

ATENTO ESG

INFORME 2022



INTRODUCCIÓN

1.1. Palabras de nuestro CEO 4

1.2. Conoce a Atento 5

1.3. Nuestra estrategia ESG 9

1

SOCIAL
Personas al servicio de personas

2.1. NUESTRA GENTE 15

2.1.1. Diversidad e Inclusión 16

2.1.2. Un buen lugar para trabajar 37

2.1.3. Apoyamos a nuestra gente 45

2.2. CLIENTES 52

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes 53

2.2.2. Progresando a través de la innovación 63

2.2.3. Satisfacción del cliente 68

2.3. PROVEEDORES 70

2.4. COMUNIDAD 72

2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad 73

2

MEDIOAMBIENTE
Comprometidos con nuestro planeta

3.1. Nuestra Huella de Carbono 79

3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Climático 86

3

GOBERNANZA
Liderando con transparencia

4.1. Gobierno y estructura organizativa 93

4.2. Ética y cumplimiento 98

4.3. La ciberseguridad y la protección de datos como pilar 107

4.4. Gestión de riesgos 111

4

SOBRE ESTE INFORME

5.1. Sobre este informe 114

5.2. Análisis de Materialidad 115

5.3. Verificación externa 117

5.4. Índice de contenido GRI 118

5

ATENTO

INTRODUCCIÓN

1



1.1. Palabras de nuestro CEO

Este año, 2022, dejé mi posición de Presidente de la Región Sudamérica, donde estaba a cargo de la operación de seis países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú y Uruguay, y tuve el honor de ser nombrado CEO de Atento. Desde mi nombramiento, **he trabajado para guiar a la compañía y promover la sostenibilidad, la responsabilidad social y la transparencia en la empresa**.

Hemos dejado atrás años difíciles para todos, incluidos nosotros. La pandemia nos empujó a aprovechar oportunidades e innovar en nuestra forma de trabajar, y aquí en Atento no fuimos diferentes. Aunque fue una época difícil, hemos sacado algunas cosas positivas, como el trabajo híbrido. Estamos orgullosos de compartir que en ciertos servicios específicos de nuestros clientes se atiende en modalidad WAHA (Work At Home Agent), lo que facilita a nuestros empleados el equilibrio entre su vida laboral y personal.

En 2022 hemos seguido trabajando para maximizar nuestras acciones hacia ESG dándole la importancia clave que tiene para todos nosotros y para el mundo en el que vivimos.
Hemos logrado reducciones notables de la huella de carbono gracias a la consolidación de nuestro plan de iniciativas, que ascienden a más de un 30% de reducción de nuestra huella desde 2020.

Como empresa, siempre hemos cuidado de nuestra gente. **Creemos que apoyar la diversidad y la inclusión en la empresa beneficia a todos**. Me gustaría reforzar el compromiso que tenemos con nuestros clientes de ofrecerles el mejor servicio, para el cual es crucial cuidar a **nuestra gente**, porque no podríamos tener una experiencia de cliente satisfactoria si no tuviéramos en cuenta la experiencia de nuestros empleados. **Somos una empresa de personas y para personas**.

No puedo dejar pasar la oportunidad de **agradecer personalmente a toda la comunidad Atento** su dedicación, porque sin ellos nada de esto hubiera sido posible.

Por favor, continúe leyendo nuestro informe ESG 2022 para conocer los detalles de nuestro desempeño.

Dimitrius Oliveira
CEO de Atento



1.2. Conoce a Atento



1st

Somos la primera compañía del sector en Brasil en conseguir la certificación ISO 26000 Responsabilidad Social

$ 1.390M
De ingresos

121.807
empleados*

41.374
empleados teletrabajando

92
centros de relación con clientes

1st

Somos la primera compañía del sector del mundo en conseguir la certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 tres años seguidos

Top Player
Uno de los mayores proveedores a nivel mundial de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica

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

Great place to work
nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo

+ 400
clientes de empresas multinacionales líderes en telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, consumo y administraciones públicas

16
Estamos presentes en 16 países

Información a Diciembre de 2022.

**Media de empleados considerando todas las contrataciones del 2022.*

ALGUNOS DE NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

GLOBAL

Posicionado como líder en el Cuadrante Mágico de Gartner para BPO de Atención al Cliente

Reconocida como "Major Contenders" en Gestión de la Experiencia del Cliente (CXM) en América en la Evaluación PEAK Matrix® 2022 de Everest

Líder en el Frost Radar™ para el mercado de servicios de externalización de CX en América Latina

LOCAL

Reconocimiento Top Employers en Brasil 2022

Nombrado **líder** en EE.UU., Europa y Brasil en tres categorías por ISG Research en su ceremonia de entrega de premios ISG Provider Lens de 2022

Mejores empresas para trabajar en España según Forbes

Premio al Liderazgo basado en el Valor para el Cliente y Premio a las Mejores Prácticas en Brasil en los Premios Frost & Sullivan a las Mejores Prácticas

Best Workplaces 2022, por Computrabajo en Argentina, México, Chile y Perú

Premio CCN Fenix Pioneer en Argentina

Ganador en la categoría LGTBI+ en Brasil
Sello Municipal de Derechos Humanos y Diversidad

Great Place to Work (GPTW) en Brasil

Galardonada con el premio bianual de la ONU WEPs (Women's Empowerment Principles) Brasil

Premio Pamoic de Oro (Mejor Gestión del Capital Humano) y Premio Pamoic de Plata (Mejor Estrategia de Ventas) en Argentina

Apexo Mejor Gestión de Trabajo Remoto en Perú

Mejor Iniciativa de Marca de Empleador por el IMT (Premios Nacionales CX) en México

Premio de Oro al Mejor Uso de Tecnología CX por el IMT (Premios Nacionales CX)

Premio Cemefi (Empresa Socialmente Responsable) en México

Premio CRC de Oro al Mejor Proyecto Estratégico Omnicanal en España

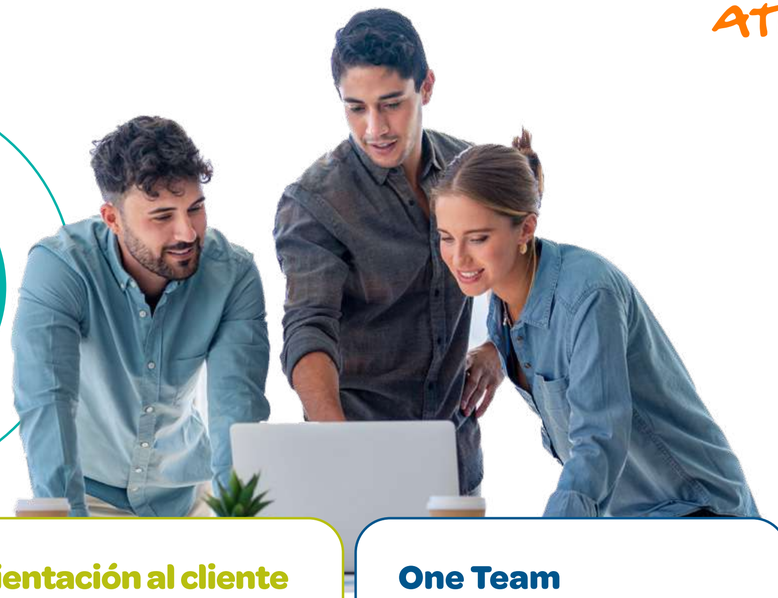
NUESTRA CULTURA ONE ATENTO

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.

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

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



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 tratasen 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 de acuerdo con sus necesidades y demandas.

Por eso, 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 mediante:

- La sección "Relaciones con los inversores" en nuestra web.
- La Junta General de Accionistas.
- Presentaciones trimestrales y anuales de resultados.
- Boletín mensual.

EMPLEADOS

Supervisamos continuamente la experiencia de los empleados para garantizar una experiencia óptima del cliente y ponemos a su disposición diferentes herramientas y mecanismos para que puedan ofrecer sus sugerencias, inquietudes y comentarios:

- Encuestas anuales de compromiso y clima.
- Canal confidencial de denuncias.

CLIENTES

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

- Contratación bianual de una encuesta a los clientes con preguntas abiertas.
- Comunicación diaria con el responsable del servicio.
- Un representante del departamento de ventas.
- Evento anual: Living Digital.
- Webinar, eventos locales, etc.

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

Información destacada del 2022

Como empresa siempre hemos estado comprometidos con ESG, incluso cuando no se le llamaba ESG, creíamos en ello. Cuidar de las personas y del medio ambiente manteniendo la transparencia es la forma en que Atento puede ser resiliente y prosperar a largo plazo.

En el 2020 empezamos a medir nuestra huella de carbono y eso nos permitió planificar nuestra estrategia medioambiental. En 2021, ejecutamos con éxito las iniciativas del plan, que no ha hecho más que consolidarse y dar sus frutos durante este 2022. Nuestras actividades diarias tienen un impacto en el medio ambiente y, al centrarnos en ellas, hemos conseguido reducir nuestra huella en un 27% con respecto al año pasado y en un 30% desde 2020.

Este año también hemos trabajado para que nuestros cálculos sean más precisos, hemos incluido nuestro parque automovilístico en el ámbito de aplicación y hemos mejorado nuestro método de recopilación de información y el tamaño de la muestra para la encuesta sobre los desplazamientos al trabajo. Todo este esfuerzo se refleja en las calificaciones externas, como la de Sustainalytics, que nos sitúa en el 10% de las mejores empresas del mundo.

En cuanto a la diversidad, hemos evolucionado en nuestra política y seguimos apoyando la inclusión de todos, con el respaldo de nuestros grupos aliados. Hemos obtenido la ISO 26000 de Responsabilidad Social en muchas de nuestras sedes.

Nuestros valores en ESG no pueden entenderse sin nuestros clientes. Comprendemos los valores de nuestros clientes y alineamos los nuestros con los suyos para maximizar los resultados y trabajar por un objetivo común.

Seguimos apoyando nuestro compromiso con la iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, informando cada año de nuestros indicadores clave de rendimiento.

Todas estas acciones nos convierten en líderes de nuestro sector en cuanto a prácticas ESG, y pretendemos seguir siendo un ejemplo.

Pablo Sánchez
CMO Global y Director ESG



Nos aseguramos de que nuestra estrategia y ejecución sigan alineadas 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 hemos centrado no sólo 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. Desde el año pasado hemos ampliado nuestro alcance y hemos decidido abordar también los ODS 4 y 16.

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.

UN GLOBAL COMPACT WE SUPPORT

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

	MEDIOAMBIENTE	SOCIAL	GOBERNANZA
	Nuestro Planeta y Sociedad	Nuestros Empleados	Nuestros Accionistas
ODS PRIORITARIOS	3 SALUD Y BIENESTAR; 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES; 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD; 5 IGUALDAD DE GÉNERO; 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO; 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA; 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS; 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS
GRUPOS DE INTERÉS	MEDIOS DE COMUNICACIÓN; COMUNIDADES	EMPLEADOS	PROVEEDORES; CLIENTES; INVERSORES; REGULADORES
INICIATIVAS CLAVE	ATENTO *EVERYWHERE*	COMPROMETIDOS CON LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN	*THE CX COMPANY*; GOBIERNO SOSTENIBLE
ACCIONES PRIORITARIAS	**Cuidado del Medioambiente**; **Cuidado del Bienestar**	**Cumplimiento** (Gobernanza, procedimientos, comunicación y transparencia); **Diversidad e Inclusión**; **Empleo Joven**	**Ciberseguridad y Protección de Datos** (Procedimientos, comunicación y transparencia); **Innovación y Calidad del Servicio**

2022 DE UN VISTAZO

MEDIOAMBIENTE

3 SALUD Y BIENESTAR

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

Calificación de riesgo ESG baja
según Sustainalytics (13,6) y clasificada entre las 100 primeras empresas del sector de servicios comerciales y entre el 10% de las mejor clasificadas a escala mundial.
A 20 de abril de 2023

Reducción del 26,7% de las emisiones
de nuestra huella de carbono (Alcance 1 y 2)
(2021 vs 2022)

Reducción de más de un **5% del consumo de electricidad**
(2021 vs 2022)

Apoyo al programa WAHA
(Work At Home Agent)

Certificación Leed Platinum
en el edificio Elemento en Colombia

Despliegue de iniciativas de eficiencia
y mínimo desperdicio en distintas localizaciones.

