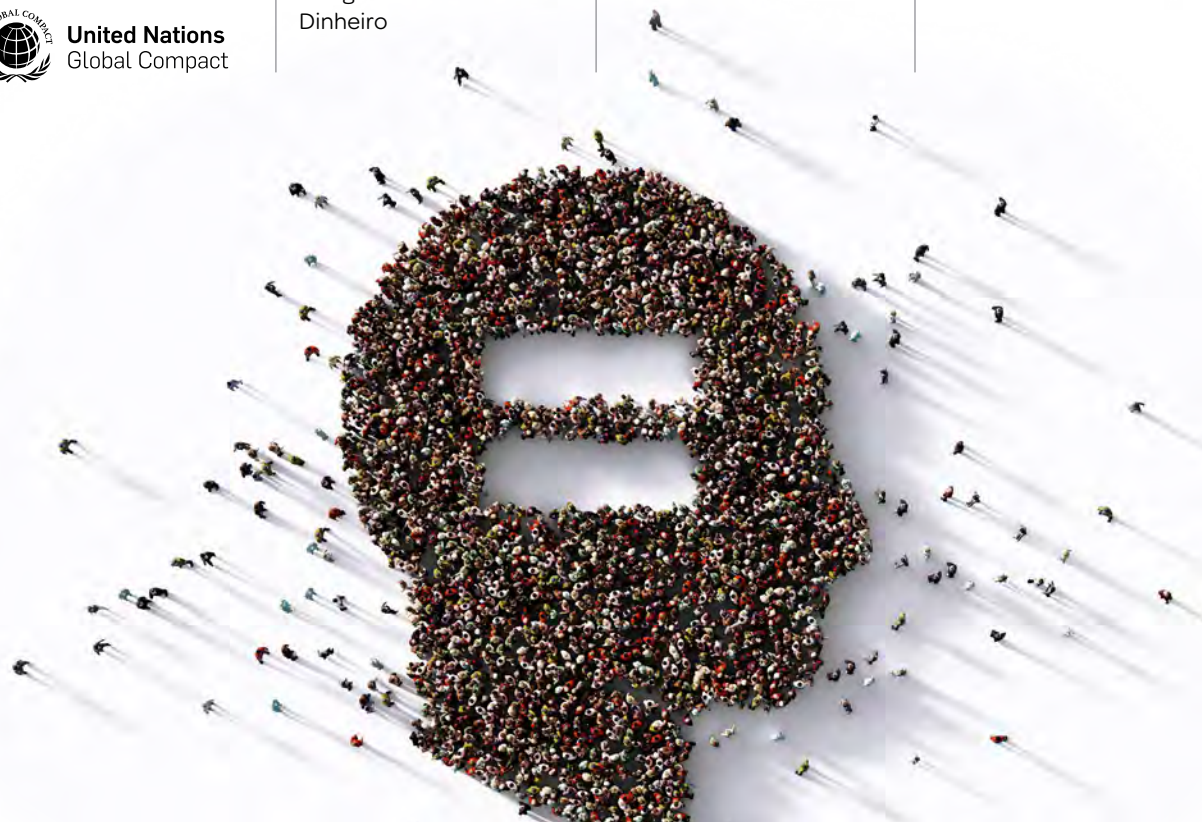


United Nations
Global Compact

Premiada con el
**primer puesto
en Gobierno
Corporativo**
en el ranking anual de
la organización IstoÉ
Dinheiro

**Comité
Global de
Cumplimiento**

**Política de
integridad,**
que incluye una guía
anticorrupción





Atento

2

SOCIAL
Personas
atendiendo
a personas



ATENTO

**NUESTRA
GENTE
2.1**

- 2.1.1. Diversidad e Inclusión
- 2.1.2. Un buen lugar para trabajar
- 2.1.3. Apoyamos a nuestra gente

2.1.1. Diversidad e Inclusión

Nuestra gente es nuestro pilar fundamental. Atento está formado por profesionales con talento y motivación cuya principal característica es la diversidad.

Sabemos que ser un equipo diverso nos hace únicos en el mercado. Por eso, nos esforzamos en construir un ambiente de trabajo donde todas las personas se sientan representadas y parte de Atento. Un lugar donde la diversidad organizativa es un fiel reflejo de la diversidad de nuestro mundo.

Somos una empresa inclusiva, que respeta las diferentes opiniones y posiciones, acoge a todos los públicos y, lo más importante, está atenta a la igualdad para generar oportunidades de crecimiento para nuestra gente.

Con esto en mente, hemos expresado nuestro compromiso de garantizar la inclusión a través de nuestro **Manifiesto de Diversidad**.



“Creemos que la diversidad genera valor, por eso tenemos una sólida cultura de inclusión, ofreciendo igualdad de oportunidades a todos nuestros empleados. El fomento de acciones que contribuyan a hacer más inclusivos no solo nuestros entornos de trabajo, sino también la sociedad, forma parte de nuestra misión y es un pilar clave de nuestra estrategia ESG”

Pablo Sánchez
CMO Global y Director de ESG



En Atento creemos que la Diversidad genera valor para la compañía e impacta de forma positiva en nuestros clientes y resultados.

Por ello, creemos en:

La diversidad y en la inclusión de personas de diferente raza, etnia, género, orígenes, identidad y orientación sexual, religiones, y entidades, diferentes capacidades o cualquier otra condición como la diversidad de pensamiento, y trabajamos para favorecer y potenciar la convivencia entre culturas. En Atento creemos...

**LAS
DIFERENCIAS
NOS ENRIQUECEN
...por ello nos
comprometemos...**

a valorar las distintas ideas, puntos de vista y formas de hacer las cosas, buscando siempre relacionarnos de manera constructiva y respetuosa.

**TODAS LAS PERSONAS
SON ÚNICAS Y APORTAN
VALOR
...por ello nos
comprometemos...**

a seguir trabajando en el desarrollo de una cultura inclusiva, con acciones y políticas que den respuesta a las necesidades profesionales y personales en todos los países.

**EN EL TALENTO
DIVERSO
...por ello nos
comprometemos...**

a desarrollar un estilo de liderazgo inclusivo que permita hacer del talento diverso una fuente de aporte de valor y suponga un continuo aprendizaje y desafío.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

**EN LA IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES
...por ello nos
comprometemos...**

a seguir definiendo políticas que eviten la discriminación y garanticen la igualdad para ser parte de la compañía y durante su desarrollo.

**EN LA NECESIDAD DE
DAR RESPUESTA A UN
ENTORNO DIVERSO Y
CAMBIANTE
...por ello nos
comprometemos...**

a seguir valorando la diversidad y singularidad de nuestros clientes, así como, del entorno para poder seguir ofreciendo un servicio de calidad y excelencia.

**EN LA
RESPONSABILIDAD
COMPARTIDA
...por ello nos
comprometemos...**

a extender, comunicar, sensibilizar a los profesionales que conforman la compañía en materia de diversidad e inclusión.

GARANTIZANDO LA CONCIENCIACIÓN DESDE NUESTROS PILARES ESTRATÉGICOS

En Atento somos diversos en todas sus formas (género, raza, edad, origen, cultura, capacidad, sexualidad, ideología u orientación religiosa).

Creemos que el papel de cada uno de nosotros es fundamental para alcanzar un mayor nivel de diversidad e inclusión. Por eso desarrollamos continuamente iniciativas (véase páginas 19-23) y hemos lanzado una campaña global centrada en la sensibilización interna con el concepto:

Somos diversos. Estamos orgullosos. Somos Atento.

Nuestro propósito con esta campaña es dar voz a nuestra gente en torno a nuestros cinco pilares estratégicos de diversidad: Igualdad de género, LGBTI+, PwD (personas con discapacidad), étnico-racial y Generaciones.



Programa DNA (Diversidad en Atento)

Para involucrar a las personas internamente, lanzamos el Programa DNA, una iniciativa global y permanente nacida en Brasil, que promueve contenidos y eventos relacionados con la Diversidad, mejorando y reforzando el sentido de pertenencia.



MEDIDAS PARA LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSIÓN

Para promover la diversidad y la inclusión dentro de Atento, hemos publicado una **Política de Diversidad, Inclusión e Igualdad** que se ha implementado a nivel global.

Además, contamos con un **Comité Global de Diversidad e Inclusión**, enfocado en apoyar el despliegue de la Estrategia de Diversidad en las diferentes regiones y en definir indicadores para ayudar a los grupos vulnerables (más información en 4.2. Ética y Cumplimiento). Impulsados por este propósito, hemos creado los **Grupos de Aliados y los Embajadores de la Diversidad**.

Nos guiamos por los cinco pilares de nuestro programa: PwD (Personas con Discapacidad), LGTBI+, Género, Étnico-Racial y Generaciones. Estos grupos están formados por empleados de diferentes áreas, regiones y cargos que trabajan voluntariamente para promover la Diversidad y la inclusión.

Asimismo, en Atento desarrollamos un proceso de detección, prevención y respuesta al acoso apoyado en canales de denuncia específicos y un órgano de investigación. Este procedimiento cubre todos los tipos de acoso y discriminación legalmente reconocidos por las leyes federales, estatales y locales contra la discriminación y en cualquiera de los países en los que operamos.



“En Atento creemos que la única forma de conseguir la diversidad y la inclusión es adoptando acciones y medidas concretas para promover la inclusividad. No se puede decir sólo que se es diverso; es clave trabajar cada día para llegar a ser nuestra mejor versión ”

Margarete Yanikian
Gerente Senior de
Responsabilidad Social Corporativa,
Comunicación Interna y Mediadora



“En Atento, la diversidad y la inclusión forman parte de nuestro ADN. Estos principios no son sólo algo que hacemos, sino que forman parte de lo que somos como compañía. En Atento, creemos que la participación real y activa de nuestros grupos de influencia promueve la agilidad, nos ayuda a ser líderes en la creación de experiencias excepcionales para los clientes y crea una cultura en la que la integridad y la responsabilidad se valoran y aprecian. Hemos introducido una Política de Diversidad e Inclusión que hace oficial nuestra cultura. Somos verdaderamente One Team, One Atento.”

LaTasha Nickel
Global HR Compliance
and Governance
Director

SOMOS UN EQUIPO DIVERSO

Nuestra gente por género

Nuestro equipo está formado por **140,553** personas diversas y multidisciplinares en todas las regiones en las que operamos.

Tal y como recoge nuestro Manifiesto de Diversidad, en Atento creemos en el Talento Diverso.

Un claro ejemplo es nuestra presencia en 14 países y 3 continentes, donde contamos con un amplio abanico de culturas.

Un dato muy relevante es que empleamos a más mujeres que hombres, ya que las mujeres representan el **65.6%** de nuestra plantilla. En todas las regiones, las mujeres representan más de la mitad de la plantilla.

También podemos ver que su participación se distribuye entre las categorías de directivos y agentes, con un **53%** en puestos de Gestión.

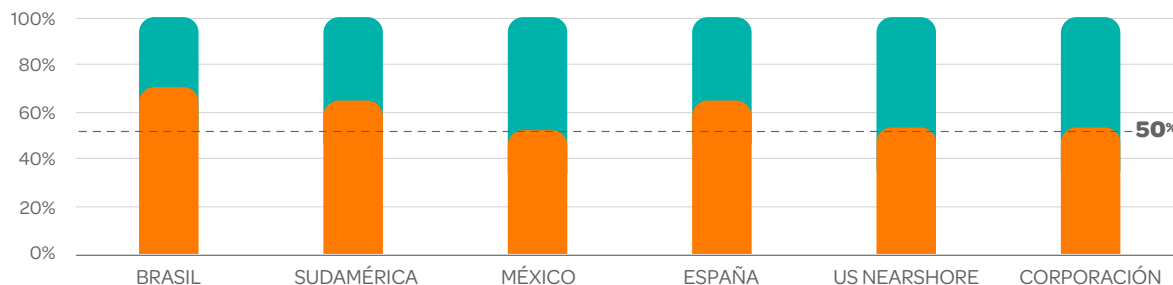
En cuanto al tipo de contrato, nos esforzamos por ofrecer un trabajo seguro a nuestros empleados. Por eso, el **89%** tiene contratos indefinidos y el **47%** tiene contratos a tiempo completo.

89%
de los
contratos son
permanentes

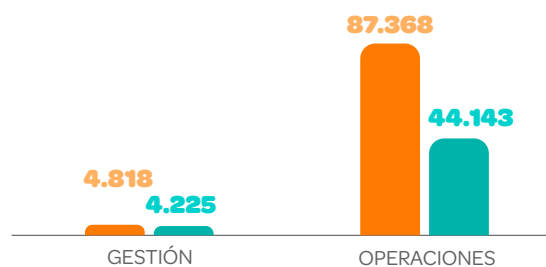


Las mujeres
representan el
65%
de nuestra
plantilla

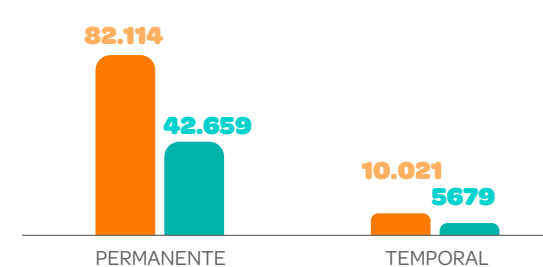
POR REGIÓN



POR CATEGORÍA



POR TIPO DE CONTRATO



MUJERES HOMBRE

Nuestra gente por edad

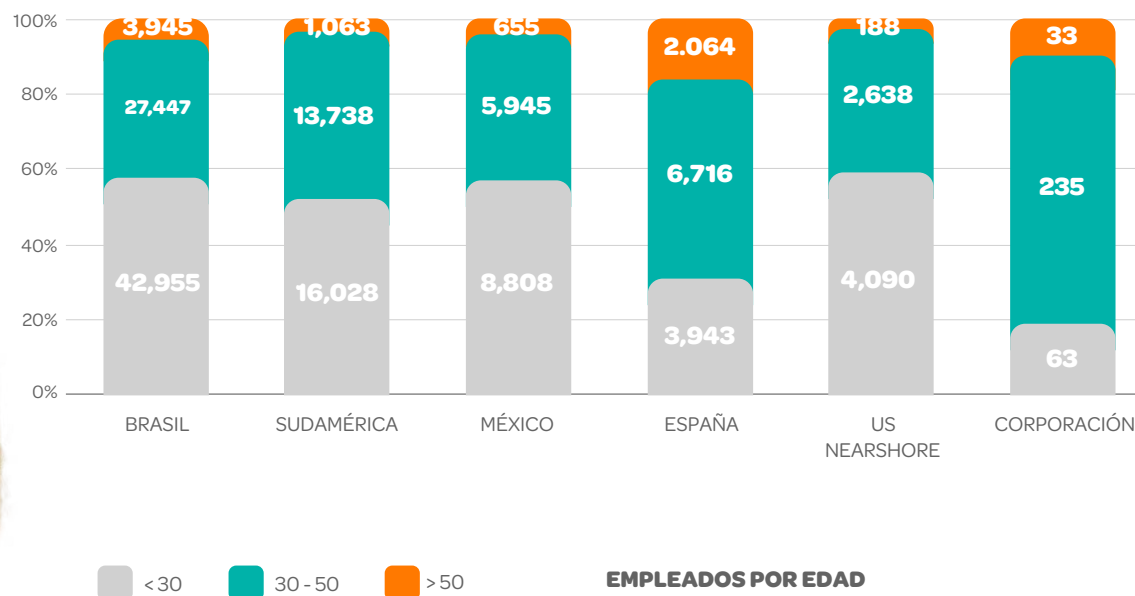
En cuanto a la edad de nuestros empleados, tenemos una plantilla joven, compuesta en un **54%** por menores de 30 años, por lo que nos esforzamos en ofrecerles oportunidades de desarrollo profesional a lo largo de su carrera en Atento (más información en el apartado 2.1.3).

JOVENES EN
PLANTILLA

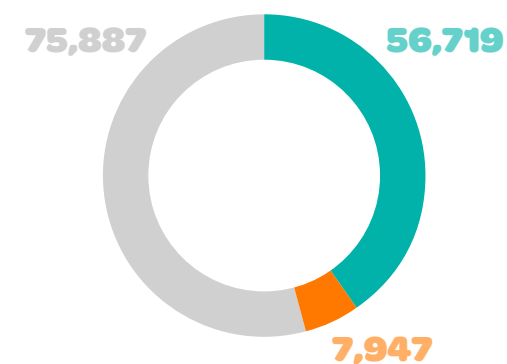
54%



EMPLEADOS POR EDAD Y PAÍS



EMPLEADOS POR EDAD



PROMOVEMOS LA INCLUSIÓN

En Atento siempre hemos trabajado para impulsar proyectos que potencien el papel de la mujer en la sociedad, y lo hacemos con la convicción de que este es el camino que debemos seguir para construir lugares de trabajo mucho más equitativos e igualitarios para todos.

Estamos muy comprometidos a garantizar el bienestar de nuestros empleados a través de un apoyo integral y teniendo en cuenta su entorno único.

"En Atento, las oportunidades son para los que se preparan. No hay otro camino. No hay desigualdad salarial. Hay un rango salarial, y la preparación es la misma para todos. Así que, seas hombre o mujer, lo que va a contar es la competencia para el puesto, si estás preparado, ¡es tu turno!"

Elaine Marques Cherubino
(Gerente Senior de Selección)



Programa Mamãe Nota 10

Programa de apoyo biopsicosocial y de acogida desarrollado en Brasil para mujeres embarazadas. Proporciona asistencia y fomenta un cuidado prenatal adecuado. Algunas de las prestaciones que ofrece son:

- Multivitaminas.
- Charlas sobre el parto, la lactancia y los cuidados del recién nacido.
- Kit para el bebé. También para madres y padres adoptivos.
- Apoyo psicosocial.



1.203
mujeres embarazadas
recibieron ayuda en
2021

A.I.M.A

En Colombia, esta estrategia busca atender principalmente a las mujeres, orientándolas en materia de violencia de género, equidad y denuncia, promoviendo la capacitación y el reconocimiento de género. Durante el año se atendieron 195 consultas, principalmente relacionadas con agresiones verbales, separación conflictiva y custodia. Además de 23 acciones de formación en materia de violencia de género y medidas de protección.



Dona Lila

Un canal de apoyo creado en Brasil para acoger y apoyar a cualquier colaborador en situación de violencia doméstica. A través de Atento Social, ofrecemos una atención individualizada por parte de Asistentes Sociales y Psicólogos capacitados, que pueden aclarar y tratar dudas, miedos e incertidumbres. Todo con confidencialidad y discreción.



En España estamos adheridos a la iniciativa "Empresas por una sociedad libre de violencia de género". Nos sumamos a las diferentes campañas oficiales lanzadas por el Ministerio de Igualdad de España para visibilizar todos los tipos de violencia que suceden a nuestro alrededor.

En Atento, tener alguna discapacidad no es un impedimento. Para nosotros es clave promover acciones que apoyen la inclusión laboral y faciliten la relación con nuestros clientes.

Por ello, no sólo ponemos en marcha iniciativas de contratación como Atento Impulsa o colaboraciones con diferentes ayuntamientos, sino que lanzamos diferentes iniciativas de inclusión y sensibilización tanto a nivel interno como externo.

Con la participación de empleados sordos y con dificultades auditivas en todas las regiones en las que opera Atento, a partir de ahora, el nombre **"Atento" se muestra como un símbolo gestual único y exclusivo, sin necesidad de deletrearlo.** Esto tiene un impacto positivo en la comunicación entre la comunidad de personas con dificultades auditivas, incluidos los empleados, los clientes y las comunidades. Los agentes de Atento ya han empezado a promocionarlo mediante los servicios de videoconferencia proporcionados exclusivamente para los clientes pertenecientes a este colectivo.

Para promover la concienciación de todos los empleados, a través de nuestra iniciativa **Atento Believe** en Chile (una serie de conversaciones y testimonios sobre la diversidad y la inclusión), pudimos realizar una emisión en directo a través de Facebook, donde hablamos con Víctor Solís, un empleado con discapacidad que lleva más de 10 años trabajando en Atento. Hablamos con él sobre los desafíos de generar una cultura más inclusiva.

Para apoyar la comunicación entre el colectivo de personas sordas, **nuestro área de formación ha desarrollado un curso gratuito de introducción a Libras (lengua de signos brasileña) en Brasil**, que puede realizar cualquier empleado. También se ofrece formación en portugués para que los empleados sordos desarrollen habilidades de escritura para la asistencia de textos, ya que el aprendizaje de este modo de comunicación representa la alfabetización en otra lengua y variedad lingüística.



"Atento ya ha hecho varias adaptaciones para ayudar a los sordos. Actualmente Atento tiene un curso de "libras", tiene tótems en la recepción para comunicar información como la ubicación de los departamentos, entre otros. Además, Atento ha contratado intérpretes para impartir cursos a los sordos. ¿Puedo ofrecerte una pista? ¿Quieres incluir a las PWD (Personas con Discapacidad) en el mercado laboral? Confía en nosotros. Somos tan capaces como vosotros, todos somos iguales"

Thais Martins,
Especialista en Relación con Cliente

ATENTO

Seguimos impulsando nuestra iniciativa

"ATENTO IMPULSA"

en España, con nuestra filial creada en 2009 dedicada a generar empleo y formación para colectivos en riesgo de exclusión.



3

centros
en
España



132

empleados
con
discapacidad



78%

trabajando
en remoto

Iniciativas para todos

La inclusión es muy importante para Atento, y somos conscientes de lo importante que es no sólo disponer de varios canales de comunicación, sino también poder atender a todos los públicos.