Iniciativas de Reforestación
(Brasil y México)



2022 DE UN VISTAZO

SOCIAL

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD | 5 IGUALDAD DE GÉNERO | 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO | 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Nuestra gente

Manifiesto de Diversidad

65,6% de mujeres

16 países y 3 continentes

50% empleados **menores de 30 años**

54,6% de mujeres en puestos de dirección (+1.6pp vs 2021)

Unión a la Comunidad de Principios de Empoderamiento de la Mujer

Grupos Aliados y Embajadores de Diversidad

Premio **WEPs 2021 de la ONU en Brasil**

91% de los contratos son permanentes

Top Employers en Brasil

34% de empleados trabajando remotamente

30.601.724 horas de formación

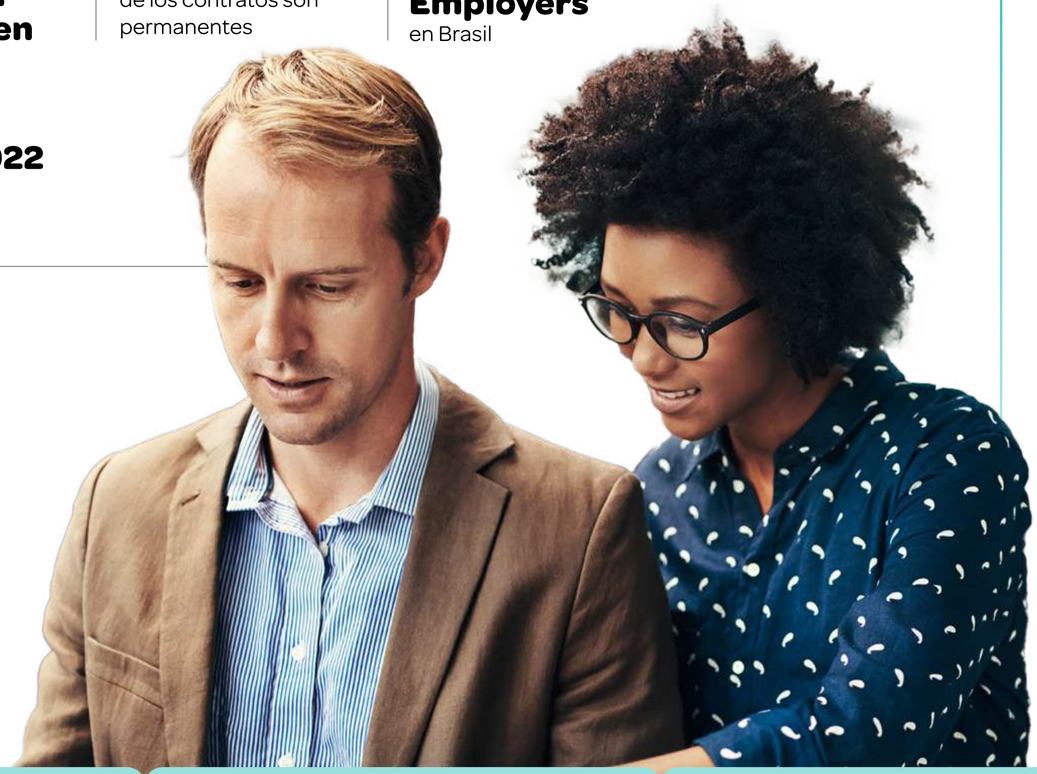
Atento **Awards 2022**

Nuestra comunidad

+ 40 iniciativas en los países donde operamos

Nuestra web es 100% accesible para usuarios discapacitados





2022 DE UN VISTAZO

GOBERNANZA



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

United Nations Global Compact

Comité Global de Cumplimiento

Política de Integridad, que incluye una guía anticorrupción

Formación sobre Código Ético y Anticorrupción


ATENTO
SOCIAL
Personas
al servicio
de personas
2
SOCIAL

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

En Atento sabemos que la diversidad de nuestra gente nos hace únicos en el mercado. Por eso, nos esforzamos por construir un entorno de trabajo en el que todas las personas se sientan representadas y parte de Atento. Un lugar donde la diversidad organizativa sea 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, generando oportunidades de crecimiento para nuestra gente.

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





"Trabajamos continuamente para crear acciones y programas que permitan que la diversidad se viva a diario en Atento. Un equipo más diverso potencia la capacidad de innovación, genera mayor compromiso y colaboración y, en consecuencia, mejores prácticas"

Margarete Yanikian
Corporate Social Responsability, Internal Communication and Ombudsman Senior Manager

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, 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...**

QUE 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.

QUE 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 continúo 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, religión, ideología, orientación sexual)** y para dar mayor visibilidad a esta diversidad, hemos elegido los 5 pilares principales (Género, LGBTI+, Personas con Discapacidad, Razas/Etnias y Generaciones). Desde 2020 también hemos introducido los Grupos Aliados.

Se trata de una estrategia global, que nació en Brasil y se ha ido implantando paulatinamente en el resto de las geografías en las que Atento está presente.

Nuestra estrategia de Diversidad e Inclusión se basa en una política global que establece los principios que rigen la no discriminación, la igualdad de oportunidades y el respeto a todos y cada uno de los empleados de la compañía, en todas las regiones.

Como forma de involucrar a todo Atento en acciones y prácticas que permitan alcanzar un mayor nivel de diversidad e inclusión, adoptamos una campaña global enfocada a la concienciación interna y a un mayor compromiso, difundiendo el siguiente concepto:

Grupos aliados



Nuestro objetivo con esta campaña es dar voz a nuestros colaboradores en torno a los principales pilares estratégicos de la diversidad.

Los **Grupos Aliados** están formados por empleados voluntarios de diferentes áreas, regiones y cargos.

Con una visión orientada al negocio, los aliados se alinean para desarrollar acciones durante el año. Estas acciones deben estar siempre asociadas a un tema principal y alineadas con la estrategia y los compromisos empresariales.

EMBAJADORES DE LOS GRUPOS ALIADOS

Son miembros de la alta dirección, con la responsabilidad de:

1. Actuar como portavoces interna y externamente.
2. Participar en las reuniones del Comité de Diversidad, aportando a la dinámica del grupo una mirada más estratégica y recibiendo demandas de los representantes del grupo aliado.
3. Ser un enlace entre la estrategia y las operaciones, compartiendo actualizaciones en las reuniones de liderazgo y apoyando las alianzas.

REPRESENTANTES DE LOS GRUPOS ALIADOS

Miembros elegidos dentro de los grupos aliados que tendrán un papel de liderazgo, actuando también como miembros de los comités de diversidad, en los que serán portavoces de sus grupos:

1. Informando sobre los temas debatidos.
2. Presentar reivindicaciones.
3. Deliberar las prioridades junto con los demás representantes.
4. Dirigir y ejecutar las acciones previstas con su grupo.



En Brasil, cada Grupo Aliado ha creado un perfil en Instagram, cuyo objetivo es promover las iniciativas de los grupos y proporcionar conocimientos sobre los temas: @vozespelaequidadeatento (Género), @racaseetniasatento (Raza y Etnia), @atentospelainclusao (PwD), @mundodiversoatento (LGBTI+), @geracoesatento (Generaciones).

LOGROS EN MATERIA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Para promover la Diversidad y la Inclusión dentro de Atento, publicamos una versión actualizada de la **Política de Diversidad, Inclusión e Igualdad** que se desplegó globalmente. La hacemos evolucionar continuamente para que todo el mundo se sienta incluido.





"La diversidad y la inclusión forman parte del núcleo central de la filosofía empresarial de Atento. Creemos que la variedad de razas, identidades de género, culturas, orígenes, creencias e ideas son esenciales para construir un negocio que supere las expectativas de nuestros clientes. Todas las voces tienen valor y nuestra cultura colectiva se traduce en mejores interacciones con los clientes"

Latasha Nickel
Global HR Compliance
and Governance Director

También contamos con un **Comité Global de Diversidad e Inclusión** centrado 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). Este año nos hemos centrado especialmente en iniciativas LGTBIQ+ y generaciones.

Asimismo, en Atento hemos desarrollado 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 cualquiera de los países en los que operamos.



SOMOS UN EQUIPO DIVERSO

Nuestro equipo cuenta con **121.807 personas diversas y multidisciplinares en todas las regiones en las que operamos**. Al ser CRM y BPO nuestro negocio principal, el 85% de nuestros empleados son agentes.

En cuanto a la diversidad, en Atento creemos en el talento diverso y un claro ejemplo de ello es nuestra presencia en 16 países y 3 continentes, donde contamos con un amplio abanico de culturas.

Además, un dato muy relevante es que empleamos a más mujeres que hombres **representando las mujeres el 65,6% del total de la plantilla**. En todas las regiones, las mujeres representan más de la mitad de la plantilla.

También podemos observar que su participación se distribuye entre grupos profesionales, con un **54,6% en puestos de Dirección**.

En cuanto a los tipos de contrato, **91% de los empleados tienen contratos indefinidos**, y el **42% tienen contratos a tiempo completo**.

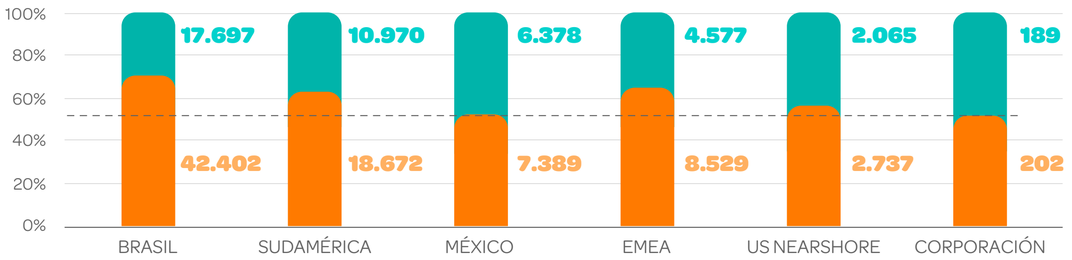


Las mujeres representan el

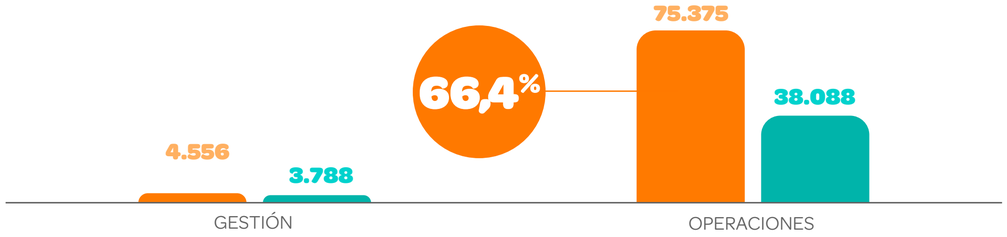
65,6%

del total de la plantilla

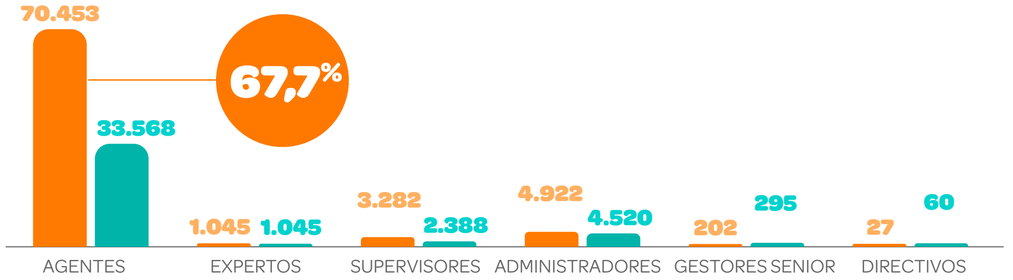
POR REGIÓN



POR GRUPO PROFESIONAL



POR ROL

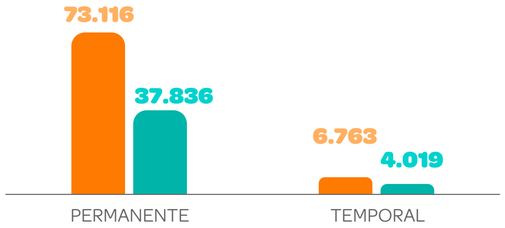


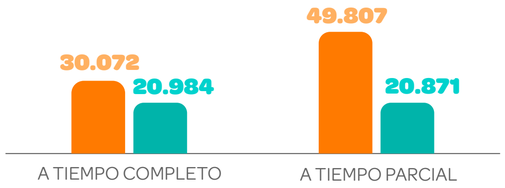


91%

de los empleados tienen contratos indefinidos

POR TIPO DE CONTRATO





MUJERES HOMBRES

NUESTRA GENTE POR GÉNERO

** Todos los gráficos muestran los empleados efectivos en diciembre de 2022*

NUESTRA GENTE POR EDAD

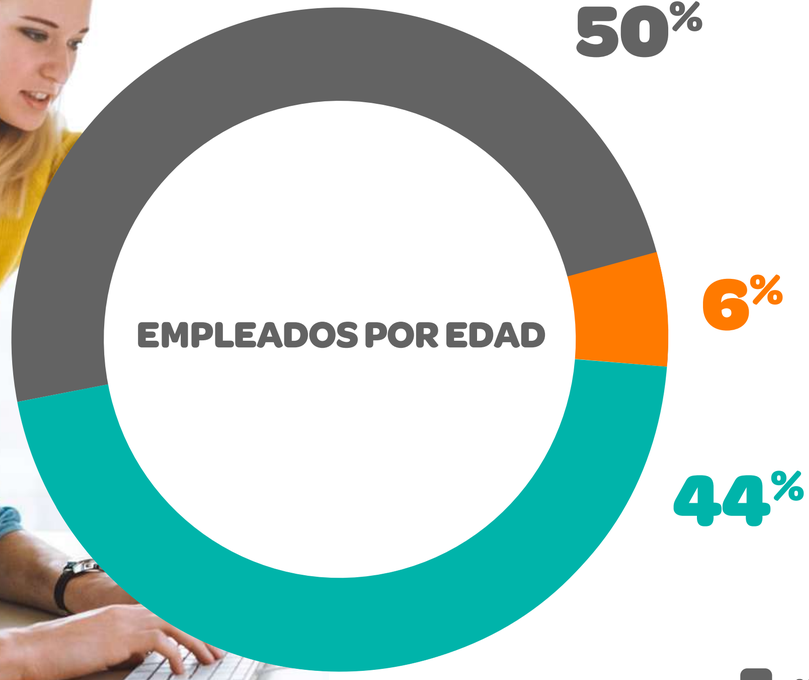
Contamos con una plantilla joven, con un 50% de empleados menores de 30 años, por lo que nos esforzamos en ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a lo largo de su carrera en Atento (más información en el apartado 2.1.3).

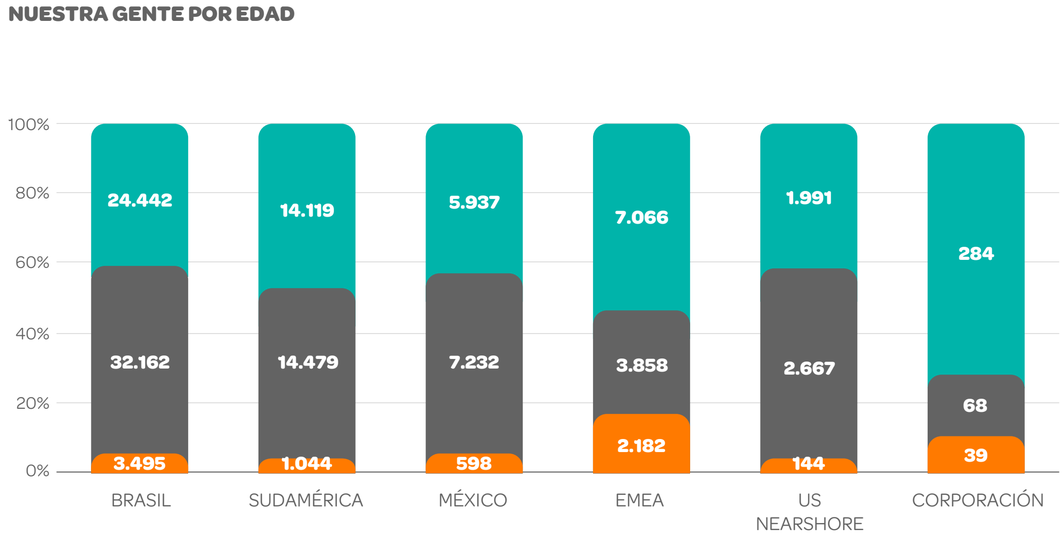


50%

plantilla joven







** Todos los gráficos muestran los empleados efectivos a diciembre de 2022*

"DNA TALKS" (DIVERSITY IN ATENTO) BRASIL

"DNA Talks" es una iniciativa lanzada en 2020 en Brasil y tiene como objetivo hablar con nuestros empleados sobre la Diversidad. En 2022 realizamos 7 ediciones que trajeron informaciones importantes sobre temas como: "Cómo acoger a una persona LGTBI+", "Perennes", "Nuevos abuelos", entre otros. Llegamos a unos 1.066 empleados en todas las ediciones.

El caso Programa DNA - Diversidad en Atento, ganó la categoría "Estructura Interna" para grandes empresas en el Diversity in Practice Award, promovido por Blend Edu, principal proveedor de HRtech y ESGtech especializado en diversidad e inclusión en Brasil.



Programa DNA

CUENTA HASTA 10 COLOMBIA

Realizamos una campaña llamada Cuenta hasta 10, con el objetivo de promover la diversidad que tenemos en Atento basada en el respeto y la tolerancia; produjimos contenidos en fechas especiales, como el mes del orgullo, la eliminación racial, entre otros.



"Yo estaba trabajando desde casa durante la charla al tiempo que mi madre me estaba acompañando y me dijo que el contenido y la energía de la charla eran maravillosos".

Erika Carolina Xaubet,
Responsable de Formación del área de Formación de Recursos Dedicados

WORKSHOP DE DIVERSIDAD BRASIL

Se realizaron talleres de diversidad para los líderes de Atento en Brasil sobre los temas LGTBI+, Razas y Etnias, Igualdad de Género, PcD y Generaciones, con el objetivo de orientar y formar a nuestros líderes en los temas más diversos de D,E&I. En 2022, fueron realizados 26 encuentros con la participación de 432 líderes.





PROGRAMA REDI CHILE

En Atento creemos que la diversidad genera valor para la empresa y tiene un impacto positivo en nuestros clientes y resultados. Por ello, creemos en la **diversidad e inclusión** de las personas, y trabajamos para promover y potenciar la convivencia entre culturas. Por eso creamos el programa REDI ("Reclutamiento Diverso e Inclusivo") a través del cual promovemos la contratación inclusiva de talentos diferentes, mediante la incorporación de prácticas que reduzcan las barreras de acceso a las personas con discapacidad que se incorporan a la empresa para que puedan desempeñarse y desarrollar su potencial profesional, siendo acogidas y respetadas. Lo hacemos a través de:

- Enlace con organizaciones
- Campañas de sensibilización externa
- Procesos de contratación y selección inclusivo



PROMOVEMOS LA INCLUSIÓN

En Atento nos centramos en apoyar a las mujeres y promover proyectos que potencien el papel de la mujer en la sociedad. 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.



PROGRAMA "MAMÃE" NOTA 10 – BRASIL

Programa biopsicosocial de apoyo y acogida desarrollado en Brasil para mujeres embarazadas. Proporciona asistencia y fomenta una atención prenatal adecuada. Algunas prestaciones proporcionadas 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

1.000
kits para bebés se entregaron a los nuevos padres en 2022



A.I.M.A. - COLOMBIA

Una estrategia en Colombia que busca atender a las mujeres, orientando sobre violencia de género, equidad y denuncia, y promoviendo la formación y el reconocimiento de género.

Durante el año se impartieron

5 **charlas sobre la violencia de genero**

y se denunciaron 144 casos

A.I.M.A.
ATENCIÓN INTEGRAL A LA MUJER ATENTO

DONA LILA - BRASIL

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 atención individualizada por asistentes sociales y psicólogos capacitados, que pueden aclarar y tratar dudas, miedos e incertidumbres. Todo con confidencialidad.

En el año 2022

112
empleados
activaron el canal de Doña LILA



"En Atento estamos comprometidos para frenar todo tipo de violencia contra las mujeres en todos los ámbitos sociales, en AIMA somos tu amigo y apoyo en la ruta de la denuncia de la violencia de género"

Diana Beltran,
Head of Communications, Wellbeing and CSR



de nuestros empleados son mujeres

65,6%

"YOU SHINE" BRASIL

En la sede de Santana se celebró el primer encuentro *"You Shine"*, un evento promovido por el grupo aliado Equidad de Género y dirigido exclusivamente a empleadas de todos los niveles de la empresa. El objetivo era presentar las historias inspiradoras de tres ejecutivas que ocupan puestos estratégicos en nuestros clientes. Ellas compartieron sus historias de éxito que sirvieron de inspiración para las 200 empleadas presentes en la reunión: Dyani Bonacordi (Banco Original), Jaqueline Machado (BTG) y Roberta Costa (BMG), todas ellas de tres instituciones financieras de primer nivel. Uno de los temas más debatidos fue la equidad de género y cómo podemos capacitar a las mujeres para abrir camino a la inclusión y la diversidad.

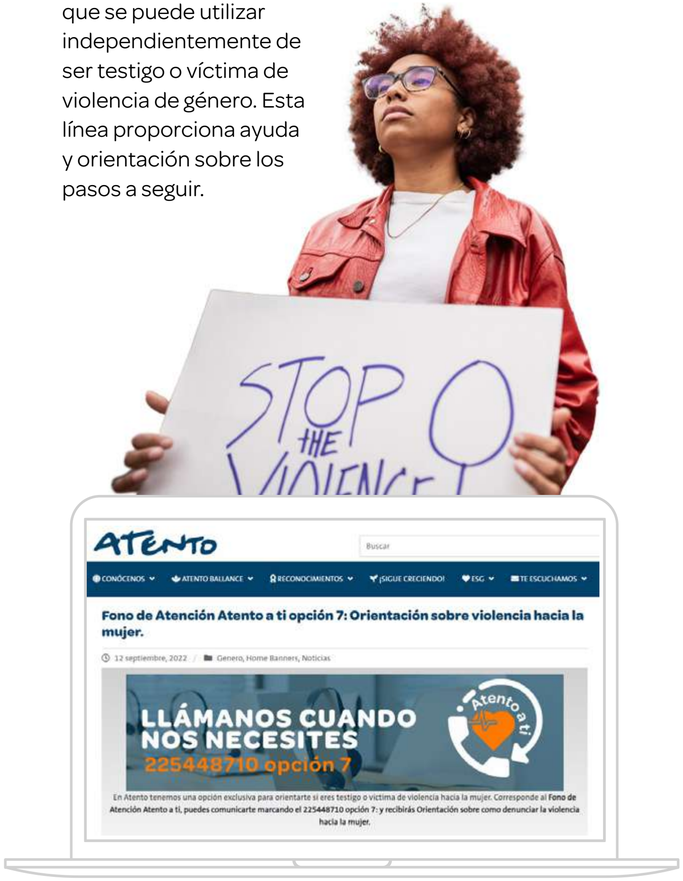






LÍNEA PARA REPORTAR VIOLENCIA DE GÉNERO CHILE

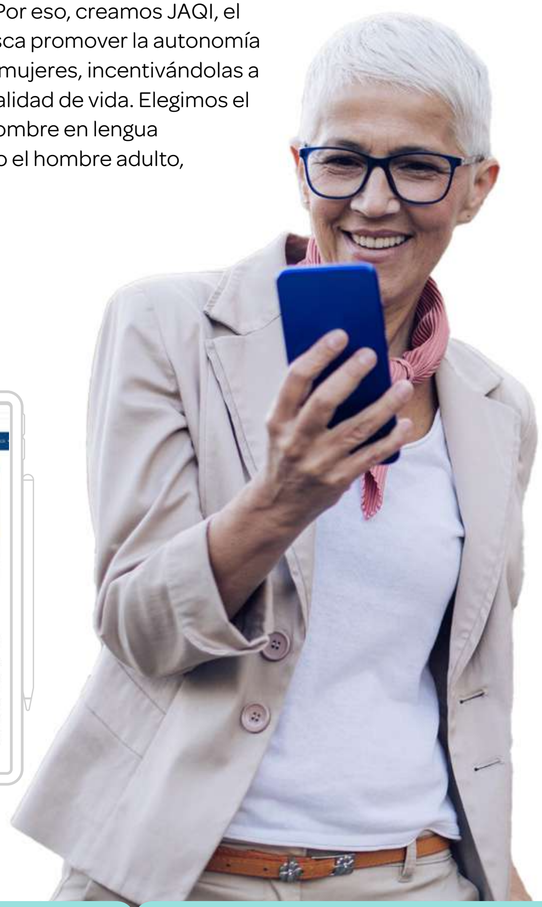
En Atento, nos tomamos muy en serio la lucha contra la violencia de género, por eso hemos habilitado una línea telefónica exclusiva, que se puede utilizar independientemente de ser testigo o víctima de violencia de género. Esta línea proporciona ayuda y orientación sobre los pasos a seguir.



JAQI CHILE

En Atento queremos contribuir a la reducción de la brecha de igualdad de género y generar acciones que contribuyan a la disminución de las desigualdades, especialmente para aquellas mujeres que forman parte de la familia Atento y para aquellas mujeres que son parte importante del entorno de las personas que trabajan en la organización. Por eso, creamos JAQI, el programa de Atento que busca promover la autonomía y el empoderamiento de las mujeres, incentivándolas a buscar siempre una mejor calidad de vida. Elegimos el nombre JAQI porque es el nombre en lengua nativa aymara para la mujer o el hombre adulto, sin distinción de género.





En Atento, tener una discapacidad no es un impedimento. Para nosotros es clave promover acciones que apoyen la inclusión laboral.

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

"ATENTO" SE MUESTRA COMO UN SÍMBOLO GESTUAL ÚNICO Y EXCLUSIVO

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

Al darnos cuenta de esta necesidad de comunicarnos mejor dentro de nuestros espacios, generando una mayor interacción con las diversas personas con discapacidad auditiva que trabajan en Atento, hemos preparado una serie de vídeos en Brasil para estimular el aprendizaje de la lengua de signos. Temas abordados:

- Saludos y felicitaciones
- Sentimientos, días de la semana y números
- Relaciones, transporte y deportes
- La Copa del Mundo
- Celebraciones de fin de año





"ENCONTRÃO PELA INCLUSÃO" (ENCUENTRO PARA LA INCLUSIÓN) BRASIL

En 2022, el Grupo de Aliados PcD (Personas con Discapacidad) lanzó en Brasil el proyecto "Encontrão pela Inclusão" (Encuentro por la Inclusión), que tiene como objetivo reunir a nuestros empleados con discapacidad y a sus líderes para intercambiar y aprender sobre temas como la accesibilidad, la representación y las experiencias de las personas con discapacidad. En el año 2022 se celebraron dos ediciones del evento, en las que participaron 270 empleados.