Con el objetivo de atender a un público de unos 500 millones de personas sordas en todo el mundo según la OMS, **Atento ha desarrollado un servicio de atención al cliente a través de videoconferencia en Lengua de Signos para personas con discapacidad auditiva**

Más de



1k

videollamadas
realizadas en el
último año



con una media
mensual del

82%

**de SLA de
servicio.**

Atento y otras 44 empresas destacadas que operan en Brasil forman parte de Mover - Movimiento por la Igualdad Racial.

Este movimiento se compromete a crear un futuro en el que la igualdad racial sea el punto de partida, visibilizando el liderazgo independientemente de la raza, creando empleo, realizando acciones de empoderamiento y formación para la transformación de la conciencia colectiva. Un movimiento que mejore la vida de millones de personas, no por sí mismas, sino construyendo colectivamente.

La coalición surgió de la necesidad de combatir el racismo en Brasil, motivada por el trágico incidente ocurrido a un hombre racializado en noviembre de 2020.

La iniciativa pretende formar a tres millones de personas para un nuevo empleo y generar 10.000 nuevos puestos de liderazgo para personas racializadas negativamente hasta 2030.

Las empresas que forman parte del movimiento se comprometen a estar en esta coalición durante los próximos tres años, trabajando para promover cambios en sus procesos estructurales.



"Creo firmemente en la gestión de la Diversidad y en la importancia de la agenda racial en nuestra sociedad y en Atento. Trabajar con otros CEOs para apoyar este nuevo movimiento es fundamental para nuestra empresa, que cuenta con un número representativo de profesionales racializados en su plantilla. Esperamos que juntos podamos construir un futuro con un liderazgo más diverso, más creación de empleo y acciones efectivas de transformación, fomentando un proceso de inclusión cada vez más justo en nuestra sociedad"

Dimitrius Oliveira
Presidente de Atento Brasil



"Estoy seguro de esto: las personas racializadas deben, hacen y están ganando terreno y posiciones de liderazgo dentro de Atento. Cada día avanzamos más, y la prueba es que hoy estoy en un puesto de liderazgo. Conocer a personas y amigos que están en dichos puestos es muy satisfactorio"

Larissa Sabino dos Santos Fidelis
Manager de Formación

mo pra ser maior, só fazendo juntos.
>ver

"Aquí eres libre de ser quien eres"

Con este lema, Atento pretende apoyar a todos los empleados de la empresa para que sean ellos mismos y promuevan el respeto en el lugar de trabajo.



Nombre Social (Brasil)

El nombre social es el nombre por el que las personas trans son reconocidas socialmente y refleja su identidad de género. En Atento Brasil, los empleados pueden solicitar un cambio de nombre social en su credencial, correo electrónico y bono de comida para ser quienes quieran ser.

Además, desde 2013 promovemos el uso de un baño social propio, que se utiliza de acuerdo a la identidad de género de cada persona.



"Sí, es posible ser una persona LGTBI+ dentro de Atento. Las oportunidades están ahí para todos. No hay que tener miedo. Al contrario, llega con fuerza y determinación para mostrar tus capacidades porque eso es lo que te va a diferenciar y no tu identidad y quién eres realmente"

Nicole Da Silva Ferraz
Manager de clientes bilingüe

Participación en Live 101010 – LGTBI+ Rights Business Forum

Se trata de un foro en el que cada mes, un ejecutivo de una gran empresa nacional aborda uno de los "10 compromisos de la empresa para promover los derechos LGTBI+". Dimitrius Oliveira, Presidente de Atento Brasil, abordó el octavo compromiso: "Promover acciones de desarrollo profesional para las personas LGTBI+".

El objetivo era debatir sobre temas que puedan conducir a acciones más efectivas dentro de las empresas y que tengan un impacto positivo en la vida de las personas LGTBI+. En consecuencia, se contribuirá a aumentar el respeto y la inclusión en el entorno empresarial y a impactar positivamente en la sociedad.



Asociados
desde 2014 en
Brasil



Miembros
de Pride
Connections en
Perú

En Atento, todo el mundo puede contribuir profesionalmente, sin importar su edad. Nos esforzamos para que todos tengan la oportunidad de ofrecer su punto de vista y aportar un valor añadido gracias a su experiencia.



“Esta diversidad, que es un rasgo de Atento, te motiva a desarrollar tu trabajo y te hace más competitivo y feliz para desarrollar tus actividades, pensando siempre en el bien de la empresa. [...] Siempre he sido bien recibido por cualquier gerente. Nunca me he sentido incapaz de desarrollar alguna actividad realizada por los jóvenes”.

ATENTO

Historia de Francisco Jose Cartolano

(Ingeniero Consultor – Infraestructura)

Francisco es un ingeniero consultor de infraestructura de 71 años que vive en Brasil. Tiene una esposa, un hijo y una nieta de casi dos años.

En 2002 recibió la oportunidad de empezar a trabajar en Atento. Acogió la oportunidad con gran entusiasmo, ya que no se veía dispuesto a jubilarse.

En la actualidad, trabaja desde casa, lo que le permite estar físicamente activo antes de empezar a trabajar. En su área, trabaja con jóvenes, con los que se siente implicado y donde su opinión es muy valorada.

También le gusta aconsejar a los jóvenes sobre su carrera profesional.

NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS



Comunidad de Principios del Empoderamiento de la Mujer

En Atento tuvimos el honor de unirnos a la Comunidad WEP (Women's Empowerment Principles o Principios de Empoderamiento de la Mujer) establecida por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y ONU Mujeres, que promueve la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en el lugar de trabajo. Al firmar la adhesión a la comunidad WEP, nos unimos a otras empresas cuyos directores generales han mostrado su compromiso con el fomento de prácticas empresariales que empoderen a las mujeres. Estas prácticas incluyen la igualdad salarial por un trabajo de igual valor, las prácticas de la cadena de suministro que tienen en cuenta el género y la tolerancia cero contra el acoso sexual en el lugar de trabajo.



"En nuestra sociedad, la igualdad de género sigue siendo una asignatura pendiente. A pesar de los esfuerzos mundiales, restablecer un futuro resiliente para las mujeres depende de los compromisos concertados de los gobiernos, la sociedad civil y la comunidad empresarial. Al unirnos a la comunidad de Women's Empowerment Principals, estamos dando un paso más en nuestro camino para impulsar la igualdad de género, con la esperanza de que otros sigan su ejemplo"

Carlos López-Abadía
CEO de Atento



Premio UN WEPs Brasil 2021.

Esta iniciativa, propiedad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), se lleva a cabo a través de la Red Brasileña del Pacto Mundial de la ONU y de ONU Mujeres en Brasil. Este reconocimiento promueve el empoderamiento económico y el liderazgo de las mujeres como pilar para un crecimiento sostenible, inclusivo y equitativo y reconoce los esfuerzos de las empresas que promueven la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en Brasil.



"Estamos muy orgullosos de estar en esta selecta lista de empresas que trabajan para mejorar las prácticas de equidad de género. Este reconocimiento nos anima a seguir avanzando en nuestro compromiso de fortalecer los pilares de la Diversidad y la Inclusión, sabiendo que todavía nos queda un largo camino por recorrer"

Margarete Yanikian,
Gerente Senior de
Responsabilidad Social
Corporativa,
Comunicación Interna
y Mediadora



Certification "Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade".

El Sello Derechos Humanos y Diversidad de la ciudad de São Paulo reconoce las buenas prácticas de gestión de la diversidad y de promoción de los derechos humanos en empresas, organismos públicos y organizaciones del tercer sector. El programa surgió de la constatación de que la inserción en el mercado de trabajo es fundamental para promover la igualdad de derechos, permitiendo a las personas vivir con dignidad y respeto, y construir su concepto de ciudadanía. La cuarta edición del programa se celebró en 2021. Atento hizo que su Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad ganara el premio en la categoría Personas con Discapacidad.



ATENTO

Fuimos reconocidos en la categoría **Calificación y Fomento del liderazgo femenino (Estudio Mujeres en el Liderazgo en América Latina)**. También ocupamos el sexto lugar en el porcentaje de participación femenina en relación con el número total de empleados en el **Subranking Good Place To Work Brasil y fuimos catalogados como la Mejor Empresa del Sector de Servicios por la Guía de Diversidad Exame y el Instituto Ethos.**



"Este reconocimiento es de todos y simboliza que estamos en el camino correcto para consolidar nuestro Programa de Diversidad y las prácticas dirigidas a la Inclusión de las PwD en Atento"

Thais Patrício
Experta en
Responsabilidad
Social Corporativa

2.1.2. Un buen lugar para trabajar

SALUD & SEGURIDAD

Siguiendo los pasos del 2020, el 2021 ha sido un año en el que hemos tenido que adaptarnos a las nuevas circunstancias y tratar de volver a la "nueva normalidad" sin dejar de garantizar la salud y la seguridad de nuestros empleados y manteniendo una prestación de servicios de calidad superior. Nuestro objetivo siempre ha sido garantizar el acceso a los servicios esenciales para la sociedad y salvaguardar la seguridad y el bienestar de nuestros empleados.

Para garantizar la continuidad del negocio y que los clientes dispongan de todas las soluciones, Atento ha mantenido en todas sus operaciones medidas de salud y seguridad que cumplen o superan las directrices COVID-19 de la OMS y la normativa local, así como las nuevas en 2021:



El seguimiento epidemiológico

de los casos es una de las medidas fundamentales para reducir el riesgo de transmisión del COVID-19 al identificar los vínculos entre los casos, lo que permite actuar a tiempo y evitar una mayor propagación de la enfermedad en el lugar de trabajo.



Apoyo en la hospitalización

y todas las necesidades paramédicas a los empleados gravemente afectados por el COVID-19.



Prevención y contención de la propagación del COVID-19

mediante la vacunación. Varias campañas de vacunación realizadas en la organización, con un gran porcentaje de la población cubierta (Chile, El Salvador, Perú y Colombia).



El Comité de Crisis

es una práctica creada para gestionar y tomar decisiones de manera oportuna en eventos de orden público, pandemias y desastres naturales. Reconocido como una de las mejores prácticas de la región en 2021.



Con el programa de intervención en riesgos biomecánicos,

aplicamos medidas como la realización de pausas activas saludables. Las pausas activas saludables han sido dirigidas por aliados estratégicos y están disponibles en nuestra sede.

“Las pausas activas han sido muy beneficiosas para mi trabajo diario. Me han permitido tener momentos de relajación física y mental, los estiramientos han contribuido a mi salud y bienestar, y ahora puedo hacerlos a diario”

Olga Lucia Arenas
Teleoperadora

784 personas han sido asistidas en 2021



SALUD & SEGURIDAD

Atento ha participado en la estrategia de vacunación, contribuyendo al objetivo de vacunación de cada país. Estas iniciativas ayudan a reducir el riesgo de cierre de centros, a disminuir el riesgo de casos agudos y a mejorar la percepción de bienestar. La estrategia fue desplegada en diferentes países, siguiendo los mandatos y enfoques gubernamentales. Las iniciativas se pusieron en marcha en **Chile, El Salvador, Perú y Colombia**. En este último, la oportunidad de vacunación se extendió también a los miembros de la familia.



#Yotambienmevacuno
#Igetvaccinatedtoo

6.734

personas
fueron
vacunadas
en 2021



SALUD & SEGURIDAD

Además de las medidas establecidas para la protección y seguridad frente al COVID-19, Atento ha implantado otras **medidas de bienestar para nuestros empleados:**



Atende social:

Un canal de acogida y **apoyo psicosocial**. Esta iniciativa forma parte del **Programa Atento Social**, que proporciona apoyo a través de psicólogos y trabajadores sociales a los empleados y sus familias para atender demandas como problemas emocionales de cualquier naturaleza, problemas de salud, inclusión social, entre otros.

Mensualmente se realizan campañas de salud,

para promover el bienestar y la calidad de vida de nuestros empleados. Las campañas están rigurosamente pensadas para este público, utilizando un lenguaje adecuado y una identidad visual apropiada para informar y concienciar **sobre los buenos hábitos de salud**.



En cuanto a la salud mental,

en Atento contamos con diversas iniciativas que surgen de la necesidad de cumplir con la normativa dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, pero también de la necesidad de dar cobertura a toda la población de empleados, lo que redundará en la **mejora de las condiciones de trabajo y de la calidad de vida**, a través de la promoción de la salud mental.

La promoción y la prevención de la salud

es la prioridad de la organización, por lo que hemos ampliado nuestras actividades de promoción y prevención de la salud para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios. Hemos contado con el apoyo de la entidad promotora de la salud y la disponibilidad de un **médico en Atento**.



“Estoy satisfecho con el cuidado que la empresa ha tenido con nosotros en estas jornadas de vacunación y en la promoción del autocuidado para volver de nuevo a la asistencia presencial”

Wilson Ariel Ríos
Coordinador de
Compensación y
Beneficios

“He podido atender las consultas médicas desde el centro, sin necesidad de desplazarme, optimizando tiempo y recursos, y priorizando mi salud y bienestar”

Quiome Caterine
Fierro Morales
Manager de Recursos
Humanos

MÁS MEDIDAS PARA EL BIENESTAR EN ATENTO



Plan de formación en prevención de riesgos laborales, prevención de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales:

La formación en materia de seguridad y salud laboral es una actividad sistemática, planificada y permanente, cuya finalidad es promover mecanismos de prevención; es un proceso participativo que implica a toda la comunidad laboral.



"Atento a Vos" o "Atento a ti" App:

un nuevo canal de comunicación con los empleados. El objetivo de esta aplicación es mejorar la comunicación, generar cercanía con la empresa, facilitar los procesos de gestión y aumentar su participación en diferentes temas de interés interno. Este proyecto ha sido galardonado con el premio Bronce en la categoría "Mejor Gestión del Capital Humano" en los premios PAMOIC.



Becas para hijos de empleados:

Programa en alianza con la Fundación Forja para becar a los hijos de los empleados.



"Atento a tu techo":

Programa de apoyo a nuestros empleados en el camino hacia la vivienda propia, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida y a la construcción del patrimonio familiar

"Muchas gracias a Atento por el programa, mi hija y yo estamos muy contentos"

María Vergara
Empleado de Atento

ATENTO@HOME

Es la combinación de infraestructura tecnológica y herramientas de gestión para trasladar la operativa de los agentes a su domicilio de forma segura y garantizar una experiencia extraordinaria tanto para nuestros clientes como para nuestros colaboradores.



Debido al COVID-19 varias industrias se han visto afectadas y al mismo tiempo han tenido que adaptar sus modelos de trabajo.

Nosotros convertimos este reto en una oportunidad para satisfacer las necesidades de nuestros clientes a través de la tecnología, por lo que adoptamos una nueva solución como **Atento@Home**.

Un ejemplo de modelos flexibles es el trabajo en un entorno remoto. La tecnología ha permitido el crecimiento del trabajo a distancia en diferentes industrias, geografías y puestos de trabajo.

Atento@Home es la solución que permite a los profesionales trabajar de forma segura desde casa. El modelo Atento@Home implica la gestión de diferentes procesos a distancia, como la contratación de agentes, la incorporación, la formación y la gestión del rendimiento.



Historia de éxito
Marín M. Morales
(Commercial Quality and Customer Relationship Manager Renault Argentina)

¿Qué beneficios destacarías?

Con el marco y la infraestructura adecuados, las ventajas para las personas y las organizaciones son infinitas. Todavía nos queda mucho por descubrir con estas nuevas formas de trabajo.

¿Cómo fue la experiencia de trabajar bajo el modelo de teletrabajo de Atento@Home?

Mirando hacia atrás, en ese "turbulento" 2020, lo que parecía imposible se convirtió no sólo en realizable, sino en una enorme oportunidad. Si no se hubiera producido este fenómeno global, sin duda habríamos pasado meses trabajando juntos para conseguir parcialmente estos cambios en la forma de trabajar.

Los resultados fueron impresionantes; al principio, los principales indicadores se desestabilizaron. Sin embargo, a muy corto plazo, no sólo se estabilizaron, sino que alcanzamos niveles de satisfacción nunca antes experimentados en nuestro sector.

"Atento quiere seguir ofreciendo a nuestros clientes los mismos estándares de calidad y la misma plantilla, lo que nos permitirá continuar con la actividad mientras cubrimos los servicios esenciales en tiempos de crisis, para que ninguno de nuestros clientes pierda la capacidad de evolucionar"

Carlos López Abadía,
CEO de Atento.

CONTRATACIÓN DIGITAL

Atento promueve la inclusión a través de Atento@Home, que ha permitido a los empleados teletrabajar desde cualquier lugar. Esto facilita la incorporación de talento específico y adecuado a las necesidades de los clientes sin que la ubicación sea una barrera para acceder a estos puestos. En otras palabras, los procesos de contratación y de incorporación también pueden hacerse a distancia, de modo que los candidatos pueden presentar su solicitud desde su ordenador portátil o su teléfono móvil, sin importar dónde vivan.

Antes de la pandemia, nuestros procesos de captación, selección, formación, contratación y atención a los nuevos empleados eran digitales en un 70%. Hoy, estos mismos procesos pueden ser 100% digitales:



Contratación Digital

El candidato hace clic en el portal corporativo e interactúa con un Chatbot, apoyado por la Inteligencia Artificial. Proceso de selección de pantallas para el mejor talento para nuestros clientes.

Adaptamos todo el proceso de reclutamiento a las necesidades actuales utilizando Inteligencia Artificial y selección predictiva para identificar los perfiles de éxito.



Entrevista Virtual

Una vez revisada la solicitud del candidato, éste recibe una llamada para programar una entrevista virtual. Tras la conversación, enviamos una propuesta.



On Boarding Virtual

Les entregamos equipos y les proporcionamos apoyo informático para su puesta en marcha, además de formarles mediante programas en línea (e-learning) y técnicas de aprendizaje basadas en juegos (Gamificación).

“Estoy satisfecho con el proceso de selección a distancia, me pareció fácil y lo ejecuté sin ningún acompañamiento”

Rehab Ben Sbyh
Empleado de Atento



“En Atento trabajamos en la mejora continua añadiendo innovación a cada uno de nuestros procesos. Debemos ir siempre un paso por delante pensando en mejorar la vida de las personas que trabajan o quieren trabajar en nuestra empresa”

Ignacio Varangot
Director de Adquisición Global de Talento

ATENTO

“Me pareció una muy buena experiencia. Fue muy fácil y muy cómodo hacer todas las pruebas desde mi casa”

Firdaousse Maimoun
Empleado de Atento

La principal fortaleza de Atento es nuestra presencia global y la capacidad de dar servicio a empresas de diversos sectores, como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros. En los últimos años, Atento ha recibido varios premios que certifican nuestra cultura centrada en el empleado, como la certificación Top Employers y el reconocimiento Great Place to Work.

Nuestra rápida reacción y exitosa adaptación a la pandemia nos valió este reconocimiento en 2021.

Forbes

Atento ha sido reconocida, por tercera vez consecutiva, como una de las mejores empresas para trabajar en España,

según el ranking elaborado por la revista de negocios **Forbes**. Esta distinción incluye a las 50 mejores empresas, entre las que Atento destaca en el sector de Servicios y Empresas.



Para el ranking, **Forbes** ha realizado un riguroso estudio en el que se han analizado más de 1.500 empresas españolas de más de 500 empleados de todos los sectores. Las firmas han participado en un exigente proceso para clasificar los aspectos más destacados de su filosofía empresarial hacia los empleados.



"La fuerza y seña de identidad de Atento es el trabajo en equipo y la implicación de todos. Este reconocimiento no hace más que resaltar el compromiso de nuestros agentes en su desempeño diario y demuestra la confianza que Atento deposita en cada uno de ellos para asegurar los objetivos de la organización sin descuidar la satisfacción profesional de todos"

José María Pérez-Melber
Director Regional EMEA

ATENTO

Para mantener la unidad y el compromiso de todos los empleados y dar continuidad al negocio de muchas empresas, se lanzó **Atento@Home**. Atento@Home es una solución segura y nativa en la nube que amplía nuestro valor añadido a diversos escenarios de negocio, cuando se necesita flexibilidad geográfica, rapidez en la puesta en marcha, acceso a talento especializado, horas extra de soporte y/o planes de continuidad de negocio en caso de pandemias, desastres naturales o cambios en la legislación. Se trata de una iniciativa por la que, en los 45 días posteriores al estado de emergencia, más de 72.000 agentes de todo el mundo, que representan más del 50% de las operaciones, migraron al modelo de teletrabajo para garantizar la salud y la seguridad de los empleados.

Desde la contratación, la incorporación, la formación de los empleados, hasta el propio seguimiento diario del rendimiento, se convirtieron en tareas que debían realizarse a distancia, lo que supuso un gran reto que tuvimos que llevar a cabo en un tiempo récord.





**UN BUEN
LUGAR PARA
TRABAJAR**



PREMIOS Y CERTIFICACIONES SOCIALES

Las iniciativas que desarrollamos en Atento para mejorar las condiciones laborales de nuestros empleados nos han hecho merecedores de diversos reconocimientos y premios que nos avalan como un buen lugar para trabajar:



Mejores empresas para trabajar, Forbes



Ranking Top Companies



Ranking Top Companies Top Workplaces



Premio CCN Fenix
(Mejor Gestión del Teletrabajo)



Premio Pamoic
(Mejor organización de interacción con el cliente)



Apexo Mejor proyecto de Recursos Humanos



Apexo Mejor proyecto de RSC



Premio al mejor lugar para teletrabajar



Mejor iniciativa de CX
en "Transformación digital en RRHH".