"ATENTO IMPULSA" ESPAÑA

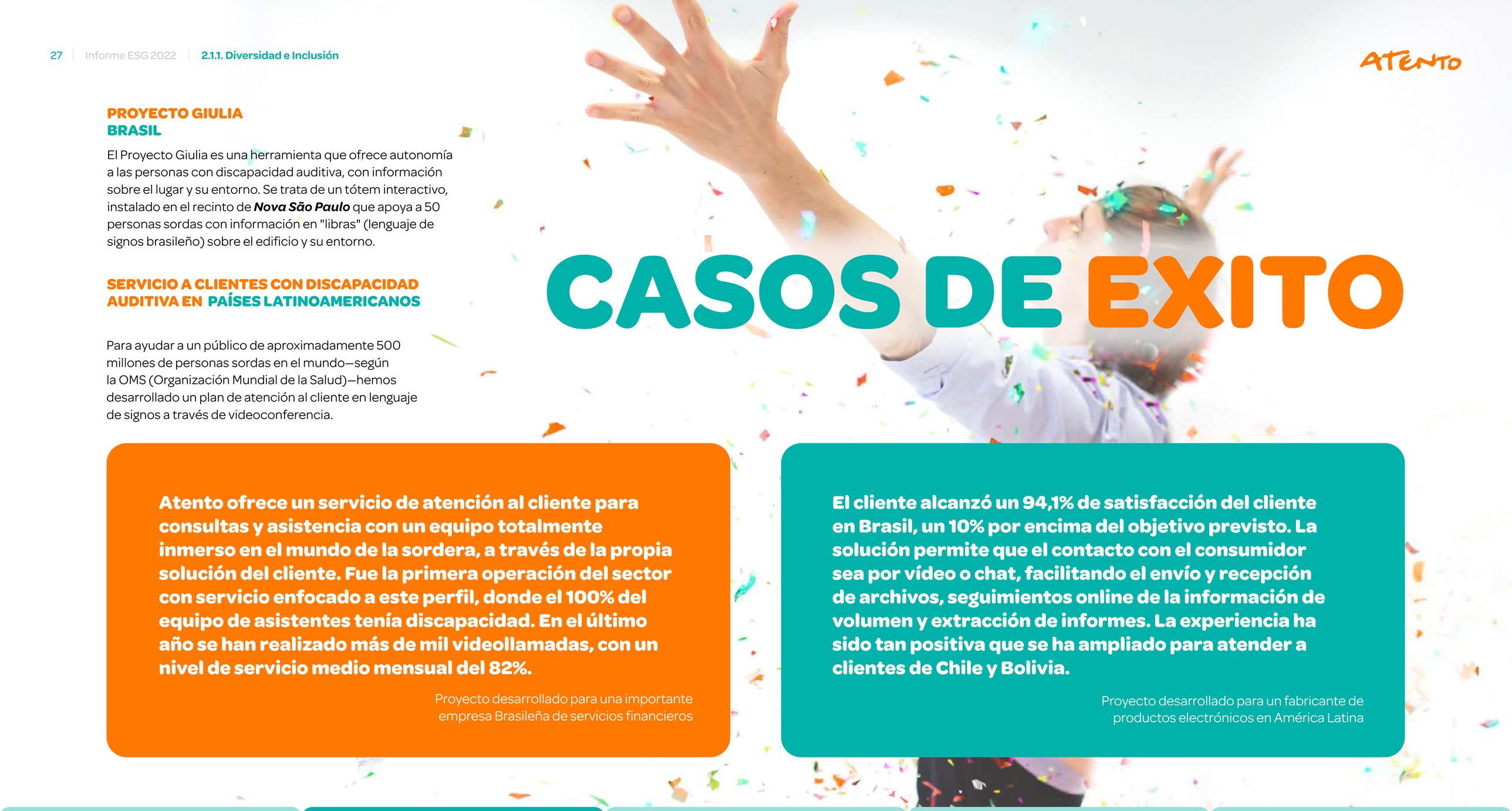
Seguimos impulsando nuestra iniciativa **"Atento Impulsa"** en España, con nuestra filial creada en 2009 dedicada a generar empleo y formación para colectivos en riesgo de exclusión.

3
centros en España

113
empleados

95%
de los empleados tiene discapacidad

15%
Trabajando en remoto



CASOS DE EXITO

PROYECTO GIULIA BRASIL

El Proyecto Giulia es una herramienta que ofrece autonomía a las personas con discapacidad auditiva, con información sobre el lugar y su entorno. Se trata de un tótem interactivo, instalado en el recinto de ***Nova São Paulo*** que apoya a 50 personas sordas con información en "libras" (lenguaje de signos brasileño) sobre el edificio y su entorno.

SERVICIO A CLIENTES CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN PAÍSES LATINOAMERICANOS

Para ayudar a un público de aproximadamente 500 millones de personas sordas en el mundo—según la OMS (Organización Mundial de la Salud)—hemos desarrollado un plan de atención al cliente en lenguaje de signos a través de videoconferencia.

Atento ofrece un servicio de atención al cliente para consultas y asistencia con un equipo totalmente inmerso en el mundo de la sordera, a través de la propia solución del cliente. Fue la primera operación del sector con servicio enfocado a este perfil, donde el 100% del equipo de asistentes tenía discapacidad. En el último año se han realizado más de mil videollamadas, con un nivel de servicio medio mensual del 82%.

Proyecto desarrollado para una importante empresa Brasileña de servicios financieros

El cliente alcanzó un 94,1% de satisfacción del cliente en Brasil, un 10% por encima del objetivo previsto. La solución permite que el contacto con el consumidor sea por vídeo o chat, facilitando el envío y recepción de archivos, seguimientos online de la información de volumen y extracción de informes. La experiencia ha sido tan positiva que se ha ampliado para atender a clientes de Chile y Bolivia.

Proyecto desarrollado para un fabricante de productos electrónicos en América Latina

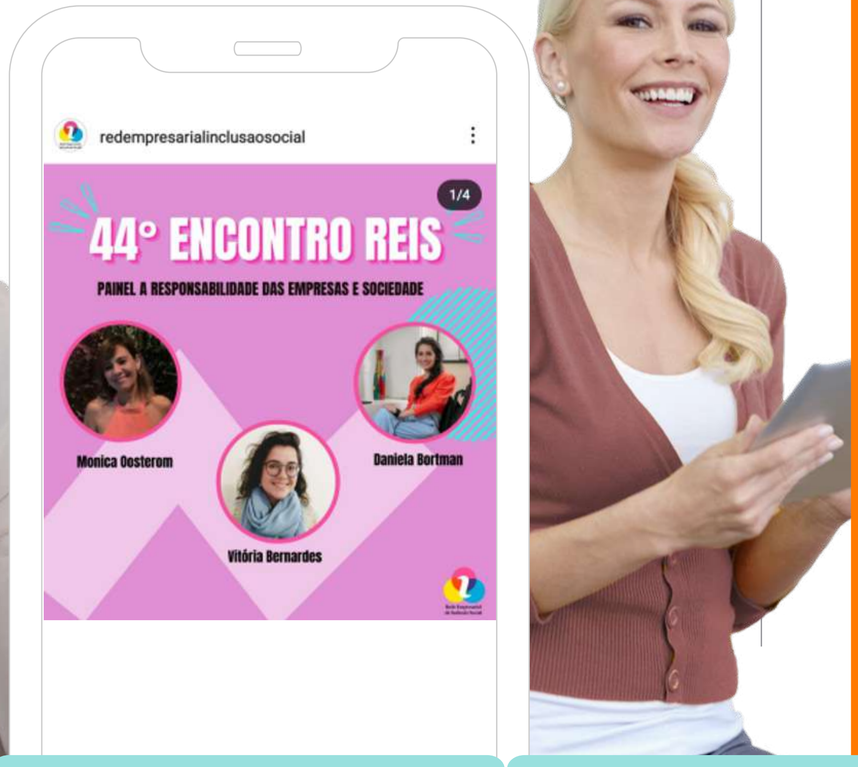
FORMACIÓN ONLINE SOBRE SESGOS INCONSCIENTES E INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD
BRASIL

Atento Brasil pone a disposición de sus empleados los cursos sobre Sesgos Inconscientes e Inclusión de Personas con Discapacidad. Estos cursos son obligatorios para todos los empleados de Atento Brasil y buscan proporcionar un mayor conocimiento sobre estos temas. En 2022, alcanzamos aproximadamente 38.000 empleados en el curso de Sesgos Inconscientes y 14.000 empleados en el curso de Inclusión de Personas con Discapacidad.



RED EMPRESARIAL DE INCLUSIÓN (REIS)
BRASIL

Desde 2018, somos signatarios y asociados de la Red Empresarial por la Inclusión Social- REIS componiendo el grupo directivo. El propósito de REIS es crear un entorno empresarial más inclusivo para transformar positivamente la vida de las personas con discapacidad. Con el fin de valorar y fomentar la Inclusión Social y la Diversidad en 2022, participamos en algunas iniciativas a favor de las personas con discapacidad, como vidas y encuentros entre empresas para compartir nuestras prácticas.



FONO DE ATENCIÓN
CHILE

Continuando con nuestro apoyo a las personas con discapacidad, creamos el "***Fono de Atención: Atento a Ti***" una plataforma de Recursos Humanos formada íntegramente por empleados con discapacidad visual.

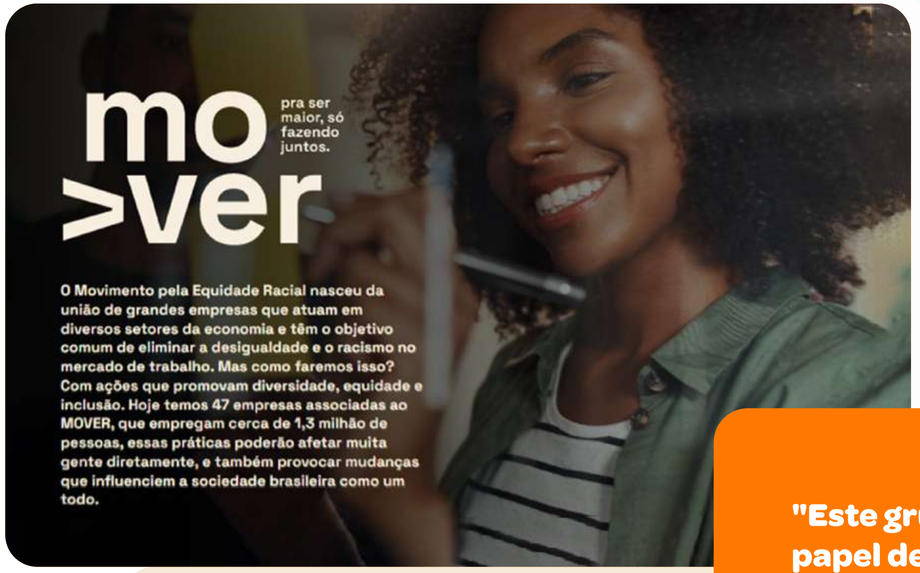
"Empecé a trabajar en Atento en 2010, por lo que llevo aquí algo más de 12 años. Trabajo en el servicio de atención "Atento a ti", y mi trabajo consiste en responder a mis compañeros, que llaman con diferentes preguntas relacionadas con recursos humanos. También damos solución a las preguntas publicadas en nuestras plataformas o los dirigimos a las áreas correspondientes para su solución".

Adan Nicolas Arias
HR Support

Formamos parte de "Mover" - Movimiento por la Igualdad Racial en Brasil.

Este movimiento se compromete a crear un futuro en el que la igualdad racial sea el punto de partida, con más liderazgo étnico, creación de empleo, 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 iniciativa pretende formar a tres millones de personas para un nuevo puesto de trabajo y generar 10.000 nuevos puestos de liderazgo para la población negra de aquí a 2030. Las empresas que forman parte del movimiento se comprometieron a estar en esta coalición durante tres años, trabajando para promover cambios en sus procesos estructurales.



REUNIÓN PRESENCIAL DEL GRUPO DE ALIADOS SOBRE RAZA Y ETNIA BRASIL

El 30 de marzo de 2022, los miembros del Grupo de Razas y Etnias Aliadas se reunieron por primera vez en persona. Fue un momento de confraternización, aprendizaje y mucho intercambio. El evento también contó con la participación del fotógrafo César Fraga, creador y uno de los principales responsables de la creación del documental "Sankofa - A África que te habita", **estrenado en 2020 y disponible en Netflix**.
Contó cómo fue esta experiencia y cuánto aprendió sobre la verdadera historia de la esclavitud.











"Este grupo desempeña un papel destacado en lo que respecta a la alfabetización racial dentro de la empresa y difunde contenidos en las redes sociales. Tienen un gran alcance, lo que demuestra cómo Atento se preocupa no sólo por las cuestiones de diversidad e inclusión dentro de la empresa, sino también fuera de ella: en la sociedad en su conjunto".

Dimitrius Oliveira
CEO

PROGRAMA MENTORING BRASIL

En 2022 el área de Desarrollo Organizacional, con el objetivo de caminar de la mano con la estrategia de Diversidad de la empresa, lanzó el Programa de Mentoring para empleados negros. Este programa es una acción afirmativa y un desarrollo estructurado con beneficio mutuo en el que un Mentor comparte su experiencia, conocimientos y vivencias para estimular el desarrollo profesional y personal del "Mentee". El objetivo de este programa es permitir el desarrollo y el conocimiento de los empleados negros, para que puedan acelerar sus carreras y aumentar el porcentaje de personas negras en los mandos intermedios y superiores. El programa consiste en un intercambio de conocimientos entre el Mentor, que tiene que ser un líder con experiencia en una o más áreas, y el "Mentee", que es un empleado negro interesado en adquirir más conocimientos y crecer profesionalmente.

SELLO DIVERSIDAD ÉTNICA Y RACIAL BRASIL

Atento recibió el Sello Diversidad Étnico-Racial en la categoría Compromiso. Se trata de un reconocimiento a nuestro compromiso con el cumplimiento de directrices destinadas a promover la Diversidad Étnico-Racial en la empresa. Este reconocimiento es concedido por la Secretaría de Reparación de la ciudad de Salvador a las empresas que desarrollan acciones contra el racismo en el ambiente de trabajo, presentando propuestas que son analizadas por un Comité Gestor.



Selo da DIVERSIDADE étnico-racial
Prefeitura de Salvador

"Fue un placer representar, una vez más, la diversidad que la empresa valora, fomenta y actúa con acciones afirmativas contra el racismo estructural! Fue una mañana enriquecedora. Recibir el Sello Diversidad Étnico-Racial de la Alcaldía de Salvador es la prueba de que Atento está en el camino correcto. Estoy feliz de ser colaboradora de esta empresa, aliada del grupo Razas & Etnias, y aún más feliz de poder participar en este momento".