Premio Pamoic
Mejor empresa de subcontratación
(Mejor gestión del capital humano)



Sistemas de gestión
de la salud y la seguridad en el trabajo (ISO 45001)



2.1.3. Apoyamos a nuestra gente

Con la convicción de que **"nuestra gente es nuestro futuro"**, Atento impulsa una amplia gama de programas locales y globales inspirados en los cinco **valores** que conforman la cultura corporativa de Atento: **Integridad, Orientación al Cliente, One Team, Responsabilidad y Agilidad**.

Bajo este prisma, la compañía identifica el talento interno y externo, crea planes de desarrollo individualizados y diseña programas de incentivos que, junto con iniciativas de motivación, alinean el desarrollo profesional de los empleados con los objetivos del negocio.

Para dar vida a estos programas y ofrecer el apoyo necesario, mantenemos estrechas alianzas con diferentes instituciones de formación y desarrollo personal en distintos países. Gracias a los grandes avances en materia de digitalización y conectividad en 2020, hemos podido ofrecer a nuestros empleados un mayor abanico de acciones formativas a través de formatos online.

Entre las iniciativas y programas llevados a cabo para potenciar el talento, destacan los siguientes:



Atento motiva al talento

a través de un **programa de Reskilling** adaptado a los empleados que son colaboradores expertos en la relación con el cliente, que están en contacto directo con los consumidores y conocen, mejor que nadie, los procesos y necesidades de las operaciones. La evolución del proyecto comenzó en 2019 con la formación de 50 agentes de atención al cliente en el centro de Atento en Sevilla, Centro de Eficiencia y Transformación (CET). En 2020 se activaron nuevos cursos de formación en programación de front end y back end y en 2021 se ha añadido al programa de recualificación una nueva formación en certificaciones de gestión de Salesforce, la plataforma CRM número 1 del mundo.



La formación de nuestros profesionales

es fundamental para contar con un equipo resiliente que pueda adaptarse a las nuevas tendencias y necesidades de forma ágil. En este sentido, destaca el **Programa de Transformación e Innovación Cultural** que ofrecemos a nuestros empleados en colaboración con el ICEMD (Instituto de la Economía Digital) para ayudarles a entender el entorno digital actual.



"Además de las habilidades técnicas, en Atento son igual de importantes las personales, como la capacidad de liderazgo, la comunicación efectiva y el afán de aprendizaje. Los perfiles que más destacan siguen desarrollándose y creciendo dentro de la empresa"

Kiomara Hidalgo
Chief People Officer



Atento ha efectuado

7.075

promociones
internas





Semillero de Talentos

Ayudar a crecer y desarrollar las habilidades de los jóvenes colaboradores ha sido una parte fundamental de nuestra cultura empresarial. El modelo de desarrollo de los jóvenes colaboradores comienza con horarios flexibles para quienes trabajan y estudian, permitiendo turnos más cortos a partir de 6 horas y permisos para cumplir con sus compromisos escolares.

Una vez dentro de la empresa, Atento ha desarrollado planes para sus jóvenes empleados, en los que buscan potenciar habilidades como la atención al cliente, las ventas o el análisis de datos, dependiendo de la operación en la que se encuentren. Además, se cuenta con un programa llamado **Semillero de Talentos**, que consiste en una serie de cursos, cada uno de 3 meses, enfocados a las habilidades específicas de cada empleado, obtenidas a partir de pruebas psicométricas y evaluaciones de desempeño, donde se detectan las aptitudes de cada persona y se diseña un plan de desarrollo con base en sus resultados.



“Tenemos una cultura en la que estamos muy centrados en la formación de jóvenes talentos, dándoles la oportunidad de aprender para que un día ocupen puestos de supervisión y dirección”

Jeff Luttrell

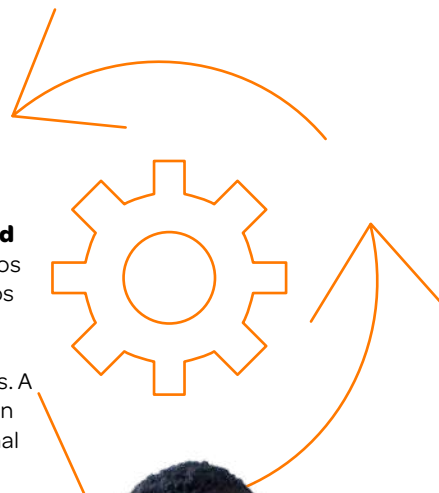
Vicepresidente Ejecutivo
Global de Adquisición de Talento

ATENTO



Metodología de Agilidad de Aprendizaje

Asimismo, a través de la **Metodología de Agilidad de Aprendizaje**, medimos el potencial de los mandos intermedios y superiores, su desempeño y las competencias personales. A continuación, se diseña un plan de desarrollo personal basado en un modelo que consta de un 70% de actividades prácticas, un 20% de networking profesional y un 10% de formación formal, complementando la creación de redes profesionales para generar oportunidades de negocio.





¡Atento apuesta por el Talento interno!

A través del **programa Time to talk**, evaluamos el desempeño y el potencial de nuestros empleados para impulsar su desarrollo y crecimiento. En el último año hemos tenido más de **7.000 promociones internas**, que demuestran con éxito la eficacia de los planes de desarrollo individual, los programas de mentoring y los distintos programas de formación que contribuyen al crecimiento profesional de nuestros equipos.



Digital Academy

Además en 2021 se lanzó el programa de formación continua **"Digital Academy"** un programa innovador que, a través de la plataforma virtual Atento Sur Community, nos permitió abordar 10 ediciones del plan de desarrollo para el colectivo de asesores, supervisores y analistas, en el que participaron 1.791 empleados.



Alianzas

Para que nuestra comunidad Atento pueda continuar con su desarrollo profesional, Atento cuenta con **alianzas con instituciones educativas**, principalmente universidades privadas y centros de idiomas, que brindan beneficios a los empleados.



Expertos Formadores

Expertos Formadores es un Programa de Formación Interna que busca satisfacer las necesidades formativas de la compañía mediante el despliegue de sesiones formativas impartidas por empleados cualificados, con experiencia en determinados temas alineados con la naturaleza del negocio y las necesidades identificadas. Con esta iniciativa, se cubren algunas necesidades formativas de los empleados de Atento a través de la formación impartida por expertos y especialistas de la compañía de todas las regiones.



Programa de formación

En Atento también hemos creado un programa de formación y desarrollo en todas las regiones para **ayudar a los Supervisores y Coordinadores** a afrontar en su día a día los retos e incertidumbres de estos años.



SintonizAtento

es una iniciativa que consiste en un espacio para emitir webinars sobre diversos temas de interés general para los equipos.



"La medición del potencial nos permite apoyar nuestra identificación de los mejores talentos y ayudarles a desarrollar y fortalecer nuestros planes de sucesión"

Alexandra Vicuña
Senior Manager de
Formación y Desarrollo del
Talent

"Somos un buen lugar para que los jóvenes con talento inicien su carrera profesional. Esto se refleja en el hecho de que el 54% de nuestra plantilla está formada por empleados menores de 30 años"



Sales Up!:

Durante los últimos 6 meses, **200 compañeros** del equipo de ventas a nivel global, de los departamentos de front, preventa y back, han realizado un viaje de transformación en el que, a través de más de **7,365 horas** de formación, han tenido la oportunidad de desaprender para aprender nuevas metodologías de venta. ¡También se les ha dotado de más de 40 herramientas para facilitar la implantación de la Metodología Atento Sales Up! en su día a día.

Las cifras avalan el éxito del programa. El 98% de los participantes cree que la nueva metodología impulsará las ventas de nuestros Servicios de Nueva Generación.



“Formar a nuestro equipo de ventas con este programa ha sido una forma eficaz de proporcionarles herramientas correctas para que sean más eficientes y eficaces en su trabajo diario”

Cathy Jooste
Chief Commercial Officer & USNS Regional Director

Sales Up! En cifras



+200

**80%
de participantes
certificados:**

Front: 90%
Back & Presales: 71%



98%

**Satisfacción
global**

Ratio de respuesta 65%



97%

**De las
Herramientas**

son útiles para para
desarrollar nuevas
oportunidades de venta



214

Sesiones Virtuales

Front: 97 sesiones
Back & Preventas: 99 sesiones
NGS: 18 sesiones



+7.365

Horas de formacion

2.781 Actividades completadas
396 sesiones tuteladas
920 sesiones para managers



+40

**Nuevas
herramientas**

¡De la metodología
Sales Up!

#AtentoHighPerformingSales

El proceso de formación de los empleados en general también se ha transformado aplicando metodologías de formación disruptivas. Además, actualmente es 100% virtual y lo desarrollamos a través de una **plataforma de e-learning**. Esto nos permite hacer los itinerarios formativos abiertos a todo el mundo, reforzar el aprendizaje con cápsulas postformación y añadir circuitos de aprendizaje con gamificación.

HORAS DE FORMACIÓN ACUMULADAS IMPARTIDAS POR ATENTO



75.887

EMPLEADOS <30



Además de los programas y acciones que tenemos en marcha, hemos desarrollado varias iniciativas para valorar el talento de nuestros empleados. Entre ellas, cabe destacar los **Premios Atento 2021**, que se entregaron durante nuestra Inspiring Innovation Summit. Se trata de un evento interno en el que los líderes de Atento repasan los logros del año, comparten información sobre proyectos y reiteran la estrategia y visión de la compañía. Se trata de los premios anuales de nuestra empresa, que forman parte del proceso de Transformación, y que reconocen a las personas y los proyectos que mejor nos representan y de los que estamos más orgullosos. El Comité de Dirección participa en el evento, lo que constituye una gran oportunidad.



Además, el pasado año 2021 desplegamos **Applause**, un programa de reconocimiento global para reconocer a cualquier miembro de los equipos de Atento y contribuir así a generar una cultura de reconocimiento. Los reconocimientos se realizan a través de nuestra red social interna, Atento Cloud, y pueden ser públicos o privados, en función de las 15 insignias definidas.



 **Best Agent**

 **Champions Cup**

 **Atento Responsible**

 **Best Practices**



Gracias a esta hoja de ruta, que destaca y reconoce el valor de nuestros empleados, también hemos sido reconocidos externamente.



Partnerships ITM National CX 2021

Hemos ganado 3 premios en el **Premio Nacional CX 2021 de ITM en México**. Uno de ellos fue "Transformando a las personas que inspiran" en el que obtuvimos la medalla de plata en la categoría de Mejor Estrategia de Gestión del Talento.



Partnerships ITM National CX 2021

En estos premios ganamos como empresa las categorías de **Mejor Iniciativa de Contingencia CX, Mejor Estrategia de Gestión del Talento y Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal**. Los premios fueron seleccionados por un jurado de 80 expertos del sector, que evaluaron más de 160 casos registrados este año.





ATENTO

CLIENTES 2.2

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes
2.2.2. Progresando a través
de la innovación

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes



Combinamos la ciencia de los datos, el marketing digital y la inteligencia de mercado con nuestra experiencia para convertir las ventas y reducir los costes.

VENTAS

ATENCION AL CLIENTE

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



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

COLLECTIONS

BACK OFFICE

Gestionamos y automatizamos los procesos empresariales integrados, desde el análisis y la supervisión de la captura de documentos hasta la redacción y ejecución de contratos, apoyo a las ventas y servicio al consumidor a lo largo del ciclo de relación con el cliente.



"La clave del éxito comercial en estas condiciones cambiantes del mercado radica en conocer y escuchar a tus clientes, ofreciéndoles una experiencia de cliente personalizada, cálida y eficiente para tener un impacto favorable en la percepción que los consumidores tienen de tu marca, producto o servicio"

Rubén Rivera
Director Comercial de
Atento Mexico

El sector está siendo testigo de la evolución del consumidor que es cada vez más digital, más informado, exigente y con mayor capacidad de influencia sobre otros usuarios. Como ejemplo, el 70% de los clientes en América Latina tienen altas expectativas en cuanto a la atención al cliente en comparación con el año pasado, **según un estudio de Zendesk**.

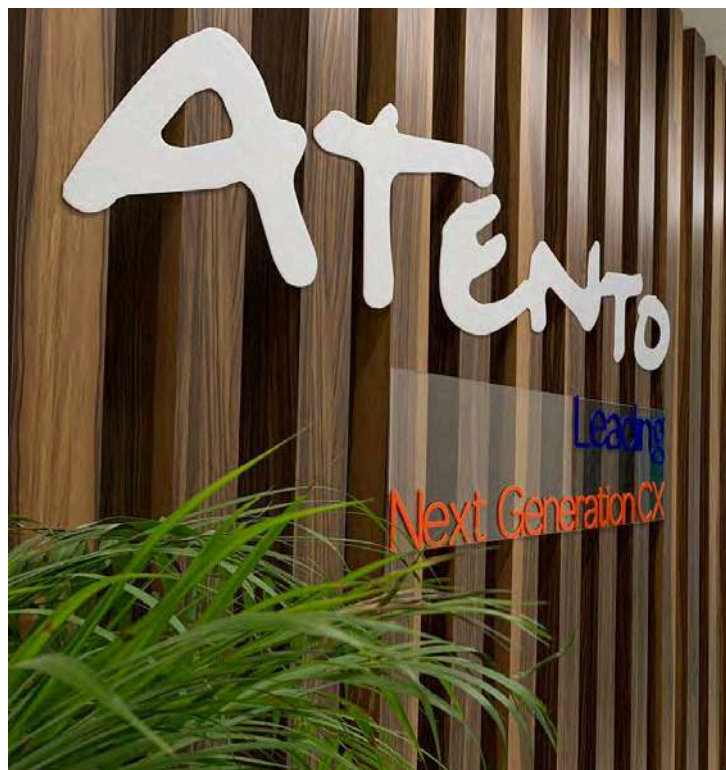
Actualmente, tener una buena estrategia de Experiencia de Cliente (CX) es un diferenciador clave para el futuro de una empresa.

En Atento nos enfocamos en brindar soluciones que rastreen y mejoren todo el recorrido del cliente.



Llevamos varios años apostando por la transformación digital. Por eso hemos podido aprovechar nuestros conocimientos y asesorar a nuestros clientes para ayudarles en este desafiante viaje con nuestros Servicios de Nueva Generación. Nuestra visión es aprovechar la innovación y la tecnología para ofrecer experiencias de marca gratificantes y conexiones emocionales con los clientes a través de nuestras Capacidades de Nueva Generación.

Nuestra experiencia nos permite ofrecer una consultoría de CX superior, mediante el uso de diversas herramientas y soluciones para comprender mejor al usuario final, con el fin de diseñar un viaje que resulte en experiencias satisfactorias, a la vez que proporciona una mayor eficiencia operativa, tanto en términos de tiempo, como de forma y coste.



“Nuestros modelos de entrega global siguen evolucionando en el mercado digital y global que se encuentra en constante expansión. Atento@Home y nuestro HUB virtual han permitido a las empresas transformar sus tecnologías y procesos y atraer el talento adecuado para sus clientes. Nuestros modelos de CX flexible demostraron la agilidad necesaria para satisfacer las necesidades siempre cambiantes de las empresas emergentes o en expansión. Los hubs multilingües crearon soluciones escalables para empresas con necesidades en diferentes países, culturas e idiomas”

Josh Ashby
Chief Delivery Officer



SERVICIOS NEXT GENERATION

HIGH VALUE VOICE

Nuestros agentes están especialmente formados y tienen acceso a la Inteligencia Artificial y a la tecnología para optimizar la Experiencia del Cliente y gestionar las demandas más complejas.

INTEGRATED MULTICHANNEL

Ofrecemos canales digitales totalmente integrados (automatizados y dirigidos por agentes), ofreciendo una experiencia única y sin fisuras para el consumidor.

AUTOMATED BACK OFFICE

Utilizamos la Inteligencia Artificial para automatizar tareas que antes llevaban varios días y que ahora se pueden hacer en minutos, minimizando también la tasa de error.



CAPACIDADES NEXT GENERATION

AI/COGNITIVE

Análisis de sentimientos e interacciones a través de Inteligencia Artificial.

ANALYTICS

Data Science aplicada para generar más valor de negocio.

AUTOMATION

Back y front-office automatizados para una mayor eficiencia.

CX PROCESS CONSULTING

Mejora de todo el proceso para una experiencia al consumidor optimizada.

CUSTOMER ENGAGEMENT

Plataforma omnicanal para impulsar la experiencia omnicanal

CYBERSECURITY

Una parte esencial de nuestros procesos empresariales, nuestra tecnología, nuestra visión estratégica y de nuestros empleados y socios tecnológicos.



INNOVACIÓN Y FACTORÍA DE NUEVOS PRODUCTOS

MODELO DE DELIVERY

VirtualHub

Nuestro primer centro de mando que se creó para responder a las nuevas demandas de los clientes, optimizando, supervisando y controlando las operaciones a distancia

Atento@Home

Una solución completa y segura para el trabajo a distancia, que facilita la incorporación 100% a distancia, la seguridad de los datos y una implantación ágil y masiva.

FlexibleCX

Una solución de CX basada en la nube, flexible, ágil y escalable que incluye todo lo necesario para impulsar el rendimiento de CX de las PYMES y las Start Ups

Multilingual HUB

Centro de contacto con el cliente que habla el idioma de cada cliente.

Atento@Home



El compromiso con los supervisores y agentes en el nuevo modelo se correlaciona directamente con una mayor **satisfacción del cliente y productividad**.



Contar con una sólida estrategia de tecnología nativa en la nube es clave para ofrecer, **servicios flexibles y de alta calidad**, reforzados por nuestras asociaciones con **líderes de alta tecnología** de todo el mundo.



No comercializamos Atento@Home como una tecnología independiente. Es una solución E2E que amplía nuestros servicios CX para el trabajo a distancia: garantiza la **fiabilidad de las operaciones** y **mejora la satisfacción del cliente**.



La seguridad es una cuestión clave y supone mucho más que la tecnología: **la seguridad debe gestionarse E2E**, desde la selección de perfiles hasta el diseño de la experiencia del cliente, la conectividad, la vigilancia, el diseño del lugar de trabajo, etc.



En un entorno virtual, contar con procesos operativos sólidos es aún más crítico que en un entorno presencial, y esos procesos deben estar **perfectamente orquestados con los presenciales**, sobre todo en los modelos híbridos de hogar + presencial.



Cuando es necesario, **adaptamos soluciones que cumplen los requisitos avanzados de seguridad** de datos de diversos sectores.



Atento@Home permite un amplio abanico de nuevas **oportunidades** en desarrollo y aún por explorar que llegarán en los próximos meses...



Garantizamos un valor tangible y la excelencia a nuestros clientes mediante el desarrollo de nuestra propia tecnología y el aprovechamiento de todos nuestros activos internos. También obtenemos el apoyo de los líderes del mercado y desarrollamos asociaciones estratégicas para completar nuestra entrega.

CAPACIDADES

ACTIVOS INTERNOS

PARTNERS CLAVE

CX PROCESS
CONSULTING

LUI

celonis

CUSTOMER
ENGAGEMENTXTRABOT
JOURNEYFive9 NICE
GENESYS salesforce

ANALYTICS

DATAOCEAN

VERINT
Microsoft NICE

AUTOMATION

DAP
ATENTOUiPath blueprism AUTOMATION
ANYWHERE

AI/COGNITIVE

STRESSOMETER

Google Microsoft
LUIS

CYBERSECURITY

CROWDSTRIKE

Windows Defender



“Nuestras Capacidades Next Generation aceleran nuestra capacidad para transformar la Experiencia del Cliente e impulsar un valor empresarial adicional. Nuestra hoja de ruta de la Próxima Generación de CX está en constante evolución, aportando lo mejor de nuestros profesionales, tecnologías, socios y programas de innovación a nuestros clientes, cada día y en cualquier lugar”

Eduardo Aguirre
Chief Information Officer

PREMIOS Y CERTIFICACIONES TECNOLÓGICAS



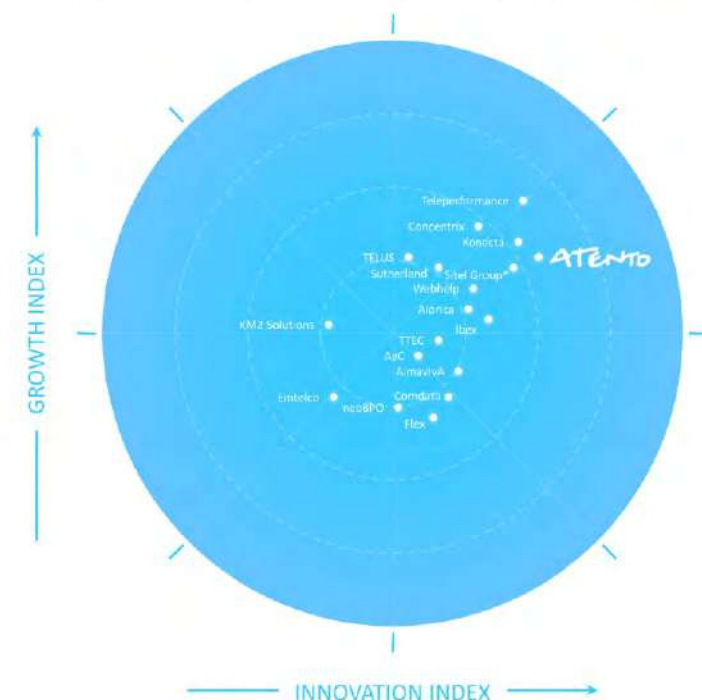
Innovation Leader

Atento es reconocida por Frost & Sullivan como **líder en crecimiento e innovación** en el Frost Radar™ 2021 y lidera la matriz de innovación para CX Outsourcing en América Latina. El Frost Radar mide a las empresas del sector CX en base a su desempeño en términos de innovación y crecimiento. Frost destacó a Atento como una de las empresas líderes en este Frost Radar, dado su notorio desempeño en la matriz de Innovación, y un fuerte pipeline de crecimiento futuro. Frost también destacó a Atento por ser la única empresa del mercado que gestiona un acelerador de start-ups para aprovechar las tecnologías y metodologías emergentes, lo que posiciona a la empresa para una innovación sostenible en los próximos años.

Premio al Liderazgo de Producto

Atento ha recibido el **"Premio al Liderazgo de Producto" de Frost & Sullivan 2021 por la "Excelencia en las Mejores Prácticas para los Servicios de Externalización de la Experiencia del Cliente"** en América Latina. En las evaluaciones, los analistas también identificaron tres imperativos estratégicos clave para los proveedores que compiten en América Latina: modelos de negocio innovadores, tecnologías disruptivas y capacidad para abordar los desafíos internos.

FROST RADAR™ : Customer Experience Outsourcing Services Market in Latin America 2021



"La compañía ha mostrado un sólido crecimiento en los negocios nativos digitales, además de exhibir numerosos casos de éxito en la transformación digital de clientes tradicionales y grandes, la mayoría de los cuales mantienen relaciones estables a largo plazo con Atento".

Sebastian Menutti
Industry Director, Frost & Sullivan

PREMIOS Y CERTIFICACIONES TECNOLÓGICAS

Atento se ha posicionado como Líder en el Cuadrante Mágico de Gartner® 2022 para BPO de Servicio al Cliente durante dos años consecutivos. El informe del Cuadrante Mágico de Gartner evalúa la externalización de procesos de negocio de atención al cliente. En este momento crucial, el informe ayuda a los líderes de SOC a "identificar posibles proveedores para apoyar sus necesidades de canales digitales y de asistencia en vivo". El informe ha evaluado a 17 proveedores, teniendo en cuenta el cumplimiento de su visión y su capacidad de ejecución.



Dentro del Top 10 de Centros de Contacto Digitales

Atento también ha sido nombrado uno de **los diez mejores proveedores de Centros de Contacto Digitales del mundo** por la firma analista independiente **HFS Research**.

El informe y las calificaciones de los proveedores se basan en un extenso trabajo de los analistas que evalúan un conjunto de capacidades de servicio al cliente específicas del sector, incluyendo la ejecución, la innovación, la alineación con OneOffice y la Voz del Cliente. Atento recibió las calificaciones más altas en las categorías de Escala y Entrega, Voz del Cliente y Capacidad de Innovación.



Líder en Operaciones Digitales

Atento ha sido nombrado **líder en tres categorías por ISG Research en su informe ISG Provider Lens Quadrant 2021 en EEUU**. Atento ha sido elegida como líder en los segmentos de Operaciones Digitales, Servicios de Trabajo a Distancia y Servicios de Experiencia del Cliente Social, y ha destacado como un actor desafiante en el cuadrante de Inteligencia Artificial y Analítica.



¡Atento apuesta por el Talento interno!

Además, Atento ha obtenido certificaciones ISO para:

Gestión de Calidad (ISO 9001) (Argentina, Perú, Chile, Colombia y Brasil)

Centros de contacto con el cliente (ISO18295) (EMEA)

GARTNER y MAGIC QUADRANT son marcas registradas y marcas de servicio de Gartner, Inc. y/o sus afiliados en los Estados Unidos e internacionalmente y se utilizan aquí con permiso. Todos los derechos están reservados. Gartner no respalda a ningún proveedor, producto o servicio representado en sus publicaciones de investigación, y no aconseja a los usuarios de tecnología que seleccionen sólo a los proveedores con las calificaciones más altas u otra designación. Las publicaciones de investigación de Gartner consisten en las opiniones de la organización de investigación de Gartner y no deben interpretarse como declaraciones de hecho. Gartner renuncia a toda garantía, expresa o implícita, con respecto a esta investigación, incluyendo cualquier garantía de comerciabilidad o idoneidad para un propósito particular. El contenido de Gartner descrito en este documento (el "Contenido de Gartner") representa la opinión de investigación o los puntos de vista publicados, como parte de un servicio de suscripción sindicado, por Gartner, Inc. ("Gartner"), y no son representaciones de hechos. El Contenido de Gartner se refiere a su fecha de publicación original (y no a la fecha de este [tipo de presentación]) y las opiniones expresadas en el Contenido de Gartner están sujetas a cambios sin previo aviso.

2.2.2. Progresando a través de la innovación

Atento ha obtenido la certificación **ISO 56002** de gestión de la innovación por segundo año consecutivo. Es la primera empresa del sector de BPO que obtiene esta certificación y la única del mercado que gestiona una aceleradora de startups para aprovechar las tecnologías y metodologías emergentes.

La tecnología es un pilar para la innovación y un componente crucial de la experiencia del cliente. Nos permite agilizar las operaciones, aumentar la productividad e incluso prever escenarios de crisis, permitiendo oportunidades de mejora continua. En Atento buscamos constantemente nuevas formas de mejora, centradas en las personas. Los siguientes son algunos ejemplos de cómo la tecnología mejora la CX:

Como empresa especializada en experiencias de cliente orientadas al valor en diversos sectores, nuestro principal objetivo es seguir proporcionando soluciones tecnológicas que lleven a los clientes a la siguiente generación de CX, combinando el poder de las nuevas tecnologías con el toque humano para acelerar el crecimiento y seguir liderando el sector en su viaje hacia la transformación digital.

La inteligencia artificial (IA) es una de las tecnologías más revolucionarias que tenemos en el sector. Hay varias soluciones basadas en la IA que podemos implementar, como los **chatbots**, que son programas capaces de entender el lenguaje escrito y ejecutar acciones predeterminadas en función de lo que exprese el cliente. Los chatbots son capaces de gestionar solicitudes completas sin intervención humana, reduciendo el tiempo de respuesta.

En 2021 Atento ha registrado un crecimiento anual del 30% en la implantación de soluciones **IVR (Respuesta de Voz Interactiva)**, una plataforma para llamadas telefónicas que permite a los usuarios interactuar con el sistema de atención al cliente a través de menús preestablecidos. El 100% de los clientes actuales de la compañía tienen algún tipo de solución IVR en sus operaciones, ya sea para la atención al cliente o para las encuestas de satisfacción.



En Atento estamos en constante evolución, adaptando nuestros servicios a las demandas de nuestros clientes y sus usuarios para cumplir con las nuevas características de inmediatez, personalización, autoservicio y excelencia que se solicitan, y para las que la tecnología está jugando un papel muy importante.



Atento lanzó recientemente en México ARI "Atento Virtual Human Expert",

un agente de voz digital que utiliza la inteligencia artificial para automatizar las interacciones con los usuarios de una marca, dirigiendo la conversación a preguntas y respuestas a través de un lenguaje natural que se adapta a las necesidades del cliente.

Asimismo, la **automatización** ha crecido de forma constante, con estimaciones de un **crecimiento del 19,5%** para 2021, según Gartner. Esto se debe a los excelentes resultados que ofrece en los procesos de captura y validación de datos de back-office. Disponemos de soluciones para convertir grandes documentos físicos en archivos electrónicos, leer códigos de barras, reconocimiento facial e incluso identificar la escritura a mano. Como resultado, podemos optimizar los tiempos operativos y de respuesta, al tiempo que aumentamos la seguridad contra el fraude.

Atento viene trabajando en soluciones integrales de Back Office y en la automatización de procesos a través de la **Automatización Robótica de Procesos (RPA)** utilizando tecnología de nueva generación, con el objetivo de agilizar las interacciones con los clientes y el servicio de atención al cliente en el uso de aplicaciones informáticas, especialmente en tareas repetitivas y mundanas.

En Atento, los procesos RPA van mucho más allá de la simple gestión del software, es la automatización del proceso end-to-end con asertividad, optimización y fiabilidad, priorizando la estrategia comercial de los clientes, **la satisfacción del consumidor final** y una mejor experiencia sin errores; esto complementado con consultores y un equipo de desarrollo y soporte altamente cualificado en competencias técnicas, visión de procesos y Customer Experience (Cx).

En 2021 Atento presentó en España Xtrabot,

su solución omnicanal de automatización de interacciones para mejorar la Experiencia de Cliente. Xtrabot es una plataforma omnicanal que permite que las conversaciones fluyan entre canales sin que el cliente lo note, introduciendo bots (voz y texto) en un primer nivel para la resolución de consultas comunes y/o sencillas.



"A veces pensamos que automatizar es robotizar. Sin embargo, cuando se automatizan los procesos, el objetivo es facilitar la gestión[...] La tecnología debe estar al servicio del proceso, sin olvidar el toque humano de la relación con el cliente final "

Miguel José López
Director Comercial Región Sur América

Para promover y patrocinar la innovación, Atento cuenta con dos programas complementarios que promueven el desarrollo de ideas nuevas y frescas para avanzar en la experiencia del cliente:



Atento Next, es la aceleradora de startups de Atento, y el año pasado trabajamos con cuatro startups, de las 257 inscritas inicialmente, para participar en su programa de aceleración.

257
Startups
inscritas

50
Pre-
seleccionadas

15
Propuestas



4

Seleccionadas

Estos elegidos tuvieron la oportunidad de co-crear proyectos relacionados con los retos trazados por Atento, como nuevas tecnologías y modelos de negocio estableciendo rutinas y sprints periódicos. Con el objetivo de aportar más innovación a la empresa, las startups elegidas y los temas tratados en sus propuestas fueron los siguientes:



Ciencia
de datos



Activación de
marca en redes
sociales



Innovación de
automatización
de backoffice



Innovación de
automatización
de backoffice

“(…)El proceso de selección nos sorprendió por su formato, agilidad y transparencia. Estamos entusiasmados con las nuevas oportunidades de negocio que surgirán”

Patricia Tavares
NeuralMind CEO



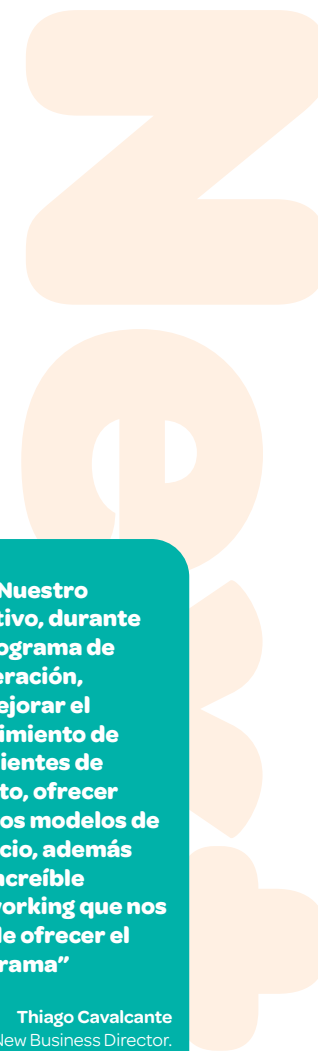
“Entender las necesidades y demandas de nuestros clientes y del público es clave, ya que son el motor de nuestro negocio. Gracias a estas iniciativas hemos podido ampliar nuestros horizontes y explorar nuevos y novedosos modelos de negocio. El objetivo era mejorar la experiencia de los clientes, ofreciendo una oportunidad a las nuevas empresas”

Bruno Pavani
Gerente Senior
Proyectos de Innovación

“(…)Nuestro objetivo, durante el programa de aceleración, es mejorar el rendimiento de los clientes de Atento, ofrecer nuevos modelos de negocio, además del increíble networking que nos puede ofrecer el programa”

Thiago Cavalcante
Inflr's New Business Director.

ATENTO



ATENTO IDEIAS

Atento Ideias es una Plataforma para fomentar la colaboración y cocreación interna, gestionando todos los canales, desde la ideación hasta la implementación. Funciona como un único espacio para recibir las ideas de todos los empleados, centralizando la gestión desde la ideación hasta la medición de los resultados. Crea un flujo de aprobación, con desencadenantes condicionales para automatizar la aprobación de las ideas.

Este programa crea un reconocimiento para los empleados, con ranking y premios, y fomenta la colaboración y la creación conjunta de ideas.

LANZAMIENTO
DEL DESAFÍO

CAPTACIÓN
DE IDEAS

APROBACIÓN
DE IDEAS

IMPLANTACIÓN
DE LAS IDEAS

GANANCIAS

ALIANZAS SATISFACTORIAS PARA NUESTROS CLIENTES

Con el fin de responder a las demandas de un mercado cada vez más globalizado y mejorar la experiencia del cliente, **Atento y ManpowerGroup** colaboran para ofrecer servicios multilingües de atención al cliente y tecnología de automatización de procesos (RPA), reforzando la oferta de Atento de soluciones de nearshoring y aportando grandes beneficios a sus clientes, como la proximidad geográfica y cultural, la flexibilidad y la eficiencia en costes.



“La colaboración entre ManpowerGroup y Atento ayuda a las organizaciones a tener éxito en su transformación digital”

Raúl Grijalba
Presidente de ManpowerGroup
España, Portugal,
Grecia e Israel

HISTORIA DE ÉXITO

Úbico Corporate Mobility, perteneciente al grupo World2Meet, la división de viajes del **grupo Iberostar**, ha confiado en Atento y en la experiencia de su equipo en la gestión de la relación con el cliente a través de canales remotos, para diseñar el customer journey y generar una experiencia de marca realmente diferencial. A partir de un análisis detallado de los procesos de atención al cliente de Úbico, se identificaron varias oportunidades para mejorar la atención al cliente.



“Atento nos ha aportado rapidez, flexibilidad y también conocimiento. Nos ha acompañado en este camino de conceptualización de la agencia”

Alejandro de la Mata
Service & Solutions Director
ÚBICO CORPORATE MOBILITY

A woman with short dark hair, wearing a grey blazer, is pointing with a pen at a whiteboard. The whiteboard is covered in hand-drawn business diagrams, including a large dollar sign, a bar chart, and various flowcharts with labels like 'CUSTOMER', 'TRAINING', 'WORKING ENVIRONMENT', and 'INTERPERSONAL'. Several colorful sticky notes are attached to the board. In the background, four other people (three women and one man) are standing and watching. The setting is a modern office with large windows and industrial-style lighting.

Atento

**PROVEEDORES
2.3**

|

2

2.3 Proveedores

Nuestros proveedores desempeñan un papel muy importante dentro de Atento. Cubren todo el ciclo de vida de la relación con nuestros clientes. Por eso valoramos mucho las relaciones que mantenemos con nuestros proveedores de tecnología.

Trabajamos conjuntamente para asegurar la continua adaptación de los sistemas y servicios que ofrecemos con las nuevas tecnologías. De este modo, podemos ofrecer un servicio cada vez más eficiente y rentable a nuestros clientes.

Nuestra relación y gestión de proveedores se realiza gracias a nuestros procedimientos de compra a través de los cuales buscamos añadir valor al negocio, anticiparnos a la demanda, identificar la **eficiencia, la escalabilidad y las sinergias**.

Nuestra Política de Compras recopila un conjunto de **requisitos éticos y económicos** que deben cumplir los proveedores con los que trabajamos. Nuestros proveedores deben estar alineados con nuestros principios y protocolos de actuación.

Durante el año 2021, dentro de esta política se crearon cinco nuevos procedimientos para cubrir cada macroproceso de compra:

- Procedimiento Operativo de Requisición de Compras
- Procedimiento Operativo para la Negociación de Compras - Sourcing
- Procedimiento Operativo para la Gestión de Contratos de Compra
- Procedimientos Operativos para la Gestión de Proveedores
- Procedimientos operativos para los registros de materiales

Con nuestros **Procedimientos Operativos para la Gestión de Proveedores**, nos aseguramos de que los proveedores cumplan con una serie de requisitos, entre los que se encuentran las condiciones de Responsabilidad Social.

Por ello, nuestro **Contrato Marco** establece varias responsabilidades de los proveedores, entre ellas el cumplimiento de toda la legislación laboral aplicable, la aplicación de normas éticas que garanticen los derechos humanos y de los trabajadores, así como el respeto al medio ambiente.

Además, contamos con **asesores externos para realizar la Due Diligence** fde aquellos proveedores con mayores riesgos, entre los que se encuentran algunos de los temas a revisar: Corrupción y soborno, exposición política de los accionistas/socios, terrorismo y narcotráfico, y trabajo infantil y esclavitud.

Atendiendo a la automatización de nuestro proceso de compras, para asegurar una mayor integridad y transparencia, durante 2021 se comenzó con la integración de los sistemas SAP y ARIBA. Los proveedores se han integrado en el flujo de información de la Red ARIBA.

OBLIGACIONES CONTRACTUALES DEL CONTRATO MARCO

No habrá trabajo infantil

No existen situaciones de trabajo forzoso

No se dan condiciones de trabajadores en riesgo o trato inhumano.

Cumplimiento de la legislación medioambiental

Ausencia de restricción del derecho a la libertad de asociación

No a la discriminación

Compromiso contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, así como la presentación de los principios de integridad y transparencia en los procesos de contratación.



A diverse group of young people, including a man with curly hair, a man with a red shirt, a woman with curly hair, a woman with glasses, a man with a striped shirt, and a woman with a red polka-dot shirt, are gathered around and looking at their smartphones. They are all smiling and appear to be in a social setting.

Atento

COMUNIDAD 2.4

2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad

2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad

En Atento somos conscientes del gran valor que nuestro apoyo aporta al progreso de la sociedad en las comunidades en las que operamos. No sólo creamos directamente empleo local, sino que trabajamos para desarrollar iniciativas de acción social que faciliten la mejora de la calidad de vida de los más desfavorecidos.

Fomentamos el desarrollo de iniciativas adaptadas a las características y demandas de cada comunidad. Por ello, desarrollamos programas globales para toda la empresa, así como locales para lograr un mayor impacto dentro de comunidades específicas.



HISTORIA DE ÉXITO. PROYECTO DE ACCESIBILIDAD DEL SITIO WEB DE ATENTO

A partir de ahora, gracias al proyecto global de Atento, nuestra web corporativa es **100% accesible para personas con discapacidad.**

El proyecto de accesibilidad comenzó como una exigencia legal por parte de las autoridades brasileñas para hacer la web accesible a las personas con discapacidad.

En menos de un mes hemos conseguido que la web sea accesible para todo el mundo y hemos mejorado nuestra puntuación de accesibilidad en 13p.p

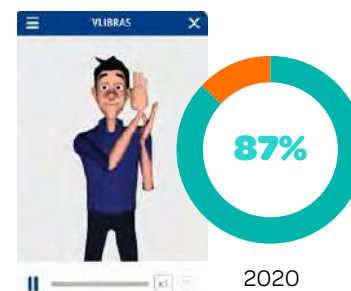
Subtítulos de vídeos en portugués

Simplificación del texto en todo el sitio web

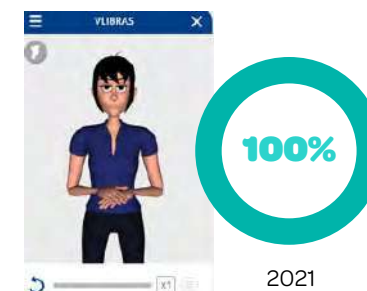
Accesible por Vlibras (Lengua de Signos)

Descripción de las imágenes

Accesibilidad



Accesibilidad



BRASIL

Atento por Elas.

Este programa se dedica a aumentar la autoestima y la ambición de las niñas poniéndolas en contacto con mujeres que ocupan puestos de liderazgo en Atento, para que les sirvan de modelo en sus aspiraciones vitales y profesionales. Se han realizado cuatro ediciones con 47 niñas.



"El evento fue inspirador, muy gratificante. Conocer el inicio de una carrera profesional siempre es motivador y me identifiqué mucho. Sin duda lo disfruté y participaría más a menudo."

Evelin Souza Duarte
Joven Aprendiz
Sítio Del Castilho

Atentos al Futuro,

que existe desde 2011 con más de 50 clases y la certificación de aproximadamente 800 personas en condiciones de vulnerabilidad social, se ha adaptado a la modalidad virtual, y este año cerró una alianza con Gerando Falcões, permitiendo varias clases nuevas a lo largo del año.

"¡Me encantó la formación! Hasta entonces, Atento era una empresa que no conocía, y conocerla, escuchar a los propios empleados en las presentaciones fue genial. Pude ver en la práctica la diversidad y el trabajo que realiza la empresa"

Joven Participante

Navidad sin hambre.

Ejecutivos del Grupo Atento donaron 40 cestas de alimentos básicos. Las cestas fueron donadas a la Instituição C. Criança - Cuidado - Cidadão, una ONG que trabaja con familias de niños y adolescentes con discapacidades y/o enfermedades crónicas, en São Paulo.

"Todos los años, nuestros directivos se movilizan para hacer algo especial durante las fiestas. En 2021, elegimos esta ONG porque trabaja con niños, el futuro de nuestra sociedad. Además, la elección de las cestas de alimentos básicos surgió por la situación de inseguridad alimentaria que asola el país en estos tiempos de pandemia y desempleo."

Margarete Yanikian,
Gerente Senior de
Responsabilidad Social
Corporativa,
Comunicación Interna y
Mediadora

**G10 das favelas Paraisópolis**

Donación de 1000 cestas de alimentos, con 11 productos alimenticios para el G10 de las favelas para apoyar a las comunidades directamente afectadas por la pandemia del COVID-19 - liderado por el equipo de Relaciones Institucionales y Gubernamentales (RIG).