Monica Almeida,
Infraestructure Manager

ATENTO RECIBE LA CERTIFICACIÓN "SELO DA DIVERSIDADE LGBTI+" DEL AYUNTAMIENTO DE SALVA

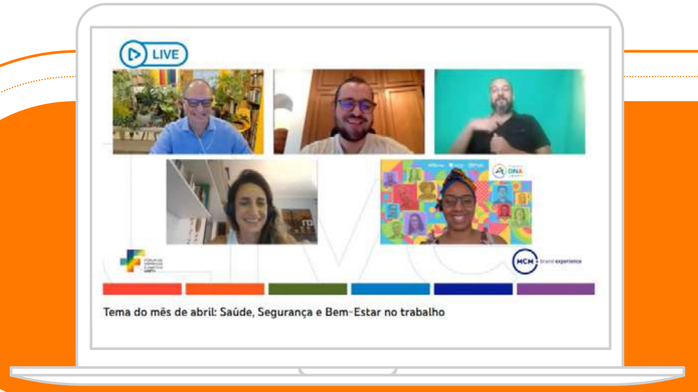
Pride Connection Peru

El éxito está en la diversidad

Miembro de Pride Connections en Perú

FÓRUM DE EMPRESAS E DIREITOS LGBT+

Asociados desde 2014 en Brasil



"LIVE ON HEALTH, SAFETY AND WELL-BEING–" BRASIL



El 22 de abril, participamos en el "Live on Health, Safety, and Well-Being" promovido por el Foro de Empresas y Derechos LGBTI+, con enfoque en la diversidad sexual y de género, junto con otras empresas signatarias y profesionales de diferentes áreas que divulgaron sus prácticas y acciones dirigidas a la inclusión de personas transgénero en las empresas.

1ª BATALLA DE DRAGS BRASIL

Para celebrar el mes del Orgullo LGBTI+ en junio, el Grupo de Aliados LGBTI+ realizó la 1ª Batalla de Drags en Atento. La votación se realizó a través de la intranet de Atento y todos los empleados pudieron participar en la elección del ganador, se contabilizaron 970 votos y el ganador fue Arcángel Miguel Alvarado Pérez, empleado de la sede de Nova Sao Paulo.



"Ganar fue una sorpresa para mí. Competía contra gente con una experiencia y un arte increíble. Tenía mucho miedo, y cuando supe que había ganado empecé a gritar, ¡y todo mi equipo de trabajo y mi supervisor empezaron a felicitarme! Fue increíble e indescriptible la emoción que sentí en ese momento"

Arcangel Miguel Alvarado Perez

NOMBRE SOCIAL BRASIL

El "Nombre Social" es una iniciativa adoptada por Atento desde 2014. Gracias a ella, quienes tienen una identidad de género diferente de la asignada al nacer -persona no binaria, transgénero, transexual o travesti- pueden utilizar su nombre social y ser reconocidos por el nombre que les corresponde. Atento garantiza el uso del nombre social en la tarjeta de identificación, el correo electrónico, las tarjetas de alimentos, el inicio de sesión en la red, el vale de restaurante y el vale de comida.

"PARTICIPAÇÃO LIVE 101010" – FORO EMPRESARIAL SOBRE DERECHOS LGBTI+ BRASIL

Estamos suscritos desde 2014 al Foro LGBTI+, cuyo objetivo es reconocer los derechos de la comunidad LGBTI+ promoviendo los derechos humanos en general. La campaña 101010 es una acción que contribuye a reforzar los "10 compromisos empresariales para promover los derechos LGBTI+".



"Promover un entorno respetuoso, seguro y saludable para las personas LGBTQI+ es esencial como estrategia de Atento junto con nuestros clientes, para atraer, retener y desarrollar el talento. Nuestro compromiso con la no discriminación y el trato justo se manifiesta a través de las políticas de D&I, ampliamente difundidas en toda nuestra compañía. La no discriminación abarca los procesos de selección, contratación, retribución y desarrollo profesional, y nos enorgullecemos de ser capaces de generar oportunidades para todas las personas, independientemente de su orientación sexual, edad, raza, género, ideología, religión, nacionalidad, idioma, estado civil, discapacidad, origen social, identidad de género o cualquier otro marcador social"

Dimitrius Oliveira
CEO



ORGULLO ATENTO MÉXICO

Por primera vez en la historia de Atento México, participamos en la marcha del Orgullo LGBTQ+ en la Ciudad de México, lo que nos posiciona como una organización que apoya abiertamente a la comunidad LGBTQ+ interna y externa. Participamos con más de 400 personas.



En Atento, todo el mundo puede contribuir profesionalmente, independientemente de su edad. Nos esforzamos para que todos puedan ofrecer su punto de vista y aportar valor añadido gracias a su experiencia.

En Atento Brasil, hemos abierto inscripciones para Talentos 50+. Esta iniciativa forma parte de la consolidada política de diversidad e inclusión de la compañía y busca aumentar la presencia de estos profesionales en todas las áreas de la empresa.







"En Brasil, cerca del 6% de nuestros empleados son mayores de 50 años que trabajan en las más diversas áreas y funciones. Creemos que la diversidad generacional permite un rico intercambio de experiencias, independientemente de la edad cronológica, contribuyendo a la creación de un entorno cada vez más inclusivo".

Marcio Reis,
Brazil HR Director





Para nosotros es esencial tener en cuenta la opinión de nuestros empleados. Por eso priorizamos nuestras acciones e iniciativas basándonos en las opiniones de los mismos. El uso de encuestas nos ayuda no sólo a conocer su opinión de primera mano, sino también a mejorar como empresa en términos de inclusión y ambiente de trabajo.

Algunas de las encuestas que hemos realizado son las siguientes:

ENCUESTA DE CLIMA Y COMPROMISO* (GLOBAL)

86%
Satisfacción y Compromiso

84%
Orgullo de Pertenencia

DIMENSIÓN DE LA DIVERSIDAD

89%
de los encuestados piensan que la gestión de la diversidad y la inclusión es una prioridad en Atento.

94%
de los encuestados consideran que en Atento se les trata con justicia independientemente de su cargo, edad, color, sexo, orientación sexual, creencias religiosas o discapacidad.

** 72% de participación*

ENCUESTA SOBRE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN** (MEXICO)

73%
Inclusión e Igualdad de oportunidades

80%
de los encuestados piensan que en Atento tenemos diferentes tipos de profesionales, con diferentes orígenes, credos, clases sociales, raza, género, orientación sexual, entre otros.

*** 49% de participación*







NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Nuestro esfuerzo por lograr un entorno inclusivo se ha visto recompensado con diferentes **premios y reconocimientos**.

Women's Empowerment Principles Community

En Atento hemos tenido el honor de unirnos a la Comunidad WEP (Women's Empowerment Principles) establecida por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y ONU Mujeres, que promueve la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el lugar de trabajo. Al firmar nuestra adhesión a la comunidad WEP, nos unimos a varias otras empresas cuyos directores generales han mostrado su compromiso con el fomento de prácticas empresariales que empoderen a la mujer. Estas prácticas incluyen la igualdad de retribución por un trabajo de igual valor, prácticas de la cadena de suministro sensibles al género y tolerancia cero contra el acoso sexual en el lugar de trabajo.

Premio UN WEPs Brasil

Fuimos reconocidos con el bianual UN WEPs (Women's Empowerment Principles), con una mención honorífica por nuestras acciones de igualdad de género. Esta iniciativa, propiedad de las Naciones Unidas (ONU), se lleva a cabo a través de la Red Brasileña del Pacto Mundial de la ONU y 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.

"Selo Municipal de Direitos Humanos e Diversidade"

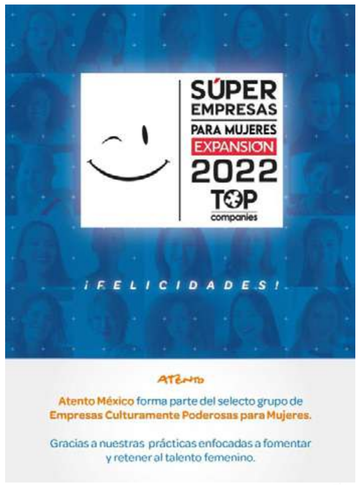
En 2022 fuimos premiados en la categoría LGBTI+. El objetivo del SELO es reconocer acciones de inclusión y promoción de los derechos humanos y la diversidad en el sector privado, organismos públicos y entidades del tercer sector, que sean consideradas prácticas innovadoras en la promoción de la empleabilidad, la gestión de personas, la cultura organizacional, la inversión social y el posicionamiento de marca, así como en la lucha contra la discriminación y la desigualdad, como forma de promover la diversidad y la ciudadanía.



NUESTROS PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Puesto #19 en el ranking de la revista Expansión: "Super Companies for Women 2022" en Atento México:

La revista Expansión ha reconocido a Atento México como una de las "Super Companies for Women 2022", este logro es posible gracias al trabajo diario de todas las mujeres que colaboran en esta gran familia.



ESR en México:

El Distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), es un reconocimiento otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la organización "ALIARSE por México", a aquellas empresas que adoptan el modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en su organización. En Atento México impulsamos acciones de desarrollo para generar impactos y beneficios económicos, sociales y ambientales.

Mejor Empresa del Sector Servicios por la Guía de la Diversidad Exame y el "Instituto Ethos" en Brasil

Premio Top Empresas (Empresa Culturalmente Poderosa 2022) en México



CERTIFICACIONES

Hemos obtenido la **certificación ISO 26000** sobre Responsabilidad Social **en varios centros de España, Brasil, Perú, Colombia, México y Puerto Rico.**

ISO 26000 es una norma internacional ISO que proporciona orientación sobre Responsabilidad Social. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en el sector público como en el privado, en países desarrollados y en vías de desarrollo, así como en economías en transición.







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

2.1.2. Un buen lugar para trabajar

Salud y Seguridad

Nuestro objetivo siempre ha sido garantizar el acceso de la sociedad a los servicios esenciales y salvaguardar la seguridad y el bienestar de nuestros empleados. Así, hemos puesto en marcha las siguientes **medidas de bienestar para nuestros empleados**:

Campañas regionales



SIPAT - SEMANA INTERNA DE PREVENCIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO
BRASIL

La SIPAT es una exigencia legal establecida por la Norma Administrativa 3.214/78, a través de la Norma Reglamentaria Brasileña nº 05 CIPA - Comisión Interna de Prevención de Accidentes. Es considerado uno de los eventos más importantes del Grupo Atento, ya que tiene como objetivo concienciar a los empleados sobre la preservación de la salud, la prevención de accidentes y la importancia del trabajo de la CIPA, junto con las áreas de Ingeniería de Seguridad del Trabajo y Salud y Bienestar. Este año el tema es "ERGONOMÍA", con orientaciones sobre ergonomía física, cognitiva y organizacional. El SIPAT 2022 tuvo una participación satisfactoria, con aproximadamente 61.645 participantes, lo que representa el 92% de los empleados. Contamos también con una fuerte actuación de los miembros de la CIPA y de las asociaciones de las áreas de Infraestructura / Equipo de Ingeniería de Riesgos Laborales y Comunicación Interna (CI), que trabajaron en la organización e implementación del SIPAT 2022.



"ATENTO A TU SALUD"
ESPAÑA

Programa de concienciación y sensibilización dedicado a la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud. En 2022, llevamos a cabo varias campañas mensuales diseñadas para prevenir enfermedades y promover hábitos saludables: deporte, nutrición, técnicas de relajación, ergonomía...

PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LAS ENFERMEDADES DE ORIGEN COMÚN
BRASIL

En 2022, realizamos campañas mensuales diseñadas con el objetivo de prevenir enfermedades y promover la salud.



CAMPAÑA SOBRE LA VOZ Y LA AUDICIÓN
COLOMBIA

También se llevó a cabo una campaña de **cuidado de la voz y la audición**, en la que se ofrecieron diferentes actividades para promover la salud. **La salud mental** también desempeñó un papel importante, y se trataron temas como las pausas recreativas y la gestión del estrés.

CENTRO DE ESCUCHA
COLOMBIA

Durante el año se llevaron a cabo varias campañas para promover y reforzar nuestro Centro de Escucha entre los empleados actuales y los nuevos en Colombia. Se atendió a más de 400 personas.

CAMPAÑA DE LA QUINCENA DE LA SALUD
COLOMBIA

Durante la campaña de la Quincena de la Salud se impartieron charlas sobre cuidados auditivos, salud bucodental, salud visual y concienciación sobre la donación de sangre, entre otras actividades, con el fin de promover y prevenir enfermedades.

SALUD Y BIENESTAR
BRASIL

Realizamos campañas periódicas para hablar de salud auditiva, ocular, vocal y mental; importancia de la actividad física y la alimentación sana, salud de la mujer, prevención del cáncer de mama y próstata, vacunación, entre otros.

SOCIAL ATENDE
BRASIL

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. En 2022 prestó servicio a 5.118 empleados. Además del canal Atento Social, en 2022 abordamos la salud mental en las campañas mensuales: Enero Blanco, Salud Mental de la Mujer y Septiembre Amarillo. El Programa Atento Social también celebró seis Talleres de Salud Mental que contaron con la participación de 227 empleados.

DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL
ESPAÑA

Con motivo del Día Mundial de la Salud Mental, Atento participó en un encuentro en el Círculo de Bellas Artes de Madrid junto con la Fundación Adecco. En el encuentro se analizó el impacto del empleo como factor de rehabilitación psicosocial, los mitos y prejuicios que dificultan la inclusión y cómo superarlos.