Prefeitura Santo André Santo André Solidária

Donación de 500 cestas de alimentos, productos de limpieza e higiene personal al Ayuntamiento de Santo André para apoyar a las comunidades directamente afectadas por la pandemia del COVID-19 - liderado por el equipo de Relaciones Institucionales y Gubernamentales (RIG).

Movimento Unidos Pela Vacina – Atento

Donación de cinco (5) Cámaras de Conservación de Vacunas de 120L y quince (15) Contenedores Térmicos de Vacunas de 12L para cinco ciudades de Espírito Santo (Presidente Kennedy, Mantenópolis, Ponto Belo, Águia Branca y Muqui) para apoyar la campaña de vacunación institucional en municipios de bajos ingresos directamente impactados por la pandemia de COVID-19.

Proyecto realizado por el Ayuntamiento de Taboão da Serra y apoyado por Interfile/Atento

Donación de 452 cestas con alimentos básicos y productos de limpieza al Ayuntamiento de Taboão da Serra (SP).

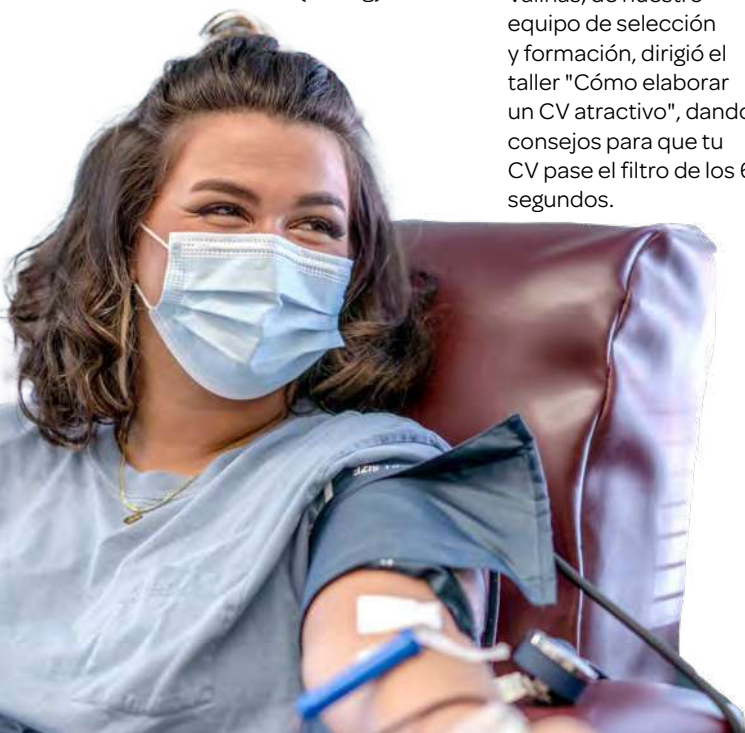




COLOMBIA

Campaña de donación de sangre. FUNDACIÓN NIÑOS CON CÁNCER (SANAR).

Apoyo al Consejo Consultivo Nacional de Cáncer Infantil - CONACAI, a través de la eliminación de tapones de botellas para dar una adecuada gestión socio-ambiental (240 kg).



ESPAÑA

Fundación Adecco para promover la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social.

Atento, como referente del sector en España, ha sido invitado a participar y ayudar a través de nuestra experiencia. Maite Rey Valiñas, de nuestro equipo de selección y formación, dirigió el taller "Cómo elaborar un CV atractivo", dando consejos para que tu CV pase el filtro de los 6 segundos.

Donación de equipos informáticos corporativos portátiles.

"Para mi ONG Asociación Deporte, Cultura y Desarrollo es fundamental contar con el apoyo de empresas como Atento que nos ayudan a hacer realidad nuestras iniciativas sociales. Así, la última aportación de Atento, que ha consistido en la donación de 45 ordenadores portátiles, ha sido destinada al proyecto Sach'a, una iniciativa cuyo principal cometido es la implantación en los países siguiendo lo establecido en la Agenda 2030 para el Desarrollo de Naciones Unidas. El Proyecto Sach'a tiene como objetivo crear una industria agroforestal sostenible en los países andinos. En años anteriores ya hemos contado con el apoyo de Atento para acciones de educación y formación, y esperamos mantener esta colaboración en los próximos años"

Miguel Felipe Rodríguez Álvarez
Presidente de la Asociación Cultura y Desarrollo Deportivo.



ATENTO

HISTORIA DE ÉXITO

21 años de colaboración con la Fundación Inocente

Cada año, el 28 de diciembre se celebra la gala televisada de la **Fundación Inocente Inocente en TVE** (Televisión Española) con el objetivo de colaborar con diferentes causas.

En esta edición, centrada en los niños enfermos de cáncer, Atento contó con 625 agentes voluntarios de diferentes centros de toda España que atendieron las llamadas de los espectadores que querían colaborar con la causa de este año. En la gala de este año se recaudaron 1,9 millones de euros, 300.000 euros más que el año pasado.

Con el modelo mixto, Atento@Home, pudimos afrontar la gala de este año, en la que nuestro servicio es clave para gestionar y acusar recibo de las donaciones.





CHILE

Donación a la Fundación Crescendo y a la Fundación Emprender.

Una donación de una tarjeta regalo equivalente a 625 dólares se reparte entre ambas fundaciones que trabajan para que las personas con discapacidad y abandonadas por sus familias tengan un hogar (Fundación Crescendo) y para que los escolares en situación de vulnerabilidad no abandonen su proceso educativo (Fundación Emprender).



ARGENTINA & URUGUAY

UNICEF Un sol para los niños

Los empleados voluntarios de Atento siguen sumándose, como lo vienen haciendo desde hace casi 20 años. Este programa solidario busca recaudar fondos para niños y adolescentes y en su edición 2021 alcanzó los \$215.970.245 ARS con 300 empleados voluntarios.

Donación de equipos no utilizados.

De acuerdo con nuestra Política Medioambiental, prevenimos la contaminación reduciendo el consumo y evitando la generación de residuos, donando o entregando a asociaciones especializadas.

En Argentina hemos entregado 83 monitores con fallas irreparables a "Red Reciclar" para su reciclaje y reutilización.

En Uruguay donamos 239 PCs y 63 monitores en desuso a la FUNDACIÓN

SOPHIA de Uruguay, que agrupa a 32 centros educativos de nivel preescolar, primario y secundario.

Fundación Leer.

En Atento nos sumamos gestionando las convocatorias, invitando a las escuelas del país a inscribirse en la Maratón Nacional de Lectura.



PERU

Atento Perú ha firmado un convenio para apoyar el programa "RAEEcicla para ayudar",

el programa de reciclaje de ANIQUEM (Asociación de Ayuda al Niño Quemado)..

Donación al Hogar del niño Emmanuel y a la Municipalidad de Carmen de la Legua.



"Gracias a Atento por pensar siempre en nosotros y dar alegría a los niños"

Noel Meza
Presidente del Hogar Infantil
Emmanuel.



TapiAtento.

Recogida de tapones de plástico en beneficio de los niños con cáncer y del medio ambiente. 116 kg entregados al Banco Nacional de Tapones a finales de 2021.

Compartir Fiesta.

Donación de sangre a diversos centros a través de una organización que promueve la donación altruista de sangre en México. 138 donantes de sangre altruistas.

¡Donar cabello es regalar sonrisas

Recogida de cabello para la creación de pelucas oncológicas. 70 trenzas de cabello entregadas a la Fábrica de Pelucas de la Fundación Teletón.

Juguetón.

Recogida de juguetes para niños desfavorecidos y actividad de voluntariado en la organización de juguetes. 936 juguetes entregados



1ª jornada de voluntariado para la organización del reparto de juguetes y montaje de paquetes.

Cocinamos México

Recolección de alimentos para la preparación y entrega de alimentos a grupos vulnerables afectados por la pandemia. Entregamos más de 600 alimentos.

Tent Partnership for Refugees.

Atento se unió a la **Tent Partnership for Refugees**, comprometiéndose a explorar oportunidades de contratación y formación para los Afganos en Estados Unidos. La Tent Partnership for Refugees ha impulsado el apoyo a los refugiados de más de 190 empresas de todo el mundo

“Atento está dando un paso adelante en favor de los refugiados en un momento tan crítico, y estamos encantados de darles la bienvenida a la Tent Partnership. Con la contratación de refugiados, Atento no sólo construirá una plantilla más diversa e inclusiva, sino que también ganará empleados increíblemente trabajadores y leales. Estamos muy orgullosos del liderazgo de la empresa en este esfuerzo”.

Scarlet Cronin
Directora Ejecutiva en
funciones en Tent



A photograph of three people walking through a field with young trees. On the left, a man with a beard and curly hair wears a colorful patterned sweater. In the center, a man with a beard and a grey beanie wears a dark vest over an orange shirt. On the right, a woman with her hair in a bun wears a brown jacket over a yellow knit sweater and carries a large blue woven basket filled with sticks. The background shows a hilly landscape under a bright sun with a lens flare. There are small white plus signs in the corners of the image.

Atento

M3

MEDIOAMBIENTE
Comprometidos
con nuestro
planeta

3.1. Nuestra Huella de Carbono

El cambio climático es un problema global que nos afecta a todos. En Atento creemos que la protección del medio ambiente es de vital importancia, y aunque Atento tiene una baja exposición a Cuestiones ESG, según Sustainalytics, ya que no somos una industria intensiva en emisiones, estamos tomando medidas y estableciendo objetivos para abordar nuestra huella de carbono y alcanzar a la Neutralidad de Carbono en 2030. Nos comprometemos a reducir nuestro impacto para garantizar el futuro del planeta. El año pasado asumimos el compromiso de calcular nuestra huella de carbono, y lo hemos cumplido. Nos complace informar que los resultados para el año 2021 son positivos, con una reducción de nuestra huella de carbono en comparación con el cálculo de 2020*.

Tras un año 2020 inusual, en 2021 nos preparamos para volver poco a poco a las instalaciones y recibir a todos los empleados que deseaban volver a un modelo presencial. Gracias a una cuidadosa planificación y a nuestras iniciativas, en 2021 hemos conseguido una reducción del 6,6% de nuestras emisiones incluso después de que un 57% de nuestros empleados volvieran a trabajar en las oficinas. Atento se compromete a mantener el WAHA (Work from Home Atento) no sólo para permitir a nuestros empleados un mejor equilibrio entre su vida laboral y personal, sino también para reducir las emisiones en las instalaciones y los desplazamientos (Alcance 3).

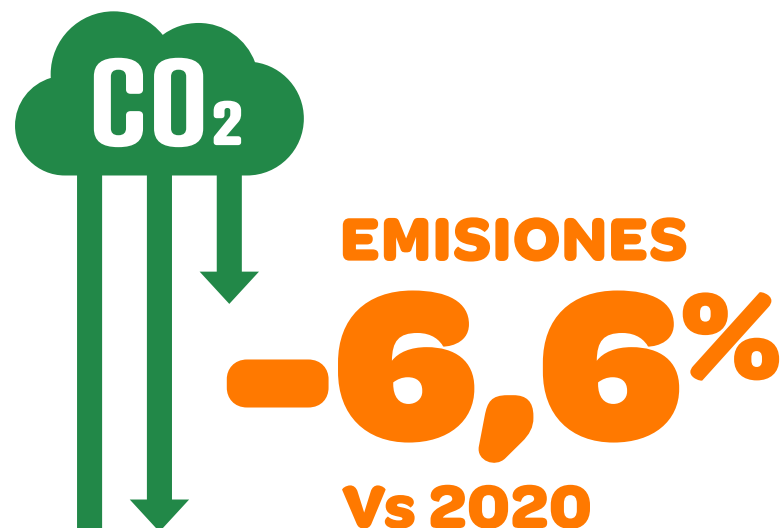
Nuestra reducción también se atribuye a nuestra migración a la Nube y al uso de soluciones nativas de la Nube, que nos ayudan a conseguir esa reducción de emisiones de CO₂, inalcanzable cuando se utilizan formatos convencionales.

Además, Atento cumple con las leyes y normativas medioambientales y no ha tenido ninguna multa en esta materia durante el 2021.

Todos los cálculos de las emisiones se han realizado de acuerdo con las normas y recomendaciones del GHG protocol.

**Comparación entre la suma de los alcances 1 y 2 en 2020 y 2021*

Aviso: La información proporcionada tiene únicamente fines informativos y no comerciales, no constituye asesoramiento de inversión y está sujeta a las condiciones disponibles en nuestro Aviso Legal. No se permite su uso como calificación crediticia o como índice de referencia. A menos que se acuerde explícitamente por escrito, no se permite el uso para productos y servicios, creación de índices, trabajos derivados, gestión de carteras o fondos, o cualquier otro uso. A modo de excepción, sólo se permite el uso por parte de la empresa calificada, limitado a una única referencia de su propia información en los informes anuales y en el sitio web de sostenibilidad, mencionando a Sustainalytics como fuente.



La Calificación de Riesgo ESG de Atento evaluada por Sustainalytics es de 13,4, que se clasifica como de Riesgo Bajo.

Está incluida en la Industria de Servicios Comerciales y ocupa el puesto 78 de 442 empresas .

ESG Risk Rating
13,4
Low Risk



Severe 40+
High 30-40
Medium 20-30
Low 10-20
Negligible 0-10

Company ESG Risk Rating - Sustainalytics

En cuanto a los alcances 1 y 2, la reducción global de las emisiones es de un 6,6% con respecto a 2020.

Este porcentaje representa un ahorro directo de **18,9 KG de CO2 por empleado**.

Aparte de nuestro programa de Cloud, las reducciones también se atribuyen a las diferentes iniciativas que hemos puesto en marcha para reducir los consumos desde 2019. El consumo de papel y agua se ha visto muy reducido por estas medidas y se ha **reducido un 42% y un 77%** respectivamente (comparación entre los consumos de 2021 y 2019).

También hemos conseguido reducir nuestro consumo de electricidad, en un 11% desde el año pasado.

Lamentablemente, por razones ajenas a nuestro control, esta gran reducción del consumo no se refleja como una reducción de las emisiones en el Alcance 2. Esto se debe a que la producción de energía en Brasil depende en gran medida de la energía hidroeléctrica, y debido a una baja temporada de lluvias, los proveedores se han visto obligados a cambiar a la producción de energía termoeléctrica cambiando los mix de energía y resultando en energía menos verde. (Esta circunstancia se va a revertir en 2022 ya que el gobierno ha confirmado que la temporada de lluvias ha sido favorable).

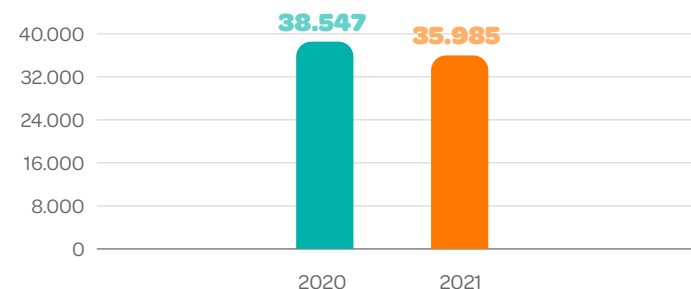
En las emisiones de Alcance 1 sí que se observa una gran reducción de un

18%

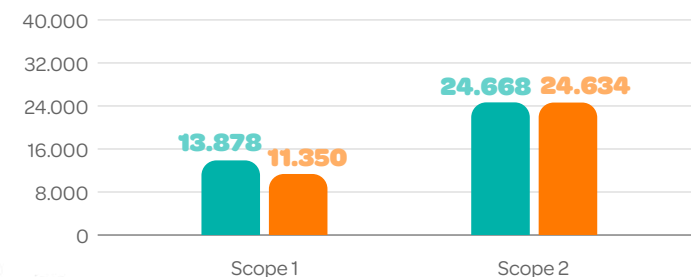
respecto a 2020.



t CO2 e Emissions



t CO2 e Emissions



■ 2020 ■ 2021

*Las fuentes de energía termoeléctrica utilizan combustibles fósiles para la producción de electricidad.

Como resultado de la reducción de nuestras emisiones, también se ha reducido la huella de carbono por empleado. Todos nuestros planes están orientados a la reducción de esta cifra.

HUELLA DE CARBONO POR EMPLEADO



Para el cálculo de la huella de carbono se ha utilizado la metodología del GHG protocol

El Alcance 1

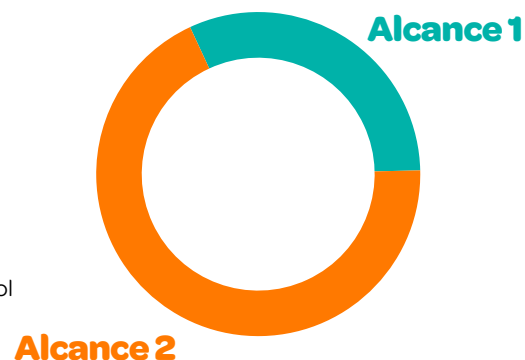
incluye todas las emisiones directas procedentes del consumo de combustibles fósiles y gases fluorados utilizados en los sistemas de calefacción y refrigeración. Se han omitido las emisiones de los viajes en coche de la empresa, ya que su representación en el cálculo global es mínima.

El Alcance 2

incluye todas las emisiones indirectas derivadas de la generación de electricidad.

Debido a la presencia global de Atento, para el cálculo de la huella de carbono se han tomado los factores de emisión de cada ubicación de las autoridades locales y organismos oficiales y se han actualizado los factores de emisión de electricidad de 2020 a 2021, para reconocer los cambios que han tenido los proveedores de electricidad.

Emission t CO2 eq 2021



**Alcance 2
representa un**

64%

**de las
emisiones
de Atento**



“El primer paso para ser más sostenible es ser consciente de tu impacto. El cálculo de nuestra huella de carbono nos ha permitido adaptar las iniciativas a nuestras necesidades y abordar las áreas con mayor margen de mejora, así como aumentar la concienciación de los empleados”

Andre Bresciani
Director Global de
Infraestructura de Atento

Creemos firmemente que la transparencia es la mejor política a la hora de informar sobre la huella de carbono. A continuación se muestra un desglose de nuestra huella de carbono. Un claro indicador del compromiso de Atento con la reducción de la huella de carbono es la notable reducción de los consumos conseguida en 2021.

Alcance 1*

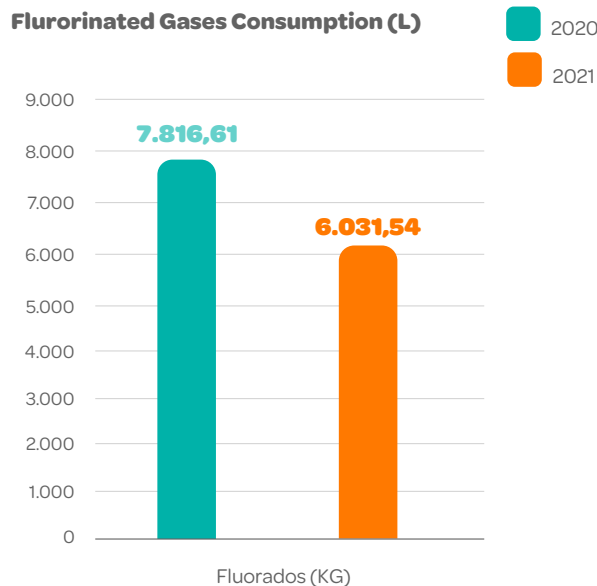
Atento ha logrado una **reducción de un 18%** en las emisiones del Alcance 1, que contabiliza los gases fluorados y los combustibles fósiles.

Atento es consciente de lo contaminantes que son los gases fluorados utilizados en los sistemas de aire acondicionado o refrigeración. Por eso lo hemos convertido en una de nuestras prioridades de reducción. Por ello, en 2021 se ha **reducido el consumo de gases fluorados en más de un gramo por empleado** lo que supone un 22,8% menos de utilización que en 2020. Esto representa 2512,15 t de CO2 menos que en 2020.

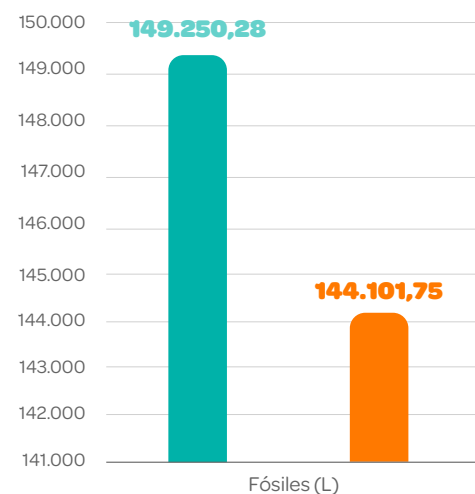
La otra parte del Alcance 1 son los combustibles fósiles, para los sistemas de calefacción/refrigeración y para garantizar la estabilidad de nuestras plataformas a través de los grupos electrógenos, donde hemos obtenido **una reducción del 3,5%** en su consumo.



Fluorinated Gases Consumption (L)



Fossil Fuel Consumption (KG)



*Todas las emisiones directas asociadas al consumo de combustibles fósiles y gases fluorados utilizados en los sistemas de calefacción y refrigeración. El alcance 1 se limita al consumo de combustibles fósiles y gases fluorados. Se han omitido las emisiones de los viajes en coche de la empresa, ya que su representación en el cálculo global es mínima.