CAMPAÑA SANAMENTE
COLOMBIA

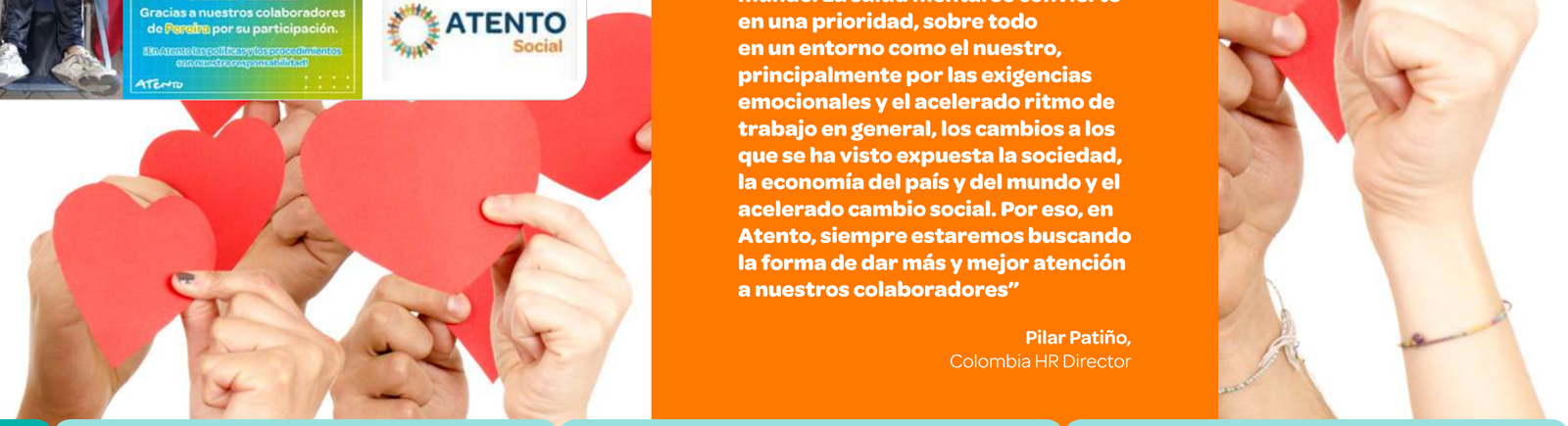
Durante el mes de octubre, con motivo de la celebración del Día Mundial de la Salud Mental, se llevó a cabo una campaña denominada "Sanamente" para sensibilizar a nuestros empleados sobre este problema y movilizar esfuerzos en apoyo de la salud mental.





"En los últimos años hemos enfocado todos nuestros esfuerzos en brindar bienestar a nuestros colaboradores y sus familias con programas de alto impacto que respondan a las necesidades actuales y futuras de una población joven y vulnerable como la que hoy tenemos en el mundo. La salud mental se convierte en una prioridad, sobre todo en un entorno como el nuestro, principalmente por las exigencias emocionales y el acelerado ritmo de trabajo en general, los cambios a los que se ha visto expuesta la sociedad, la economía del país y del mundo y el acelerado cambio social. Por eso, en Atento, siempre estaremos buscando la forma de dar más y mejor atención a nuestros colaboradores"

Pilar Patiño,
Colombia HR Director



CAMPAÑA DE VACUNACIÓN
CHILE

Creamos una nueva sección en la intranet local de Atento *#Cuidémonos*. Gracias a ella, pudimos realizar una publicación semanal de los calendarios según el plan nacional de vacunación proporcionado por las entidades sanitarias del país.

#YOTAMBIENMEVACUNO
COLOMBIA

Se realizaron 11 campañas de vacunación para paliar la emergencia sanitaria COVID-19, entre otras, con la participación de 5.326 personas.

OTRAS CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN
COLOMBIA

Entre otras actividades, se celebró en todo el país una jornada de vacunación contra la Gripe y la Hepatitis B, en la que participaron 9.276 personas.



APP ATENTO A VOS O ATENTO A TI

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.



ATENTO A TU TECHO
COLOMBIA

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. Realizamos actividades como: charlas grupales, talleres grupales, asesoría personalizada (individual), seguimiento y reorientación.



ADEMÁS DE LANZAR NUESTRAS MEDIDAS DE BIENESTAR, SOMOS CONSCIENTES DE LA GRAN IMPORTANCIA DE MITIGAR LA DISCRIMINACIÓN POR RAZONES DE SALUD. ES POR ELLO, QUE TENEMOS PLENO COMPROMISO EN REALIZAR UN SEGUIMIENTO DE ESTE TIPO DE CIRCUNSTANCIAS, ASEGURANDO ASÍ EL RESPETO Y EL TRATO IGUALITARIO DE TODOS NUESTROS EMPLEADOS



En Atento, celebrar y disfrutar de momentos únicos forma parte de nuestra cultura. Es una excelente forma de fomentar el orgullo de pertenencia, el compromiso y el compañerismo. Por eso, consideramos que las celebraciones y actividades lúdicas son una dimensión del desarrollo de nuestros empleados. Con esto en mente, implementamos diversas acciones de entretenimiento y diversión que construyen un ambiente gratificante durante todo el año.

Se trata, sin duda, de un valor diferencial que nos permite introducir la sorpresa y la diversión en nuestro trabajo diario, como elemento de motivación. Destacamos algunas de las actividades que se llevan a cabo en nuestros centros:

- **Actividades asociadas a eventos o festividades relevantes,** ocomo el Día del Agente, Día de la Madre, Día del Padre, fiestas navideñas, fin de año...
- **Días mundiales** (Día de la Mujer, Cáncer de Mama, Autismo, Contra la Violencia de Género, LGBTI...).
- **Concursos y/o actividades lúdicas, competiciones deportivas, talleres artísticos**: Halloween, Día del Libro, recogida y entrega de juguetes, decoración de nuestras sedes, concurso de talentos...
- **Acciones específicas de reconocimiento** a agentes y supervisores con desempeño destacado.
- **Celebraciones de los aniversarios** de nuestros centros de trabajo y de nuestros servicios y campañas.



Mundial de Fútbol 2022



Día del Padre



Día de la Mujer



Reconocimiento a los agentes





Campaña de Entrega de Juguetes por Navidad




Halloween y Concurso de PSP



Concienciación del Cáncer de mama

UN BUEN LUGAR PARA TRABAJAR



Torre de las Américas *Building*
–
Paraguay



Lindon Building
–
UT EEUU

ATENTO

Forbes

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

Atento ha sido reconocida, cuatro veces consecutivas, 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 75 mejores empresas, entre las que destaca Atento en el sector Servicios. Para la elaboración del ranking, Forbes ha realizado un riguroso estudio en el que se han analizado más de 2.000 empresas españolas con más de 250 empleados de todos los sectores. Las firmas han participado en un exigente proceso para calificar los aspectos más destacados de su filosofía empresarial hacia los empleados. El reconocimiento de este año se debe en gran medida a las iniciativas que la empresa ha seguido poniendo en marcha para que las personas se sientan acogidas y respetadas, y para que puedan centrarse en perfeccionar sus habilidades y maximizar su potencial.



"En Atento, una de nuestras principales prioridades es promover el desarrollo personal y profesional de todos nuestros empleados para que se sientan cómodos y comprometidos en su trabajo diario. Escuchamos las necesidades de los empleados e intentamos evolucionar cada año para seguir motivándoles. De este modo, Atento sabe que puede confiar en el talento y la profesionalidad de las personas a todos los niveles"

María García-Trevijano
EMEA HR Director

top EMPLOYER BRASIL BRAZIL 2022
CERTIFIED EXCELLENCE IN EMPLOYEE CONDITIONS

Por 8º año consecutivo, Atento fue elegida Top Employer en Brasil. Esta certificación reconoce a las empresas con las mejores prácticas de RRHH en todo el mundo, y una vez más ha reconocido a Atento Brasil como uno de los mejores empleadores. El Top Employers Institute realiza un riguroso análisis de las condiciones que las empresas ofrecen a sus empleados y, por eso, sólo los líderes pueden obtener este reconocimiento. En Brasil, sólo 47 empresas han recibido esta certificación. Esto significa que, ¡Atento se encuentra entre las empresas que crean las mejores condiciones de carrera y crecimiento profesional en el país!



"Hemos evolucionado en las prácticas y procesos de RRHH, siempre muy centrados en ofrecer la mejor experiencia a nuestros empleados. Tan importante como nuestros clientes son nuestras personas, que hacen posible el negocio. En los últimos años, hemos dado prioridad a temas como Diversidad, Mentoring, Seguridad Psicológica, además de hacer tangibles, de forma clara y transparente, los objetivos de desempeño alineados con los retos de la empresa. Creo que la clave del éxito es permanecer atentos y conectados a las necesidades de nuestros clientes externos e internos y, a partir de ahí, construimos juntos un camino positivo para nuestra gente"

Flavia da Costa Argenton,
Brazil Talent Development Manager

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:

Top Employer Brasil

Mejores empresas para trabajar, Forbes

Best Workplaces 2022
Computrabajo

Premio CCN Fenix Pioneer

Apexo Mejor Gestión del Teletrabajo

Mejor Iniciativa de Marca de Empleador por el IMT (Premios Nacionales CX)
en "Firma digital, un paso más hacia la sostenibilidad"

Puesto #26 por la revista Expansión en el ranking de "Super Empresas 2022

Premios Pamoic Mejor Compañía de Outsourcing
(Mejor Gestión del Capital Humano)

Great Place to Work en Brasil



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

2.1.3. Apoyamos a nuestra gente

A medida que Atento sigue creciendo y transformándose, es esencial que nuestros líderes continúen impulsando el desarrollo de su equipo y creando una cultura de excelencia, que es una ventaja competitiva clave para nuestro futuro.

En este sentido, **hemos diseñado nuestro Modelo de Liderazgo Global hacia la Excelencia (LEAD)** para identificar, desarrollar y hacer crecer de forma consistente a todos los líderes de Atento con el objetivo de promover nuestra cultura de excelencia y guiar a las personas para alcanzar el éxito de la organización. LEAD, nuestro nuevo modelo, se basa en cuatro prácticas que deben estar presentes en nuestro día a día como líderes. El nuevo modelo se compone de 12 competencias, 3 por cada práctica de liderazgo.

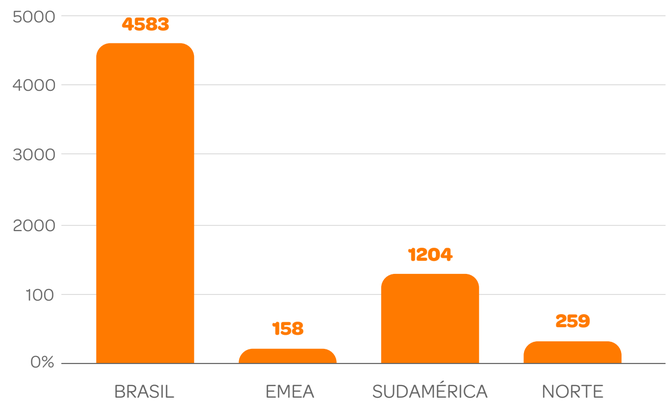




"Con la convicción de que "Nuestra gente es nuestro futuro", en Atento impulsamos programas y actividades para desarrollar a nuestros líderes, y empleados, impactando así en el crecimiento de nuestro negocio".

Kiomara Hidalgo,
Chief People Officer

PROMOCIONES POR REGIÓN



Atento ha promocionado

6.699

personas internamente



PROGRAMA RESKILLING

El programa Reskilling demuestra el sólido compromiso de la compañía con la mejora continua de los procesos a través de la transformación del talento humano. El programa, que comenzó en 2019 y actualmente cuenta con más de 200 participantes, permite a los agentes de atención al cliente desarrollar las competencias técnicas necesarias para adquirir nuevos roles dentro de la organización. Así, muchos de los participantes son hoy programadores de diferentes tecnologías de programación o consultores de operaciones. En esta nueva edición, 50 agentes han recibido formación en las diferentes áreas necesarias para el desarrollo de las nuevas tecnologías utilizadas en los servicios de relación con los clientes. Algunos recibirán formación en el área de RPA (Robotic Process Automation), otros se convertirán en desarrolladores y un tercer equipo en consultores de operaciones.

"Esta revolución tecnológica que estamos viviendo provoca resistencia al cambio. Sin embargo, debemos ser flexibles. Es un gran momento para innovar y "reinventarnos" y el programa de reciclaje me ha ayudado en ello. En mi caso, he podido formarme en programación con uno de los lenguajes punteros como es Python. Además, me ha permitido conocer otros campos como la automatización, los chatbots y los servicios cognitivos de la mano de grandes profesionales que llevan años desarrollando e innovando en este ámbito".

Tatiana Viejo,
Xtrabot Technical Specialist

"Evolucionar, no estancarse y crecer, a nivel personal y profesional, son algunas de las palabras que me vienen a la cabeza cuando hablo del programa Reskilling de Atento. Para mí fue un cambio total, una oportunidad de entrar en el mundo de la tecnología, un sector que avanza y crece día a día. Tanto durante el curso como después en el puesto de trabajo, he podido aprender y trabajar con programación, metodologías, automatizaciones... Cada día aprendo algo nuevo".

Silvia Sanjosé,
WEB/RPA Developer



"En Atento seguimos apoyando el talento interno y el desarrollo de las personas de nuestros equipos. Seguimos buscando nuevas formas de acercar la tecnología a los agentes para que aporten todo su conocimiento a la programación de tecnologías de automatización. Nadie mejor para diseñar que alguien que ha estado gestionando la realidad de las operaciones y los clientes" .

Javier Noguera,
EMEA Transformation
& Digital Director



Dentro del Proyecto Discatel, la AEERC - Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes, entrevistó a nuestros compañeros Tatiana Viejo Álvarez y Sidney A. Martín Siles como ejemplo de transformación para motivar a los participantes en sus programas de formación.