Alcance 2*

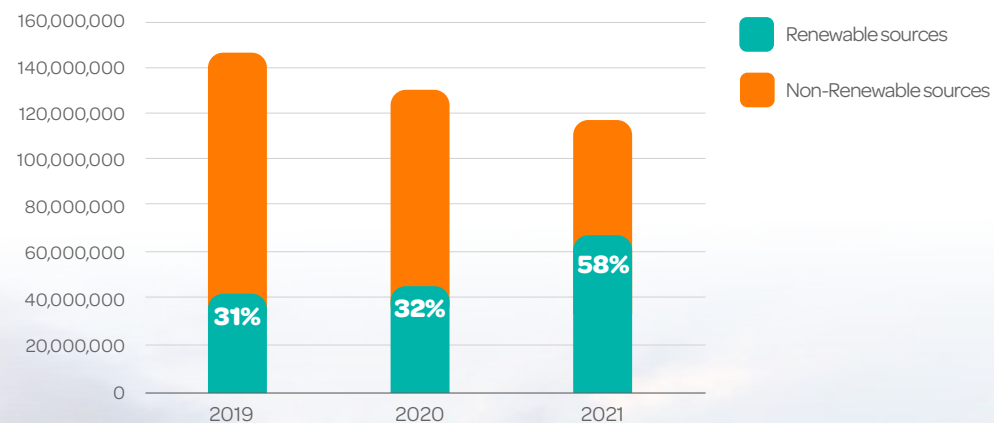
La electricidad también es una parte importante de la huella de carbono de Atento y gracias a varias iniciativas, como la actualización de equipos de aire acondicionado a modelos más eficientes, la automatización de los sistemas de climatización, la sustitución de lámparas por otras de tecnología LED, además de la instalación de sensores de movimiento, formaron parte del plan estratégico de eficiencia, logrando una **reducción de más del 11% en el consumo eléctrico.**

Nos complace informar que **el 58%** del consumo de electricidad de Atento** proviene de fuentes renovables, gracias a una cuidadosa selección de proveedores, a un plan estratégico de reducción de emplazamientos centrado también en el origen de las fuentes de energía y a la conservación de una mayor ocupación en los emplazamientos con mejores fuentes de energía. Esto representa un **aumento del 46% en el uso de fuentes de electricidad verdes desde 2019.**

**Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad*

****% calculado en base a datos oficiales de gobiernos locales y comercializadoras de electricidad*

Electricity Consumption (kWh)



Alcance 3

Respecto a otros consumos. Uno de nuestros objetivos para 2021 era reducir nuestro consumo de papel y agua en todas las sedes en 2021 respecto a 2020. Atento está comprometido con la concienciación medioambiental de sus empleados para que adquieran hábitos de vida y consumo más respetuosos con el medio ambiente. Esto se ha conseguido con una comunicación constante así como con campañas de sensibilización relacionadas con el medio ambiente, el reciclaje, el agua o la tierra entre otros*.

Los resultados han superado todas las expectativas. Tenemos una reducción del **21%** en el consumo de agua*** en todas las sedes en términos absolutos respecto a 2020. Además, en sólo dos años Atento ha conseguido una reducción de más de un 40% en el consumo de agua.

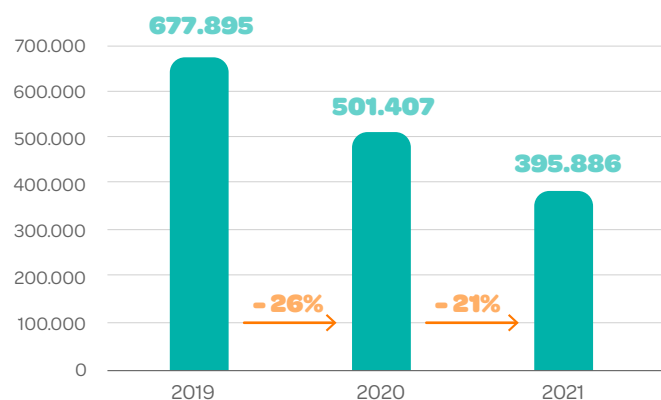
Gracias a la digitalización de los procesos, el consumo de papel** también se ha reducido en un **51%** lo que se traduce en un ahorro de 27 toneladas de papel a lo largo del año.

*(Argentina, México, Perú, El Salvador, Guatemala, USA, PR)

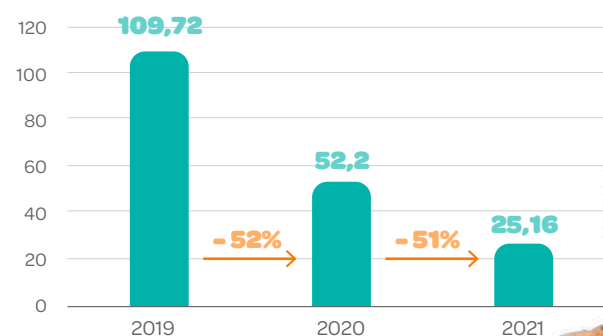
**Papel de oficina solo

*** El consumo de agua proviene del suministro de agua municipal

Consumo de agua (m3)



Consumo de papel (t)



Incluye año 2019 en todas las localizaciones menos EMEA

Alcance 3

Aunque la actividad de Atento no tiene un impacto significativo en el cambio climático, gracias al cálculo de nuestra huella de carbono para los años 2020 y 2021, hemos podido identificar acciones inmediatas para ejecutar y reducir nuestras emisiones.

Para completar nuestro cálculo de la huella, hemos estimado la huella de carbono de los desplazamientos de nuestros empleados.

El cálculo se ha realizado a partir de una inferencia basada en los datos de muestra recogidos mediante encuestas a nuestros empleados en diferentes lugares (véase el Apéndice 1 para conocer la metodología completa de la encuesta). Se trata de una iniciativa que pensamos mantener y mejorar con el tiempo, pero es un punto de partida para hacer que nuestros empleados piensen no sólo en su huella de carbono en el ámbito profesional, sino también en el personal.

Como hemos mencionado, Atento apoya el modelo WAHA, ofreciendo a los empleados un entorno saludable y flexible. Este modelo también aporta un beneficio adicional, ya que el trabajo a distancia reduce el consumo de recursos en las sedes y minimiza las emisiones de los viajes por desplazamientos.

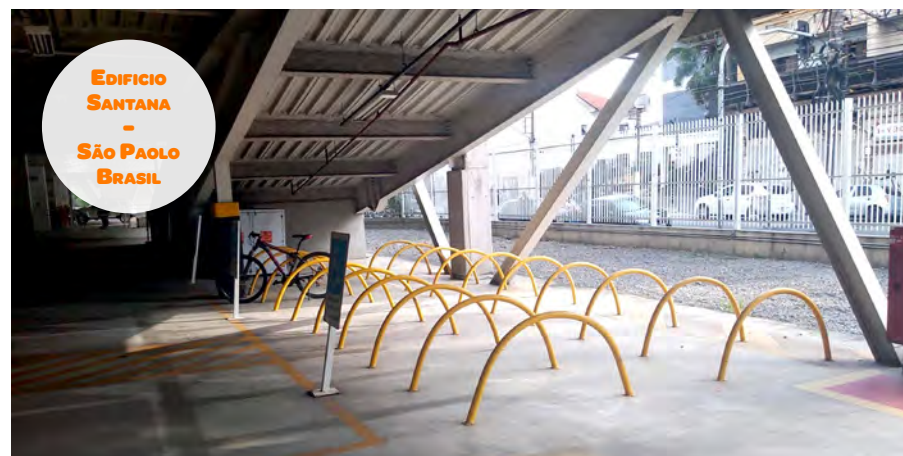
La huella de carbono de los desplazamientos de los empleados de Atento en 2021 fue de 159.520 t de CO₂ eq*, lo que ha supuesto una reducción de:

aproximadamente el
63%
de la huella, respecto a una situación en la que no hubiera existido WAHA**



**Los datos se recogieron a partir de una encuesta con una muestra de 12.523 empleados (el 9% de la población total). Todos los resultados de las emisiones se infirieron, a la población total de Atento en 2021 135.280 empleados.

La huella con trabajo a distancia (WAHA) se calculó con la huella de los desplazamientos para los días en que los empleados asistían a la oficina (datos de la encuesta). El cálculo de la huella sin trabajo a distancia se calculó extendiendo la huella a todos los días de trabajo en cada lugar.



Siguiendo la misma línea de control y mejora de nuestra huella de desplazamiento, en 2021 se establecieron aparcamientos de bicicletas en algunos de nuestros centros para promover los desplazamientos sin emisiones de carbono y un estilo de vida saludable.



3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Climático

Dentro de la estrategia de Planificación de Espacios de Atento, existen criterios claros para seleccionar los nuevos edificios en los que se tiene en cuenta el impacto medioambiental. Así como la toma de decisiones para retirarse de las sedes menos sostenibles, y promover y trabajar en nuestro objetivo de neutralidad para el 2030.

Por ello, contamos con sedes con certificaciones verdes que ayudan a nuestros objetivos de eficiencia, como el edificio Elemento en Colombia, donde contamos con la certificación Leed Platino



"Hemos incorporado a nuestra cultura la importancia de la elección de inmuebles, el desarrollo de proyectos arquitectónicos y soluciones técnicas donde el cuidado del medio ambiente a través de la sostenibilidad y la economía circular son esenciales para seguir siendo creíbles y competitivos, fortaleciendo la historia de Atento y de nuestros clientes"

Dheborah Mari
Gerente de Proyectos de
Infraestructura Global y KPIs



En cuanto a las emisiones de los desplazamientos de 2021 con respecto a 2020, las emisiones se redujeron en un 32%, gracias a una asistencia flexible en el lugar de trabajo y a las campañas de concienciación.

A todos nuestros nuevos empleados se les entrega un **"Kit de Bienvenida"**, que incluye un **manual medioambiental** para concienciar sobre el uso de los recursos naturales, con el fin de garantizar que todos estén alineados con los objetivos de Atento.

Atento ya contaba con algunas medidas de eficiencia como la hibernación de los ordenadores en todas nuestras sedes, pero gracias al cálculo de la huella de carbono hemos podido conseguir una mayor eficiencia.

Todas las reducciones de consumo y de la huella de carbono indicadas en el apartado anterior son el resultado de un conjunto de iniciativas cuidadosamente planificadas que se han desarrollado a lo largo del año 2021. Las iniciativas se aplican a cada país según su contexto individual y se adaptan a sus necesidades, **aquí puede ver una representación de las más significativas llevadas a cabo en nuestros centros para garantizar la eficiencia y el mínimo desperdicio:**

Cambio gradual de los sistemas de iluminación

a LED (Brasil, Argentina, España, Colombia, Chile, Perú, El Salvador y México)

Instalación de sensores de movimiento

para la activación del sistema de iluminación (México, El Salvador y Colombia)

Reutilización de parte del gas CO2

de los extintores en las recargas, para reducir las emisiones de CO2 al medio ambiente (Brasil).

Mediante la digitalización de nuestros procesos,

hemos conseguido reducir el consumo de papel gracias a iniciativas como el despliegue de usuarios para controlar el número de hojas impresas y el establecimiento de límites mensuales, así como el uso de cartuchos ecológicos en las impresoras (Argentina, México, EL Salvador, Guatemala, EE.UU., PR.).

Garantizar la clasificación de los residuos peligrosos y no peligrosos

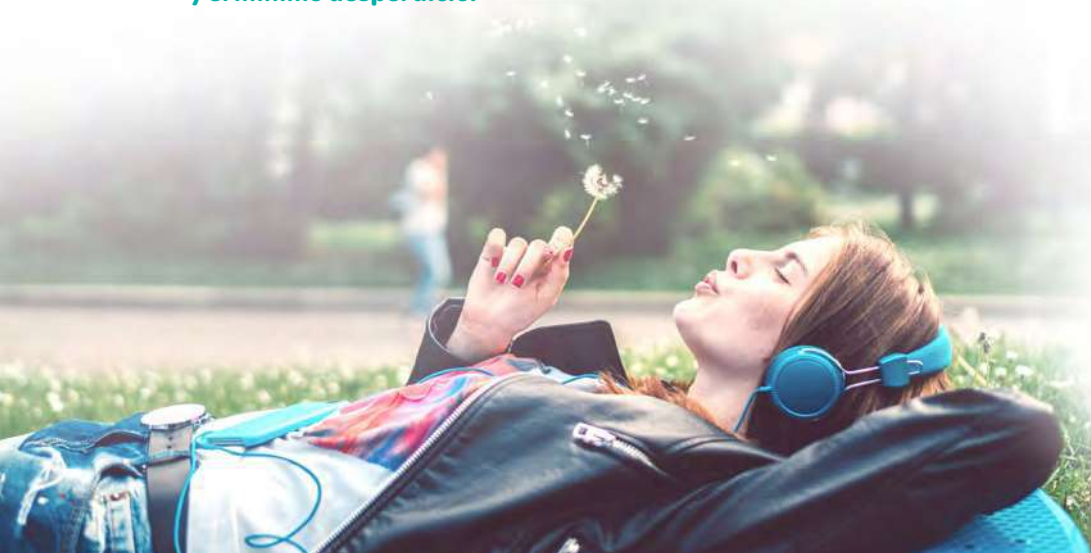
y contratación de proveedores expertos. Seguir con los contratos de recogida de basuras y entrega de manifiestos por parte de la empresa determinada con el informe de disposición final de los residuos no peligrosos. Combinado con iniciativas para fomentar la separación de residuos en origen en nuestros centros de trabajo y su posterior reciclaje. (Brasil, México, Guatemala, El Salvador, Colombia, Perú, Chile y PR.)

Sustitución de equipos de aire acondicionado y ventilación obsoletos

por otros de mayor eficiencia energética (España Colombia, Brasil)

Continuación de la sustitución de equipos

como microondas, frigoríficos y pantallas por otros de menor consumo energético (México y Brasil).



En la política global de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Social se establecen las bases y directrices para ser respetuosos con el medio ambiente y alinearse con los compromisos de Atento.

Además de las iniciativas llevadas a cabo en las plantas, buscamos mantener el compromiso de nuestros empleados en materia de Medio Ambiente y sostenibilidad, así como la retribución a la comunidad. Por ello, mantenemos una comunicación constante en esta materia, creando conciencia hacia la sostenibilidad en fechas señaladas como el Día Mundial del Reciclaje, el Día Mundial del Medio Ambiente, el Día Mundial del Agua, el Día Mundial de la Tierra, entre otros, para los colaboradores y en las redes sociales (Argentina). Otros ejemplos representativos son los siguientes:

Concurso fotográfico "Somos la generación que puede hacer las paces con la naturaleza" (España)

Podemos cultivar árboles, hacer más verdes nuestras ciudades, repoblar nuestros jardines con especies silvestres, cambiar nuestra dieta y limpiar ríos y costas. Y para el Día Mundial del Medio Ambiente, cada año organizamos nuestro tradicional concurso de fotografía.



SOMOS LAS GENERACIÓN QUE PUEDE HACER LAS PACES CON LA NATURALEZA

Podemos cultivar árboles, reverdecer nuestras ciudades, repoblar nuestros jardines con especies silvestres, cambiar nuestras dietas y limpiar ríos y costas. Con motivo del **Día Mundial del Medio Ambiente**, un año más organizamos nuestro tradicional concurso de fotografía.

Envía tu foto con la temática "**recuperemos el planeta**" antes del **14 de junio** a: rsc@atento.es indicando en el asunto "Concurso de Fotografía". No olvides incluir el nombre del autor de la foto, el centro y el título de la imagen.

- ❶ Solo se puede enviar una foto por persona. La imagen no deberá estar tratada.
- ❷ Deberá ser **inédita**, no presentada anteriormente a ningún concurso.
- ❸ El autor **autoriza su uso a Atento** con fines de comunicación del concurso y sus resultados.
- ❹ El jurado valorará la **calidad artística** y la capacidad de la fotografía para expresar el tema elegido.
- ❺ Premios: tarjetas El Corte Inglés de 50€, 30€ y 20€.
- ❻ Los ganadores se conocerán el próximo **24 de junio**.

¡Participa!

Acción de Reforestación (Brasil)

Atento también lleva a cabo acciones de reforestación desde 2014 como forma de compensar sus emisiones de CO2.



CERTIFICACIÓN/PREMIO

INSTITUCIÓN

BRASIL

Época Negócios 360 – 1º puesto en Responsabilidad Social y Medioambiental de entre 334 empresas, según la revista Época Negócios

ÉPOCA **NEGÓCIOS**

BRASIL

Época Negócios 360 – 3º puesto en sostenibilidad de entre 334 empresas, según la revista Época Negócios

ÉPOCA **NEGÓCIOS**

BRASIL

Época Negócios 360 – 5º puesto en sostenibilidad de entre 334 empresas, según la revista Época Negócios

ÉPOCA **NEGÓCIOS**

PERÚ

ISO 14001 Medio Ambiente





ATENTO

4

GOBERNANZA
Liderando con
Transparencia

4.1. Gobierno y Estructura Organizativa

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.

Nuestra presencia en la bolsa

Nuestras acciones subieron un 87,7% en 2021, muy por encima de sus homólogas en el mercado, ya que nuestra empresa obtuvo sólidos resultados operativos en los tres primeros trimestres del año. Empezamos el año con fuerza, refinanciando nuestro bono US\$500mm, aumentando los ingresos y expandiéndonos en EE.UU. y EMEA.

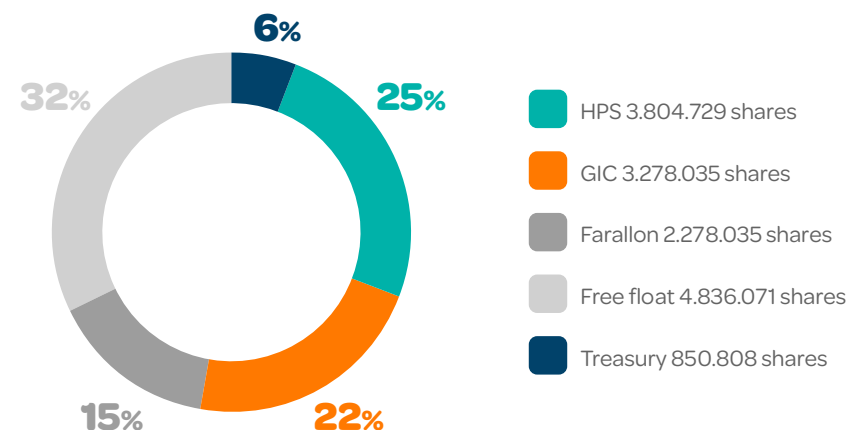
Sufrimos un ciberataque en octubre, que afectó a la trayectoria de crecimiento de los ingresos, pero el fuerte compromiso con nuestro plan trienal fue el centro de atención de nuestra base de inversores. Seguimos siendo optimistas en cuanto a la evolución de nuestras acciones, respaldadas por los valores, la dedicación y el compromiso de nuestros empleados, que se esfuerzan por crear valor para las partes interesadas.

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.

ESTRUCTURA ACCIONARIAL



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

GOBIERNO CORPORATIVO:

Está dirigido por tres órganos: 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 seis miembros, con una edad media de menos 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.

"Tras un año lleno de retos, Atento ha demostrado ser capaz de adaptarse a los nuevos escenarios y a la realidad cambiante del mundo actual. Atento es una empresa de confianza que crea valor no sólo para nuestros clientes sino también para nuestra gente"

Robert Payne
Board Chairman Atento

NOMBRE	EDAD	CARGO	UNIÓN
CARLOS LÓPEZ-ABADÍA	59	DIRECTOR	2019
JOHN MADDEN	48	DIRECTOR	2020
ROBERTO RITTES	47	DIRECTOR	2020
ANTENOR CAMARGO	36	DIRECTOR	2020
ANIL BHALLA	64	DIRECTOR	2022 (Mayo)
ROBERT W. PAYNE	63	CHAIRMAN	2021

Composición del Consejo a Julio de 2022

Comité de Dirección.

Consta de ocho miembros – tres mujeres y cinco hombres – cuya media de edad se encuentra en torno a 49 años y son de diversas nacionalidades

	NOMBRE	EDAD	CARGO	UNIÓN
	CARLOS LÓPEZ-ABADÍA	59	CHIEF EXECUTIVE OFFICER AND DIRECTOR	2019
	SERGIO PASSOS	48	CHIEF FINANCIAL OFFICER	2022
	VIRGINIA BELTRAMINI TRAPERO	49	CHIEF LEGAL OFFICER	2011
	JOSH ASHBY	36	CHIEF DELIVERY OFFICER	2021
	CATHRINE JOOSTE	47	COMMERCIAL DIRECTOR AND NORTH AMERICA REGIONAL DIRECTOR	2020
	DIMITRIUS DE OLIVEIRA	49	SOUTH AMERICA REGIONAL DIRECTOR	2018
	KIOMARA HIDALGO	55	CHIEF PEOPLE OFFICER	2021
	JOSÉ MARÍA PÉREZ-MELBER	50	EMEA REGIONAL DIRECTOR	2014

Composición del Comité a Julio de 2022

También hay otros comités que ayudan a gobernar Atento manteniendo sus valores, como el Comité de Auditoría y el Comité de Compensación para asegurar la transparencia, o el Comité de Diversidad y el Comité de Cumplimiento.

Comité de Auditoría.

El Comité de Auditoría es responsable de nombrar, compensar, retener, evaluar, despedir y supervisar a nuestra empresa de contabilidad pública registrada independiente y los estados financieros presentados ante la SEC, así como de garantizar la independencia del proceso de información y de los auditores externos.