Hemos sido galardonados con el **premio al Mejor Proyecto de Experiencia de Empleado en los Platinum Contact Center Awards en España** gracias a nuestro proyecto de Reskilling. Este premio reconoce las mejores prácticas en atención al cliente y valora las mejores prácticas en estrategias de experiencia de cliente e innovación tecnológica.



"Convertir a nuestros agentes en programadores de tecnología RPA no sólo potencia su talento, sino que nos permite aprovechar su intenso conocimiento dentro de las operaciones y las expectativas de los clientes".

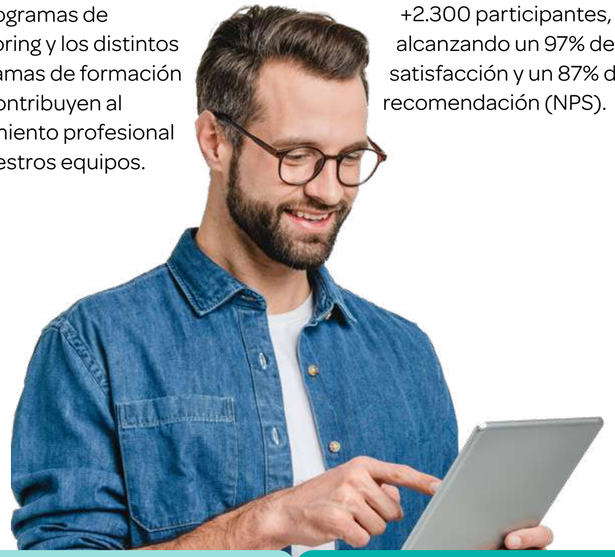
Carlos Arconada,
EMEA Telefonica Business & Delivery Director

ATENTO APUESTA POR EL TALENTO INTERNO

A través del programa *"Time to Talk"*, identificamos el desempeño y potencial de nuestros empleados para impulsar su desarrollo y crecimiento. Además, con la iniciativa *"Open Feedback"*, fomentamos el feedback 360º a lo largo del año, entre todos los empleados de Atento, independientemente del área y país al que pertenezcan, buscando una retroalimentación constante que permita actuar de forma más ágil y que el directivo tenga una visión más amplia a la hora de evaluar a su equipo. En el último año hemos tenido **6.699 promociones internas**, lo que demuestra 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.

EXPERTOS FORMADORES (EXPERT TRAINERS)

Es un Programa de Formación Interna que busca dar respuesta a las necesidades formativas de la compañía mediante el despliegue de sesiones virtuales síncronas impartidas por empleados cualificados, expertos en diversos contenidos alineados con las necesidades del negocio, que están certificados en metodologías de enseñanza virtual, lo que les permite compartir sus conocimientos de forma adecuada. Al tratarse de un programa global, participan empleados de los 14 países en los que operamos. En esta iniciativa en 2022, se realizaron cerca de 6.000 horas de formación, +2.300 participantes, alcanzando un 97% de satisfacción y un 87% de recomendación (NPS).





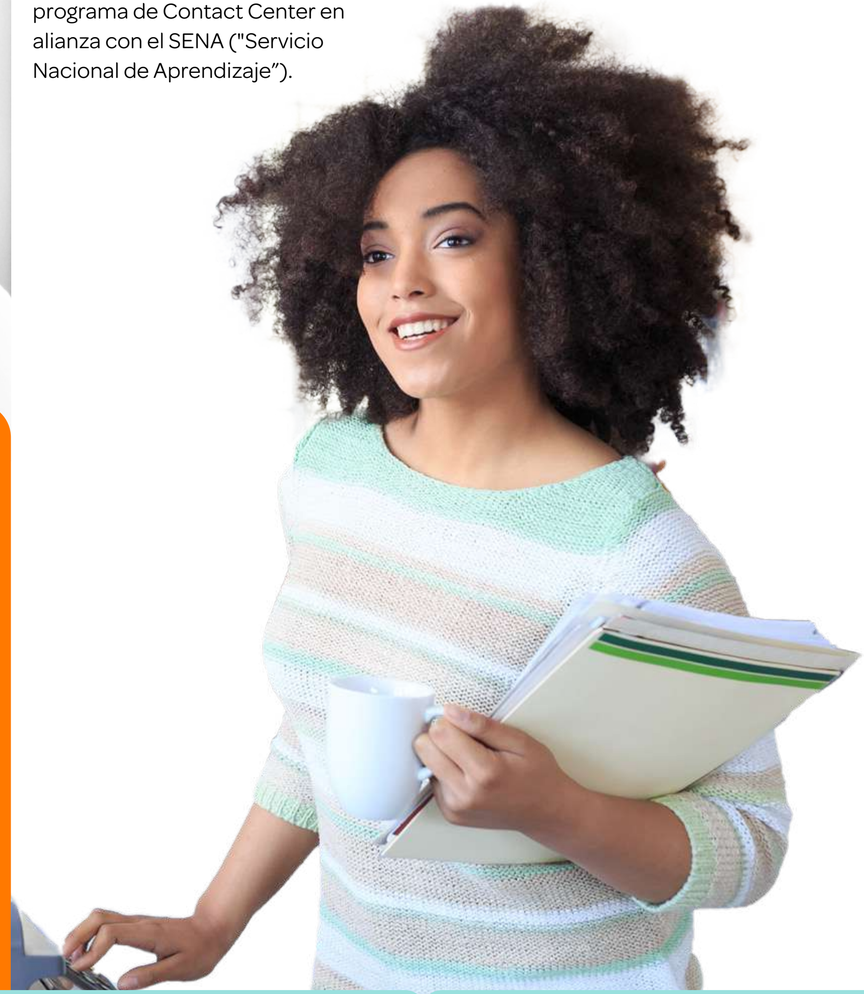
"La identificación del potencial nos permite reforzar nuestros planes de sucesión y garantizar que las oportunidades creadas por los constantes cambios sean aprovechadas por los mejores talentos".

Alexandra Vicuña,
Global Learning
& Development Manager

INSERCIÓN LABORAL RESPONSABLE

Programa que busca promover y generar empleos para jóvenes, iniciando en la ciudad de Quibdó, Colombia, donde se generaron 40 empleos para estudiantes del programa de Contact Center en alianza con el SENA ("Servicio Nacional de Aprendizaje").

Contamos con alianzas con universidades a nivel nacional que ofrecen beneficios a la comunidad Atento México.



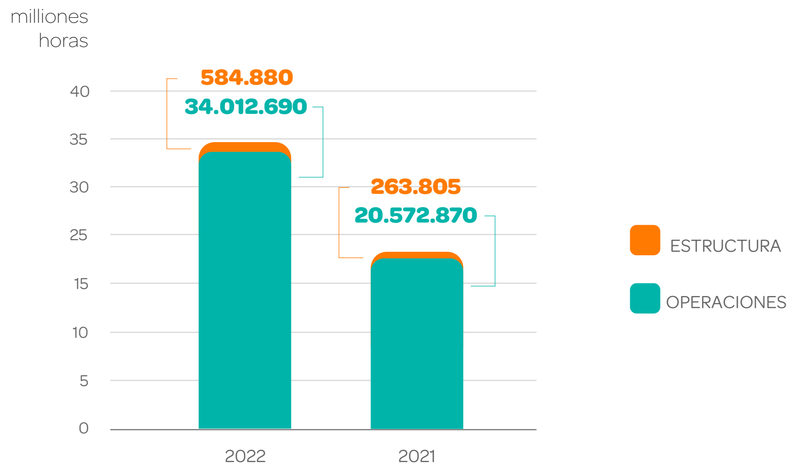
En Atento animamos a los jóvenes a incorporarse al mercado laboral. Prueba de ello es que el 50% de nuestra plantilla son jóvenes menores de 30 años.
Defendemos que la formación es un elemento clave en su desarrollo profesional. Esta es una filosofía rectora que aplicamos no sólo a los jóvenes, sino a todos los empleados de Atento.

Por eso nos esforzamos en ofrecer a nuestros empleados la mejor formación para que tengan éxito en las áreas que deseen.

REGIÓN	HORAS DE FORMACIÓN 2022
BRASIL	29.072.251
EMEA	1.077.230
SUDAMÉRICA	2.596.383
NORTE	1.851.704
TOTAL	34.597.569



HORAS DE FORMACIÓN



60.466

Empleados <30

En las distintas geografías se desarrollan diferentes iniciativas y actividades para poner en valor el talento de nuestros empleados. Entre ellas destacan los *Atento Awards* 2022. Son los premios anuales de nuestra compañía, que forman parte del programa de transformación, y que reconocen a las personas y proyectos que mejor nos representan y de los que nos sentimos más honrados.

Una de las iniciativas de las que nos sentimos más orgullosos es la de "*Applause*". Se trata de un programa de reconocimiento global para reconocer a cualquier miembro de los equipos de Atento y contribuir así a generar una cultura del reconocimiento. Los reconocimientos se realizan a través de nuestra red social interna, Atento Cloud, y pueden ser públicos o privados.

LIVING ONE ATENTO

Best Agent

ChampionsCup

Responsibles Atento

Best Practices

eres un ejemplo a seguir
INTEGRIDAD

innovar es tu fortaleza
ORIENTACIÓN AL CLIENTE

gran trabajo
ACCOUNTABILITY

gracias por tu contribución
ONE TEAM

Lo haces simple
AGILIDAD



ATENTO

CLIENTES

2.2

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes

2.2.2. Progresando a través de la innovación

2.2.3. Satisfacción del cliente

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes

Actualmente, ofrecer una excelente Experiencia del Cliente (CX) es el diferenciador clave para el presente y el futuro de la empresa. En Atento nos centramos en ofrecer soluciones que permitan conocer y mejorar todo el recorrido del cliente.

Ventas

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

Customer Care

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

Cobranza

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.

Back Office

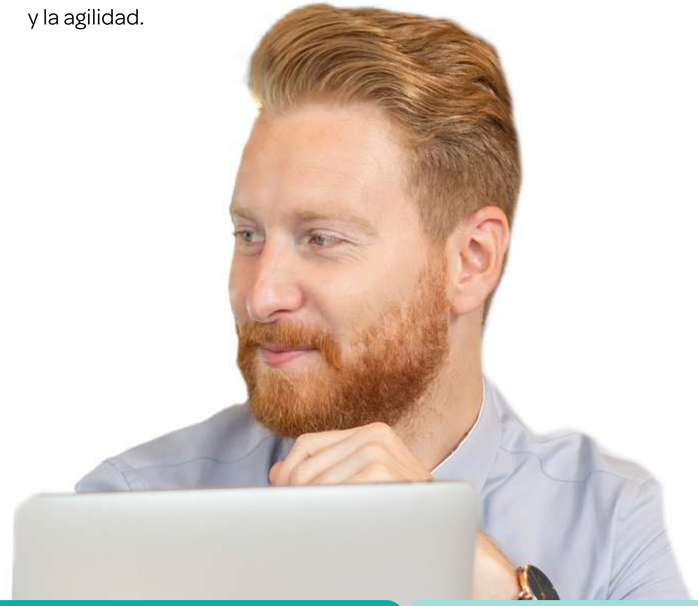
Gestionamos y automatizamos procesos integrados, desde el análisis y la supervisión de la captura de documentos redacción y ejecución de contratos, hasta la atención al consumidor a lo largo de la relación con el cliente.



"La clave de la relación entre las empresas y sus clientes hoy en día no es sólo ser capaz de responder a sus necesidades sino, sobre todo, ser capaz de anticiparse a ellas. En Atento ayudamos a las empresas a aportar soluciones que combinan la tecnología (a través de IA, análisis de datos, consultoría, etc.) con el factor humano. Debemos apoyarnos en quienes mejor conocen a nuestros clientes, los agentes que los escuchan y prestan el servicio en el día a día, para hacer evolucionar los diferentes modelos de atención al cliente "