Nuestro Comité de Auditoría estuvo formado por Antonio Viana, Robert William Payne y David Garner. Nuestro consejo de administración ha determinado que Antonio Viana es un "experto financiero del comité de auditoría", tal y como se define en el punto 407(d)(5)(ii) del Reglamento S-K. Nuestro consejo de administración adoptó unos estatutos escritos para el Comité de Auditoría, que están disponibles en nuestro sitio web corporativo <https://atento.com/en/esg/governance/>.

Comité de Compensación.

Nuestro Comité de Compensación estuvo formado por John Madden y Roberto Rittes. Nuestro consejo de administración adopta unos estatutos para el Comité de Compensación, que están disponibles en nuestra página web corporativa en <https://atento.com/en/esg/governance/>.



4.2. Ética y Cumplimiento

En Atento nos regimos por un sólido conjunto de valores, recogidos en nuestro **Código Ético**. El Código Ético es una guía para que todos nuestros empleados tomen decisiones basadas en un estándar ético común, guiado por la honestidad y la integridad. Este Código está alineado con nuestros valores y se hace extensivo a nuestros socios y proveedores.



“Desde Atento predicamos con el ejemplo y sentamos las bases de un comportamiento ético desde dentro. Para nosotros es imprescindible que todo nuestro entorno, incluyendo proveedores, empleados y clientes, respete nuestro código ético ofreciéndoles las herramientas para identificar las desviaciones de nuestros principios.”

Virginia Beltrami
Chief Legal Officer

Nuestros principios éticos:

- 1** **Mantener una conducta honesta y ética**
- 2** **Informar de manera completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en los informes, documentos y comunicaciones de la empresa**
- 3** **Cumplir con las leyes y reglamentos aplicables, así como con nuestras políticas internas.**
- 4** **Informar internamente de cualquier incumplimiento conocido del Código o de cualquier norma/regulación interna de forma inmediata, con la posibilidad de hacerlo de forma anónima. Todas las denuncias serán tratadas con total confidencialidad.**
- 5** **Por último, en Atento consideramos de suma importancia la responsabilidad por el cumplimiento del código.**

Atento también define prácticas éticas para contribuir al cumplimiento de los principios, recogidos en las políticas. Estas políticas y prácticas deben ser respetadas por todas las personas relacionadas con Atento.

Cumplimiento de la ley: se deben seguir todas las regulaciones de los países donde operamos, así como las políticas y normas internas.

Conflictos de interés: velamos por el interés de la empresa, para evitar cualquier favoritismo personal o mala conducta.

Protección y uso de la información, los activos, los sistemas y otros recursos corporativos: sólo deben utilizarse para cuestiones relacionadas con la empresa, y debe evitarse cualquier uso indebido, incluso el que pueda perjudicar a otra persona o empresa.

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

Soborno, soborno y fraude: Está expresamente prohibido pagar, prestar u ofrecer fondos o activos con la intención de influir o comprometer el comportamiento del receptor.

Salud y seguridad en el trabajo: en Atento nos comprometemos a proporcionar un lugar de trabajo saludable y seguro, lo que también requiere el cumplimiento de las instrucciones de seguridad de la empresa por parte de los empleados.

Aspectos laborales: promovemos un entorno empresarial que favorezca la igualdad de oportunidades en el empleo y que prohíba cualquier práctica discriminatoria.

Libros y registros: Disponemos de controles contables internos para salvaguardar y garantizar la exactitud de nuestros registros e informes financieros.

Registro de documentos: guardamos todo lo necesario y relevante que exige la ley, permitiendo así la revisión de cualquier organismo regulador.

El cumplimiento de todos estos principios y políticas se sustenta en la existencia de comités de cumplimiento, cuya función principal es garantizar el cumplimiento de la normativa y promover una cultura ética.

Cada país se rige por un comité, ya sea local o regional. Estos comités locales y regionales dependen a su vez del comité global.

Comités de cumplimiento locales y regionales.

Estos comités se han creado como órganos responsables de la supervisión del cumplimiento en cada país o región. Sus miembros son los altos directivos de Finanzas, Jurídicos y de Recursos Humanos del país o región a la que pertenecen. Estos comités tienen un reglamento interno que define su estructura básica, además de sus competencias y procedimientos de funcionamiento.

El Comité Global de Cumplimiento

El Comité Global es el encargado de velar por alcanzar los objetivos de cumplimiento a nivel global en todo Atento, y su composición es análoga a la de los demás comités de cumplimiento. Este comité supervisa a los comités locales y regionales y se nutre de la información proporcionada por éstos, determinando así el nivel de cumplimiento global del grupo.

En Brasil, nuestro mayor mercado hemos obtenido el primer puesto en Gobierno Corporativo en el ranking anual de la organización IstoÉ Dinheiro.



CERTIFICACIÓN BRASIL 2021

Certificación/Premio

As MELHORES DA DINHEIRO - 1º PUESTO EN GOBIERNO CORPORATIVO

Institución

ISTOÉ DINHEIRO



La honestidad es un valor fundamental en Atento. Para ello, contamos con una **Política de Integridad**, que incluye una Guía Anticorrupción, que se adjunta a los contratos de nuestros empleados en puestos de coordinadores, directivos y ejecutivos, y se incluye como cláusulas obligatorias para nuestros proveedores.

Se hace mucho hincapié en la transparencia a través de formaciones y comunicaciones para evitar este tipo de comportamientos dentro de la empresa.

Atento cuenta con el **Canal de Denuncias**, disponible tanto a nivel interno como externo para todas las personas involucradas con Atento, clientes, empleados, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés. Este canal está destinado a comunicar la detección de una actividad o comportamiento que suponga un incumplimiento del código ético, de cualquier política (obligatoria o no) y/o de un comportamiento poco ético.

Este es el acceso directo es a través de nuestra página web:

<https://canalconfidencial.com.br/atento/>

O por teléfono en las diferentes líneas disponibles para los países en los que operamos:

Argentina: +54 0800 666 0079

Brasil: +55 0800 721 0746

Chile: +56 1230 020 8946

Colombia: +57 01800 913 2017

Costa Rica: + 55 11 2739 4501 (accepts collect calls)

El Salvador: + 55 11 2739 4501 (accepts collect calls)

España: +34 900 838920

US: +1 800 986 3850

Guatemala: + 502 22699458 or

+ 55 11 2739 4501 (accepts collect calls)

Luxemburgo: +352 800 8 1059

Marruecos: + 55 11 2739 4501 (accepts collect calls)

México: +52 800 681 5380

Nicaragua: + 55 11 2739 4501 (accepts collect calls)

Panamá: + 507 8339697

Perú: +51 0800 55781

Puerto Rico: +1 787 919 0828

Uruguay: +598 000 416 205 1344

El denunciante puede optar por denunciar cualquier incumplimiento de forma anónima. Toda la información será tratada con total confidencialidad.

Los datos de las denuncias deben ser verificados, y para ello, las denuncias recibidas son tratadas en primer lugar por una empresa externa y posteriormente remitidas al área de Auditoría Interna, donde son procesadas y estimadas.

En esta estimación se evalúa el nivel de riesgo asociado, que se clasifica en Bajo, Medio y Alto, según una matriz en la que se establecen definiciones para cada categoría de queja. Las denuncias clasificadas en esta última, al ser las de alto riesgo son gestionadas por Auditoría Interna, que puede apoyarse en el Comité de Cumplimiento pertinente en caso de ser especialmente difíciles. El resto de las denuncias se remiten a los distintos responsables, según las directrices establecidas por Auditoría Interna.

Durante el año 2021, se han procesado 802 informes de quejas que han sido aceptados para su revisión a través del canal, y sólo 5 de ellos fueron clasificados como Altos. A 31 de diciembre de 2021, solo 219 seguían siendo revisadas por los equipos regionales de RRHH habiendo pasado los filtros globales, esto representa menos del 30% de todas las quejas en 2021.



Para fomentar este compromiso, realizamos todos los años programas de formación y concienciación; denunciaremos cualquier tipo de discriminación; y promovemos la libertad de asociación en todas las regiones en las que operamos.

También garantizamos el derecho de huelga, la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva de nuestros empleados, ya que también defendemos sus derechos laborales. A 31 de diciembre de 2020, teníamos convenios colectivos en seis países, entre ellos Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, México y España, que rigen nuestras relaciones con la mayoría de los empleados de estos países. Así, el **74,6% de nuestros empleados estaban bajo un convenio colectivo**, lo que representa más de 100.000 empleados.

También rechazamos cualquier forma de explotación infantil o trabajo forzado, tanto en nuestros centros como en los de nuestros proveedores; evaluamos a estos últimos para asegurarnos de que no utilizan este tipo de prácticas. Además, en 2021 esto se incluyó (entre otras cláusulas) dentro del contrato marco que se firma con todos nuestros socios y proveedores. Convirtiéndolo en un requisito obligatorio en el proceso de certificación de proveedores.

No hemos identificado a ningún proveedor que infrinja alguno de estos derechos o permita cualquiera de estas formas de trabajo.

En relación con estas cuestiones, todos los proveedores de la empresa en Brasil, por ejemplo, deben firmar las "Condiciones de Responsabilidad Social", que les obliga a respetar los derechos humanos.

Además, estamos certificados con la Norma Brasileña de Responsabilidad Social NBR 16001 desde 2019 para reforzar nuestro compromiso con el respeto a los derechos humanos renovándola anualmente.



United Nations
Global Compact

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

**Desde 2011,
estamos
adheridos al
Pacto Mundial
de Derechos
Humanos de
la ONU para
garantizar el
cumplimiento
de todos
nuestros
socios.**

En Atento la Diversidad y la Inclusión son muy importantes, como se expone en este documento. Por eso, para proponer, acompañar y supervisar todas las iniciativas de diversidad y contribuir para alcanzar la cero discriminación y el comportamiento ético, se constituyó un Comité de Diversidad en Brasil. Entendiendo la relevancia y los buenos resultados de esta constitución, el Comité se globalizó en 2021. Hoy en día, este comité mantiene las dos ramas.

COMITÉ DE DIVERSIDAD GLOBAL

63.6%

MUJERES

MUJERES: 7
HOMBRES: 4
TOTAL: 11

MUJERES: 1
HOMBRES: 0
MUJERES: 1
HOMBRES: 0
MUJERES: 1
HOMBRES: 0



MÉXICO

GUATEMALA

COLOMBIA

MUJERE: 1
HOMBRES: 1



ARGENTINA

SPAIN



MUJERES: 2
HOMBRES: 2

BRAZIL



MUJERES: 1
HOMBRES: 1



MUJERES: 10
HOMBRES: 4
TOTAL: 14

COMITÉ DE DIVERSIDAD DE BRASIL



BRASIL

Certificación

CERTIFICAÇÃO NBR16001:2012

Institución

ABNT

4.3. La Ciberseguridad y la Protección de Datos como un Pilar

La importancia de la ciberseguridad para las empresas ha tenido un crecimiento exponencial, convirtiéndolo en un tema clave y en Atento esto no es diferente. El nombramiento de Isabel María Gómez como CISO de Atento, está plenamente integrado con el plan estratégico, así como de nuestro compromiso de asegurar la seguridad, protección y privacidad.

Lamentablemente, Atento sufrió un incidente de Ciberseguridad en octubre de 2021. Nuestra prioridad era la seguridad de la información y los datos personales de nuestros clientes por lo que se cortaron todas las comunicaciones con ellos para protegerlos y garantizar la seguridad de los datos.

Gracias a nuestros servicios de respuesta rápida pudimos restablecer los servicios con los clientes en un periodo de 24-72h, debido a nuestras capacidades de resiliencia y Planes de Continuidad de Negocio. Sin embargo, nuestros equipos siguieron trabajando en la investigación forense para conocer el ataque y garantizar la seguridad del entorno.

Atento se ha tomado el ataque como una oportunidad para mejorar, y la conclusión es que hemos salido reforzados de la situación. Gracias a la gran inversión que se hizo para mejorar los sistemas, a las renovadas alianzas con Microsoft y Crowdstrike y al establecimiento de protocolos de detección temprana, el entorno de Atento es más seguro para poder ofrecer un servicio de calidad con todas las garantías.

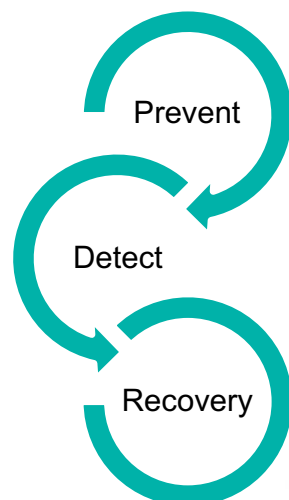
Aunque el incidente fue desafortunado, en muchos aspectos sirvió de aprendizaje clave para Atento y nuestros clientes. También queremos reconocer el apoyo y la confianza depositada en nosotros por nuestra comunidad de clientes, que ha sido abrumadoramente positiva, ya que la ciberdelincuencia es una amenaza que afecta a todas las empresas éticas. También agradecemos todo el apoyo que hemos recibido de nuestros proveedores y empleados, especialmente en Brasil. Fue aquí donde el movimiento #ForçaAtento, se difundió a través de las redes sociales con mensajes muy positivos. Creemos que, como comunidad, tenemos la responsabilidad de compartir nuestros aprendizajes para que otros también puedan beneficiarse de ellos.



"Cuando nos centramos en fomentar el pensamiento crítico para lograr la excelencia en los procesos de ciberseguridad, haciendo lo que decimos y formándonos para reaccionar rápidamente ante lo inesperado, aumentamos la seguridad. Si además aumentamos la Experiencia del Cliente escuchando activamente a nuestros clientes, la ciberseguridad evoluciona, y la innovación llega aplicando una disrupción positiva para la sólida evolución de nuestra estrategia de ciberseguridad"

Isabel Gómez
Chief Information
Security Officer

Las mejores prácticas de ciberseguridad de Atento han sido revisadas y actualizadas para garantizar la seguridad. Estos son los pasos y estrategias diarias que se han puesto en marcha en caso de ataque:



Mejorar la resiliencia de la ciberseguridad:

Pasar de una estrategia de resiliencia reactiva a una proactiva está ayudando a Atento a garantizar la continuidad del negocio, reduciendo el tiempo de inactividad y permitiendo dedicar más tiempo a la actividad habitual

Cómo prevenimos para evitar intrusiones:

TEI GSOC 2.0 ha sido implementado y está evolucionando para incluir más capacidades: sistemas de intrusión, detección y prevención (IDS / IPS), nuevos eventos... Contamos con los dos mejores proveedores del mercado Microsoft y CrowdStrike.

Cómo detectamos para evitar intrusiones:

La estrategia de detección se centra en identificar las vulnerabilidades de los activos, las amenazas a los recursos internos y externos de la organización, y las actividades de respuesta a los riesgos, así como en implementar la monitorización continua de la seguridad, al tiempo que se implementan actividades de mitigación para evitar la expansión de un evento y resolver el incidente.

Cómo recuperarse en caso de incidente:

"Falcon Complete" remedia las amenazas en menos de 1 hora. En caso de que un incidente no sea remediado por Falcon, se siguen los siguientes pasos:

Aislar el segmento de red afectado

Activar el equipo de respuesta y recuperación de incidentes CrowdStrike

Activar el plan PCN probado

Activar el protocolo acordado con los clientes para informar del incidente y controlar los riesgos

Recuperar los sistemas afectados a partir de copias de seguridad seguras y limpias

Continuidad de la actividad y plan de recuperación de desastres:

Por muy sólida que sea nuestra infraestructura, las catástrofes son imprevisibles. La mejor manera de garantizar la continuidad del negocio es definir un sólido Plan de Continuidad del Negocio y de Recuperación de Desastres como parte de la estrategia de seguridad. Esto junto con simulaciones recurrentes, ayuda a Atento a restaurar el acceso a los datos y la infraestructura de TI después de un desastre, al tiempo que garantiza su capacidad para volver a la plena funcionalidad después de un desastre.

Para garantizar la aplicación de estas buenas prácticas, Atento ha estado trabajando en una **Política de Seguridad Pública**, que recogerá todos los compromisos que Atento asume para sus clientes y grupos de interés. Esta política se aprobará y publicará en 2022.



Además de las actividades principales en materia de ciberseguridad, tenemos acciones complementarias que contribuyen a garantizar la seguridad, tales como:

Programa de concienciación y formación:

Con una tasa de rotación considerable entre los empleados, es clave capacitar al personal de la organización mediante la concienciación y la formación a la hora de prevenir el fraude. Esto está bien definido y actualizado dentro de la nueva estrategia de seguridad.

Las campañas de concienciación son continuas en nuestras sedes y la alta dirección ha participado en una formación específica centrada en la seguridad.

Servicios gestionados de ciberseguridad para los clientes:

La contratación de profesionales de seguridad cualificados es una lucha en un mercado con gran demanda y escasas competencias. Los profesionales de seguridad internos dedican su tiempo a las tareas más críticas para el negocio. Al determinar qué actividades pueden ser gestionadas por los proveedores de SECaaS, los clientes pueden priorizar mejor su tiempo y recursos limitados.

Plan de cumplimiento actualizado:

La identificación de la legislación y las normativas aplicables, así como la revisión de las políticas, ayudan a Atento a mantenerse al día en el cumplimiento de la normativa vigente. Esta parte de la estrategia de seguridad debe actualizarse constantemente para cumplir con los requisitos de las nuevas normativas y legislaciones, evitando posibles sanciones.



El compromiso de Atento con la Ciberseguridad ha llevado a diferentes localizaciones a obtener certificaciones en materia de seguridad de la información, se detallan a continuación:

PAÍS

NORMA*



PERU

ISO 27001-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



ARGENTINA
/URUGUAY

PCI DSS "PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD" (FIRST DATA)



COLOMBIA

ISO 27001-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



BRASIL

ISO 27000/27001-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
ISO 20.000-1 GESTIÓN DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN



MÉXICO

PCI*



ESPAÑA

ISO 27001-SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
ISO 20000-STANDARD FOR IT SERVICE MANAGEMENT

ENS BÁSICO*

PCI*

*Obtenido para ciertos clientes y proyectos

4.4. Nuestra Evolución Empresarial

En 2021, Atento obtuvo tres trimestres de rendimiento superior en todas las métricas clave. Nos expandimos en indicadores de mayor crecimiento y margen en LATAM y Estados Unidos, al tiempo que generamos mayores niveles de ingresos en moneda fuerte. Simultáneamente, prestamos una mayor proporción de servicios de nueva generación de mayor valor a Telefónica, al tiempo que ampliamos los volúmenes y renovamos los acuerdos con este cliente clave. Durante el año, también seguimos fortaleciendo nuestras operaciones, mejorando nuestras capacidades digitales e impulsando la innovación para ampliar nuestra cartera de servicios de CX y BPO.

Desgraciadamente, como tantas empresas en la época actual, incluidos algunos de los líderes tecnológicos mundiales, nos vimos afectados por un ciberataque, que repercutió en nuestros resultados del cuarto trimestre. Este impacto resultó ser mucho mayor de lo que esperábamos inicialmente, debido a la complejidad de estos acontecimientos y a cómo se manifestaron las réplicas.

No obstante, los fundamentos de nuestro negocio siguen siendo sólidos, como demuestran nuestros resultados recurrentes, y seguimos centrados en nuestra estrategia de crecimiento, que ha demostrado ser muy eficaz en los últimos dos años y medio. Superaremos lo que consideramos un revés temporal para nuestro negocio, ya que somos una empresa ágil y resistente. A lo largo de la pandemia, hemos demostrado sistemáticamente estos valiosos rasgos.

Los ingresos anuales de la empresa aumentaron un 5,3%, hasta los 1.450 millones de dólares, con un incremento de las ventas multisectoriales del 5,4% y de las ventas de TEF del 5,3%.

Año	Ingresos	EBITDA Recurrente	Beneficio Neto	Deuda Financiera neta	Apalancamiento de deuda (Deuda Neta/ EBITDA Ajustado)
2020	1.412,3	161,2	-9,9	518,8	3,2X
2021	1.449,2	191,9	-46,3	589,6	4,0X

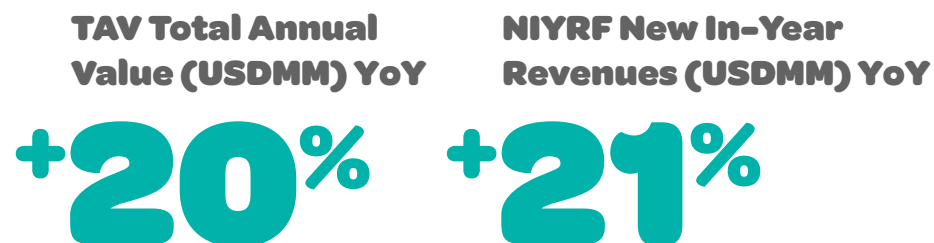


"En resumen, Atento sigue siendo una empresa mucho más ágil y está mejor posicionada en el creciente mercado de CX de América que cuando lanzamos nuestro plan de crecimiento. Esperamos continuar con un alto rendimiento durante este año, concentrándonos en un crecimiento rentable dentro de mercados altamente valorados"

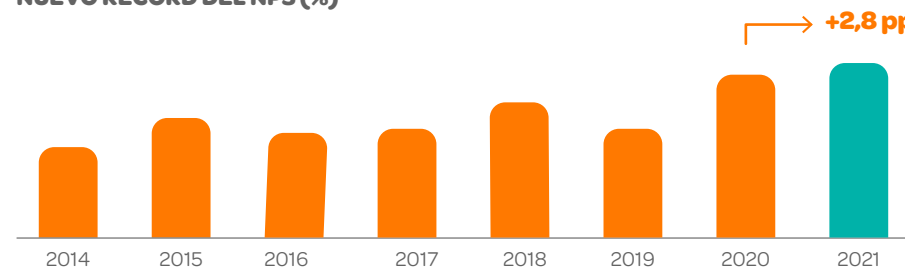
Sergio Passos
Chief Financial Officer

En 2021, Atento alcanzó cifras récord en ventas, incrementando su Valor Anual Total (USD) en un 20%. Estos resultados provienen de sectores clave como la tecnología, la sanidad o el e-commerce. Atento también logró un aumento de 2,8 puntos en el NPS hasta 2021.

REGISTRO DE VENTAS

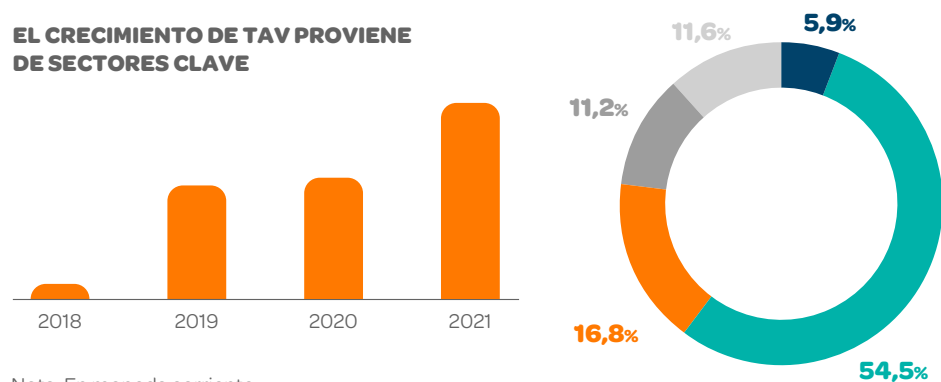


NUEVO RÉCORD DEL NPS (%)



Nota: Encuesta desarrollada por Atento en asociación con GfK Company

EL CRECIMIENTO DE TAV PROVIENE DE SECTORES CLAVE



"Atento obtuvo un sólido rendimiento bursátil, creando un valor exponencial para los accionistas. Nuestro experimentado equipo de liderazgo, la potente presencia en Latinoamérica y el fuerte crecimiento en EE.UU., fueron los principales impulsores del rendimiento superior de Atento. Nuestros valores y el compromiso con las prácticas ESG son profundos en nuestro negocio, siendo un claro ejemplo para nuestros homólogos del sector"

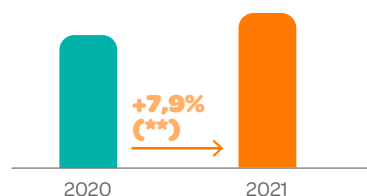
Hernan Van Waveren
Director de Relaciones con Inversores



2021 CONSOLIDADO

2021 YoY Consolidado

INGRESOS

\$1.484M***MS +7,3% ******TEF +9,1% ****

BRASIL

\$603,6M*

MS +1,1% **

+5,9%**

TEF +22,9% ***

AMERICA

\$633,9M

MS +14,1% **

+11,7% **

TEF +7,1% ***

EMEA

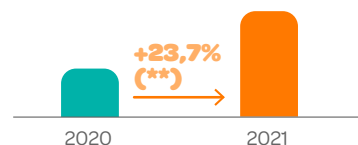
\$250,1M*

MS +8,4% **

+3,1% **

TEF -2% **

EBITDA

\$191,9M***MS +7,3% ******TEF +9,1% ******\$92,8M*******+26,2%******\$59,5M*******+5,5% ******\$26,6M*******+72,7% ****

MARGEN DE EBITDA

12,9%***MS +7,3% ******TEF +9,1% ******15,4%** **+2,4 p.p.****9,4%** **+0,33 p.p.****10,6%** **+4,1 p.p.**

Atento

5

**SOBRE
ESTE
INFORME**

5.1. Sobre este Informe

En nuestro **Informe Integrado 2021**, hemos presentado la información más significativa sobre nuestro desempeño en los ámbitos económico, de buen gobierno, social y medioambiental. En este documento, examinamos todos los aspectos identificados por la empresa y nuestros grupos de interés como significativos en nuestro estudio de materialidad (para más información, consulte el apartado 5.2).

La información recogida **abarca 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 elaboración del informe aportando la información no financiera solicitada, proceso coordinado por el Departamento Global de ESG.

Los indicadores económicos y financieros recogidos a lo largo del documento han sido extraídos de las **Cuentas Anuales** elaboradas por el Consejo de Administración, revisadas por el auditor y aprobadas por la Junta General de Accionistas.

Para garantizar la calidad del informe, lo hemos elaborado siguiendo los requisitos de la Global Reporting Initiative (GRI), según la versión de los **Estándares GRI** y la opción Core. Como resultado, el informe se ha elaborado siguiendo los principios de fiabilidad, comparabilidad y relevancia. También es posible compararlo con informes de años anteriores, ya que publicamos nuestros informes de RSC desde 2008.



Para solicitar información sobre cuestiones relacionadas con el contenido, póngase en contacto con:

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

5.2. Análisis de Materialidad

En Atento, hemos actualizado nuestro análisis de materialidad para 2022 con el fin de determinar **los temas de mayor importancia** para nuestros grupos de interés internos y externos, que debemos considerar en la empresa.

Para identificar dónde debía centrarse este informe necesitábamos tanto un punto de vista interno, como uno externo. Por lo tanto, identificamos nuestros principales grupos de interés y seleccionamos un tamaño de muestra de cada grupo según su tamaño y representación dentro y para Atento. Los grupos de interés son:



Clientes



Proveedores



Empleados



Agentes Sociales

Con el fin de conocer su opinión para dar forma al informe, realizamos una encuesta para que valoraran las principales áreas a tratar: sostenibilidad, gobierno corporativo, recursos humanos, medio ambiente, sociedad y negocio. Se preguntó a las partes interesadas sobre la importancia de 28 temas, y se les pidió que los clasificaran del 1 al 10, siendo 10 el de mayor importancia. Todos estos temas son calificados como de alta importancia a nivel interno y reflejan parte de la misión y los valores de Atento.

A partir del análisis de las respuestas se elaboró una matriz de materialidad. Los resultados mostraron que los 28 temas tenían una gran importancia para nuestros grupos de interés, ya que todos tenían una puntuación superior a 8. No obstante, seleccionamos los 10 temas más importantes, con una puntuación de referencia de 8.872. De él, podemos extraer los diez asuntos que se identificaron como temas materiales, que son los siguientes:





Estos temas fueron marcados como materiales debido a la alta importancia que Atento, como empresa, les otorga y al punto de vista externo de nuestros grupos de interés.

Tras comparar los temas materiales con los del análisis de 2021, vemos que 8 de estos temas estaban en el top ten del año pasado. Los nuevos son Comportamiento ético y Seguridad laboral y salud de los empleados.

Hay tres aspectos relacionados con el negocio de Atento, otros tres con el gobierno corporativo y otros tres con los recursos humanos, el restante pertenece a la categoría de sociedad. No se ha identificado ninguno relacionado con el medio ambiente.

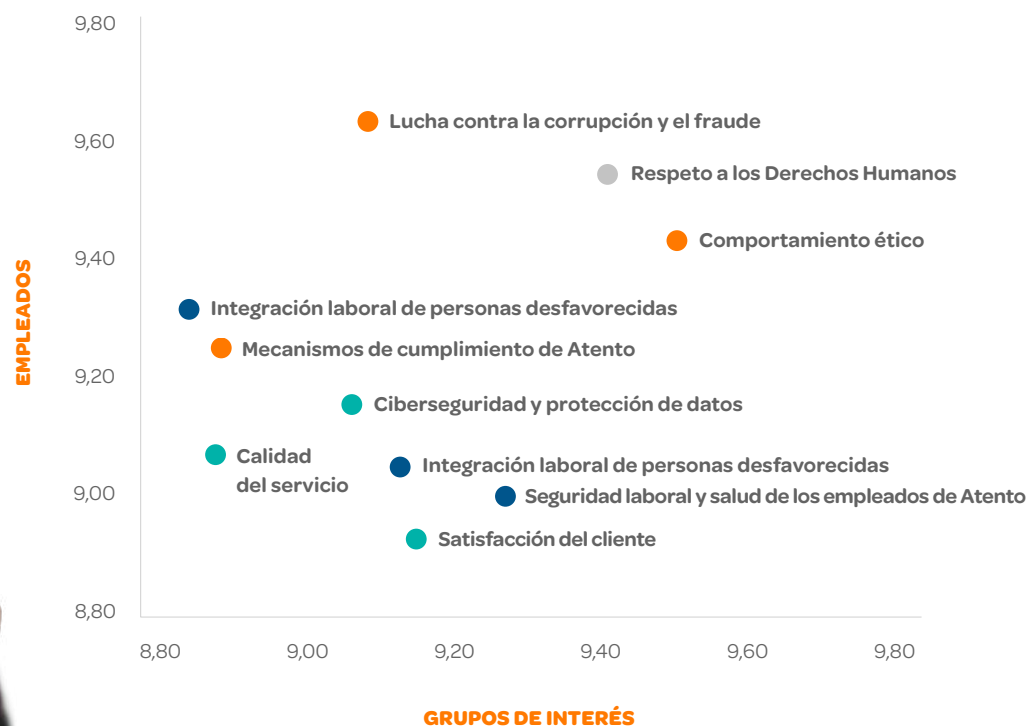
Otros temas planteados y destacados por nuestros grupos de interés son la preocupación por el medio ambiente y la reducción de la huella de carbono, las infraestructuras para los empleados y la salud de éstos (especialmente la salud mental).

Tras conocer las preferencias y prioridades de nuestros grupos de interés, dimos forma a nuestro informe para destacar las preocupaciones que se presentaron. Así, el aspecto social del informe tiene un mayor peso, ya que la mayoría de los temas materiales entran en esa categoría



Estos son los 10 temas que más valoran los empleados y los grupos de interés..

Análisis de Materialidad | TOP 10



Leyenda y temas por categoría

GOBIERNO CORPORATIVO	3
RECURSOS HUMANOS	3
MEDIOAMBIENTE	0
SOCIEDAD	1
NEGOCIO	3

Otros temas que se han considerado en el Análisis de Materialidad

Uso racional de las materias primas y la energía
Minimización y gestión responsable de residuos
Movilidad laboral sostenible
Sensibilización ambiental interna
Calidad de la información financiera y no financiera reportada
Relación con grupos de interés
Calidad del empleo
Igualdad de oportunidades
Formación y capacitación continua
Impulso de la carrera profesional
Atracción y retención del talento
Programas de voluntariado corporativo
Aplicación de criterios sostenibles en cadena de suministro
Iniciativas de acción social y donaciones
Compromiso con las comunidades locales
Resultados financieros
Oferta de servicios
Innovación tecnológican

5.3. Verificación Externa



Declaración de Verificación Independiente del Informe ESG de Atento Spain Holdco S.L.U correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de diciembre 2021

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 2021 (en adelante, el Informe) con un nivel de seguridad limitada. La información verificada se circunscribe a la información contenida en el capítulo 5.4 "Content index 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 punto 102-45 del "Content index 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 considera 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.

Teléfono 902 44 9001 / (+34) 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28 | Camino de la Zarzuela 15, Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid | info@eqa.es | www.eqa.es
European Quality Assurance Spain S.L. inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 11647, libro 0, folio 03, sección 8, hoja M182897, inscripción 1ª, C.I.F. B81584989



- ✓ 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 2021.

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 2021 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 102-45 del "content index 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 2021 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

01 de septiembre de 2022

Teléfono 902 44 9001 / (+34) 91 307 86 48 | Fax: 91 357 40 28 | Camino de la Zarzuela 15, Bloque 2, 1ª Planta | 28023 Madrid | info@eqa.es | www.eqa.es
European Quality Assurance Spain S.L. inscrita en el R.M. de Madrid, Tomo 11647, libro 0, folio 03, sección 8, hoja M182897, inscripción 1ª, C.I.F. B81584989

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	1.2 Conoce a Atento
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2.2 Clientes
	102-3	Ubicación de la sede	1.2 Conoce a Atento
	102-4	Ubicación de las operaciones	1.2 Conoce a Atento
	102-5	Propiedad y forma jurídica	1.2 Conoce a Atento
	102-6	Mercados servidos	1.2 Conoce a Atento
	102-7	Tamaño de la organización	1.2 Conoce a Atento 4.4 Nuestra evolución empresarial
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	2.1 Nuestra Gente
	102-9	Cadena de suministro	2.3 Proveedores
	102-11	Principios o enfoque de precaución	3.1. Nuestra huella de Carbono 3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Cliático
	102-12	Iniciativas Externas	2.4 Comunidad
	Estrategía		
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1.1 Palabras de nuestro CEO
	Ética e integridad		
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.2 Conoce a Atento 4.2 Ética y cumplimiento
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.2 Ética y cumplimiento
	Gobernanza		
	102-18	Estructura de gobierno	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	102-21	Consultar a las partes interesadas sobre temas económicos, medioam- bientales y sociales	4.1 Gobierno y estructura organizativa

Indicador GRI Standards	Descripción		Localización de información en el informe
101 FUNDAMENTOS - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES- 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES- 2016	Perfil organizativo		
	102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	4.1. Gobierno y estructura organizativa 4.2 Ética y cumplimiento
	102-25	Conflictos de interés	4.2 Ética y cumplimiento
	102-26	Papel del máximo órgano de gobierno en el establecimiento de los objetivos, los valores y la estrategia	4.2 Ética y cumplimiento
	102-32	El papel del máximo órgano de gobierno en los informes de sostenibilidad	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	4.2 Ética y cumplimiento
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	4.2 Ética y cumplimiento
	102-36	Proceso de determinación de remuneraciones	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	Participación de Grupos de interés		
	102-40	Lista de grupos de interés	1.2 Conoce Atento 5.2 Análisis de Materialidad
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	4.2 Ética y cumplimiento
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	1.2 Conoce Atento 5.2 Análisis de Materialidad
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	5.2 Análisis de Materialidad
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	5.2 Análisis de Materialidad
	Prácticas para la elaboración de informes		
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5.1 Sobre este informe
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y la cobertura del tema	5.1 Sobre este informe 5.2 Análisis de Materialidad 2,4 Comunidad
	102-47	Lista de temas materiales	5.1 Sobre este informe 5.2 Análisis de Materialidad

Indicador GRI Standards	Descripción		Localización de información en el informe
101 FUNDAMENTOS - 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES- 2016			
102 CONTENIDOS GENERALES- 2016	Practicas para la elaboración de informes		
	102-48	Reexpresión de la información	Reexpresión de la información del reporte ESG 2020. Reportado: 60% del consumo de electricidad proviene de energías renovables Corrección: 32% del consumo de electricidad proviene de energías renovables
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	5.1 Sobre este reporte
	102-50	Periodo objeto del informe	1 de Enero – 31 Diciembre, 2021
	102-51	Fecha del último informe	2020
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	Annual
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Pablo Sánchez Pérez (pablo.sanchez@atento.com)
	102-54	Declaración de elaboración del informe en conformidad con los estándares GRI	5.1 Sobre este informe
	102-55	Índice de contenidos GRI	5.4. Índice de contenidos GRI
	102-56	Verificación externa	5.3. Verificación Externa
200 DIMENSIÓN ECONÓMICA			
205 ANTICORRUPCIÓN – 2016			
103 Enfoque de Gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4.2. Ética y cumplimiento
	103-2	El enfoque de gestión y sus components	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
205 Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas por los riesgos relacionados con la corrupción	
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	

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	3.1 Nuestra Huella de Carbono
	103-2	El enfoque de gestión y sus components	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
302 Energía	302-1	Consumo energético dentro de la organización	
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	
	302-3	Intensidad energética	
	302-4	Reducción del consumo energético	
303 AGUA – 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.1 Nuestra Huella de Carbono
	103-2	El enfoque de gestión y sus components	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
303 Agua	303-1	Extracción de agua por fuente	
305 EMISIONES – 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.1 Nuestra Huella de Carbono 3.2 Iniciativas para abordar el cambio climático
	103-2	El enfoque de gestión y sus components	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
305 Emisiones	305-1	Directas (Alcance 1) emisiones GHG	3.1 Nuestra huella de carbono
	305-2	Indirectas de la energía (Alcance 2) emisiones GHG	
		305-5	Reducción de las emisiones GHG

Indicador GRI Standards	Descripción		Localización de información en el informe
307 CUMPLIMIENTO AMBIENTAL- 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	3.1 Nuestra huella de Carbono
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
307 Cumplimiento Medioambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normative Ambiental	
400 DIMENSIÓN SOCIAL			
404 FORMACIÓN Y ENSEÑANZA – 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.1.3 Apoyamos a nuestra gente
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
404 Formación y enseñanza	404-1	Media de horas de formación por empleado	
	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	2.1.1. Diversidad e Inclusión
	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	2.3 Proveedores 4.2 Ética y cumplimiento
	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	

Indicador GRI Standards	Descripción		Localización de información en el informe
412 EVALUACIÓN DERECHOS HUMANOS- 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.3 Proveedores
	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 revisions o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	
414 EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES - 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.3 Proveedores
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
414 Evaluación social de los pro- veedores	414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron examinados con criterios sociales.	
418 PRIVACIDAD DEL CLIENTE - 2016			
103 Enfoque de gestión	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4.3. La ciberseguridad y la protección de datos como pilar
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
418 Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentals 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	4.2. Ética y cumplimiento
	103-2	El enfoque de gestión y sus components	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	
419 Cumplimiento socioeconó- mico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económi- co	

Apéndice 1 – Cálculo de emisiones de desplazamiento (restricciones, limitaciones y suposiciones)

La información se recogió mediante una encuesta a los empleados.

Se obtuvieron un total de 13.169 respuestas, y se consideraron 12.523 como tamaño de la muestra tras invalidar las que tienen un kilometraje excesivo o nulo.

Hay que señalar que para aquellos países de los que no se disponía de datos fiables sobre los factores de emisión, se ha procedido a utilizar los factores de emisión de los países vecinos o, en su defecto, de los países de referencia con datos oficiales, como España, por ejemplo.

Véase que los factores de emisión más afectados por la falta de datos precisos para cada país son los de los metros y los trenes, ya que el mix energético utilizado por cada país varía de uno a otro.

Se han calculado dos emisiones con los datos facilitados para 2020 y 2021.

Una con las jornadas presenciales declaradas por los empleados en la encuesta (Emisión con WAHA en marcha)

Otra con el total de días de trabajo de cada país (Emisiones sin WAHA in place).

Con las emisiones y los cálculos para el tamaño de la muestra, se procedió a calcular la inferencia para todos los empleados (135.280).

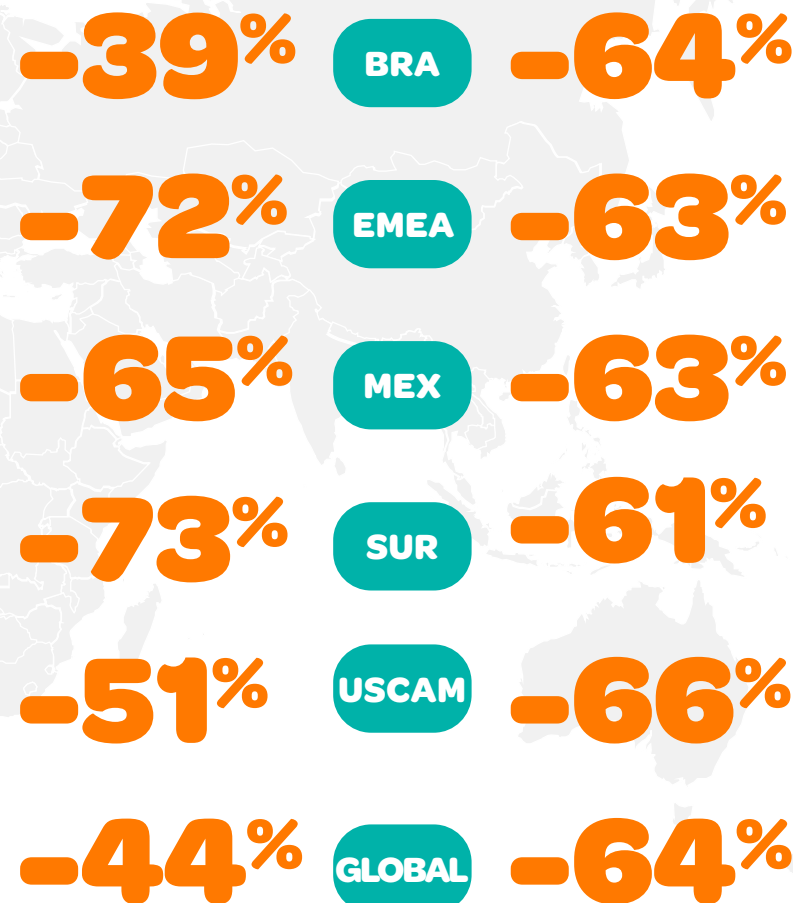
(Hay que tener en cuenta que El número de respuestas constituye una limitación para calcular una huella precisa. Los resultados de la huella de carbono de los desplazamientos no se corresponden con la imagen más ajustada de Atento, ya que el número de respuestas fue aproximadamente el 9% del total de empleados).

2020

Porcentaje de reducción de la huella lograda gracias a WAHA (comparación realizada con los datos si no existiera WAHA)

2021

Porcentaje de reducción de la huella lograda gracias a WAHA (comparación realizada con los datos si no existiera WAHA)



Atento