Marta Ramos,
EMEA Multisector Accounts & Delivery Director

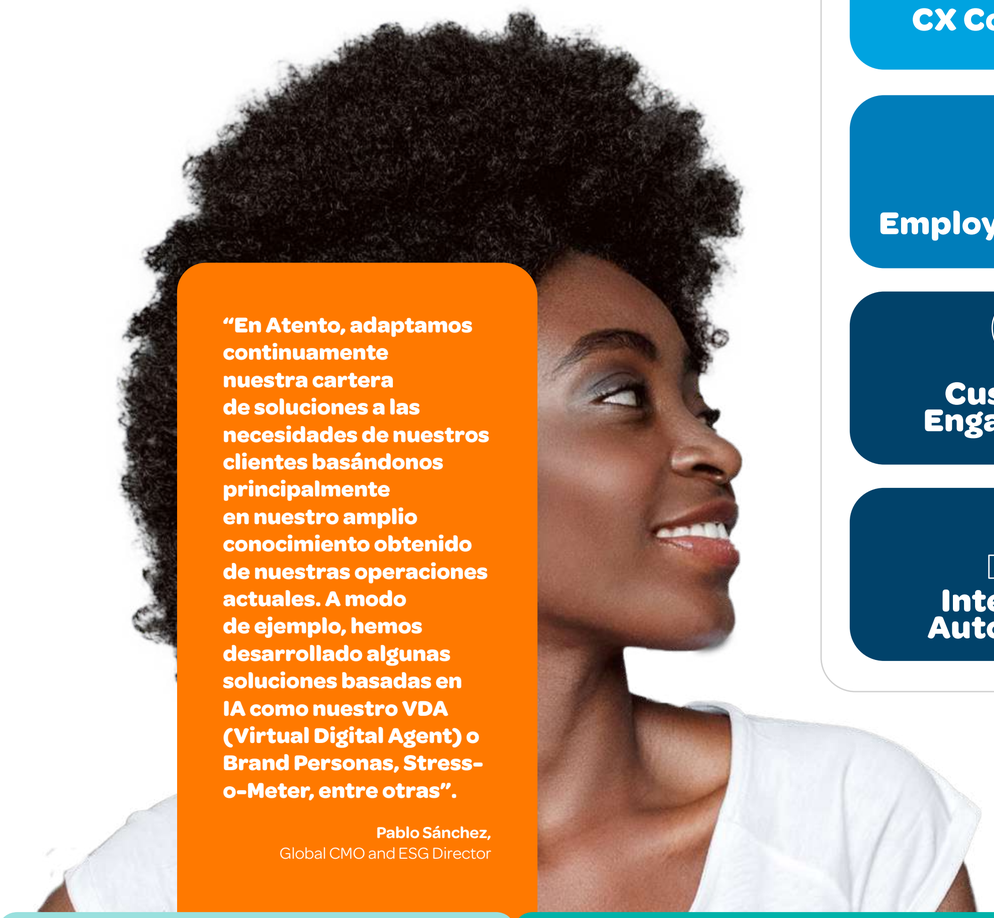






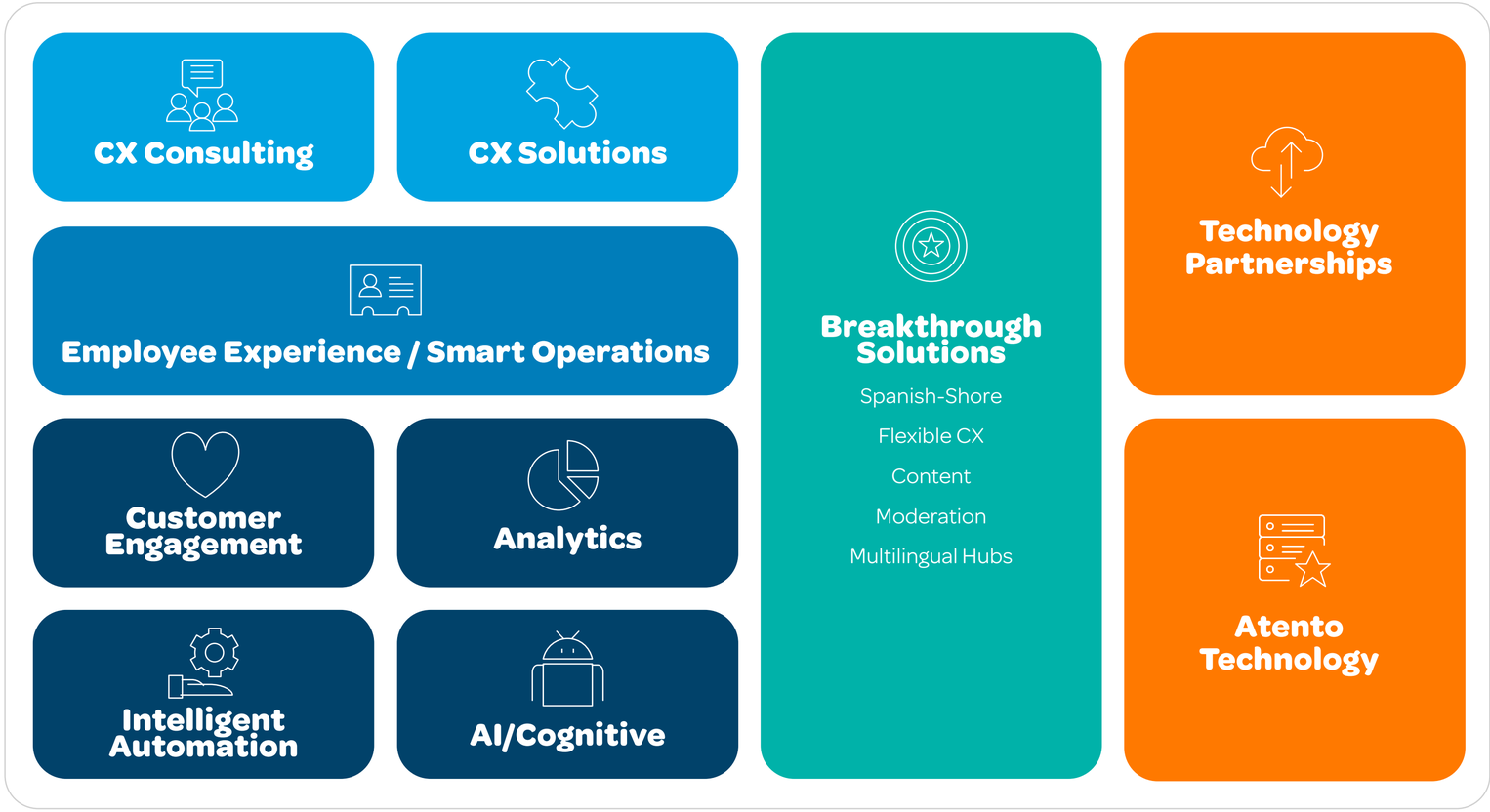


Nuestra cartera de servicios evoluciona continuamente para construir la experiencia del cliente del futuro. En este sentido, con CX Consulting somos capaces de garantizar el mejor compromiso con el cliente. Junto a ello, disponemos de diversas soluciones para entender mejor al usuario final, con el fin de diseñar un viaje que resulte en experiencias satisfactorias, al tiempo que ofrece una mayor eficiencia operativa, tanto en términos de tiempo, forma y coste.



"En Atento, adaptamos continuamente nuestra cartera de soluciones a las necesidades de nuestros clientes basándonos principalmente en nuestro amplio conocimiento obtenido de nuestras operaciones actuales. A modo de ejemplo, hemos desarrollado algunas soluciones basadas en IA como nuestro VDA (Virtual Digital Agent) o Brand Personas, Stress-o-Meter, entre otras".

Pablo Sánchez,
Global CMO and ESG Director



SOLUCIONES CX

En Atento hemos unificado toda la cartera de soluciones centrándonos en el viaje del cliente, trazándolo según sus necesidades en cada etapa.

Fases de la experiencia del cliente

Adquisición → **Experiencia** → **Retención** → **Venta**

CX SOLUTIONS

Adquisición

1 B2B Sales / Inside Sales
2 Digital Sales
3 Credit Origination
4 Back-Office Automation

Experiencia

5 Digital Customer Care
6 Social Media Engagement
7 Bank Account Onboarding

Retención

8 Shielding
9 Cross & Up- Selling
10 Retention

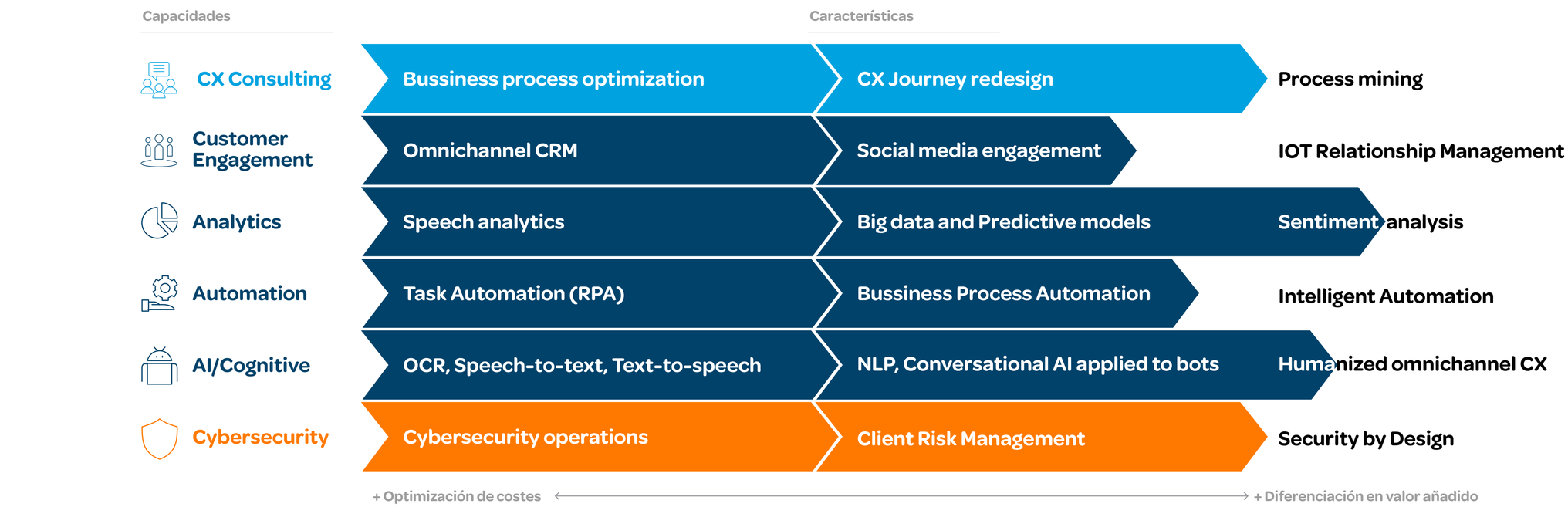
Venta

11 B2B Collection
12 Digital Early Collection
13 Late Collection
14 Legal BPO

15 Legal Confidentiality Automation
16 RPA Factory

EVOLUCIÓN DE LAS CAPACIDADES NEXT GENERATION

Nuestras capacidades siguen evolucionando desde la optimización de costes hasta la diferenciación empresarial.



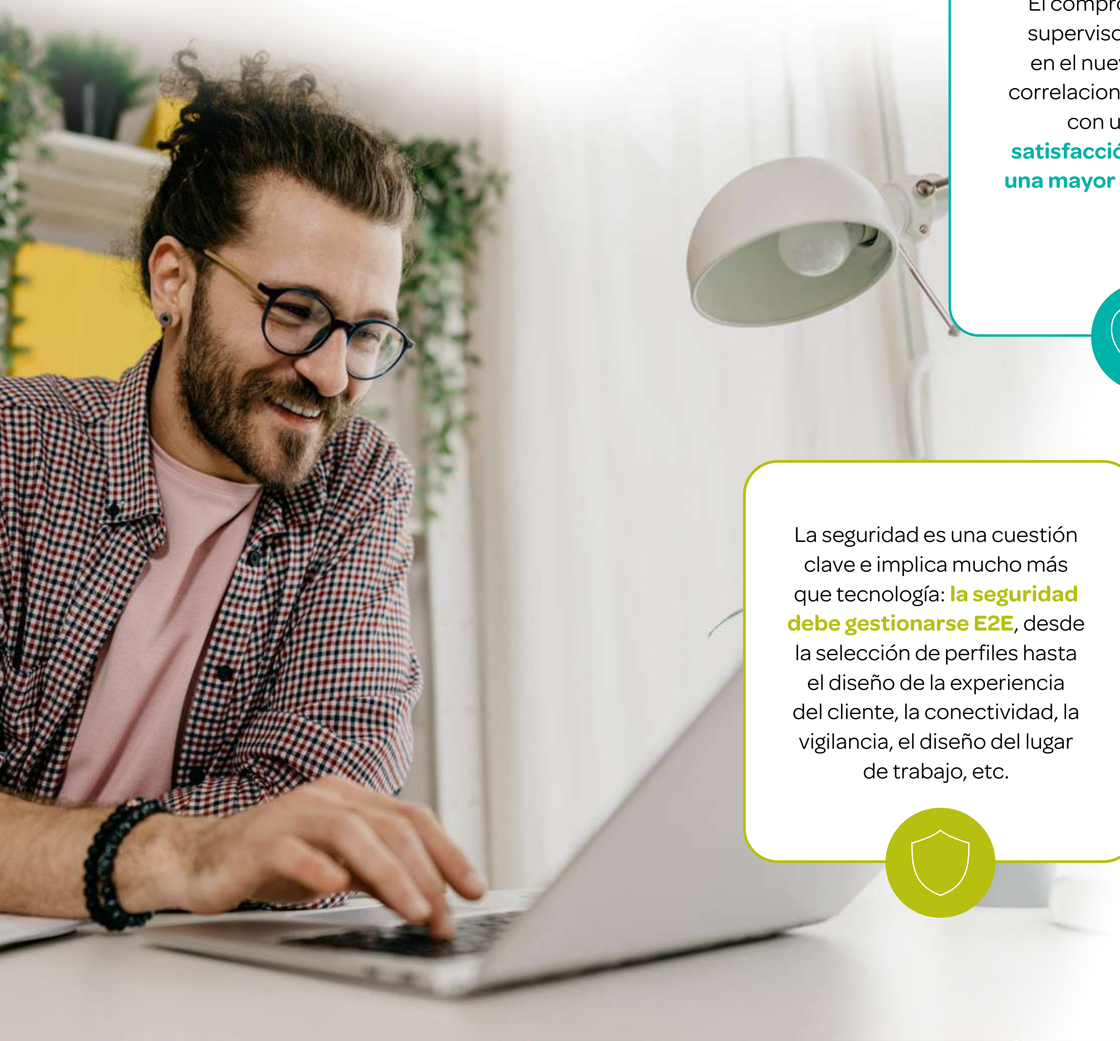


"La evolución de las capacidades "Next Generation" de Atento nos ha permitido conocer mejor a nuestros clientes finales, ofrecerles nuevos canales de contacto personalizados y nuevas formas disruptivas de autogestión. A medida que avanzamos, acortamos los ciclos de desarrollo y adopción de estas tecnologías, permitiendo a nuestros clientes diferenciarse de su competencia gracias a la generación de valor. Apoyados en estas capacidades, en Atento, nuestros asesores están preparados para atender y resolver los problemas más complejos de los clientes en el primer contacto."

Miguel José López
South Commercial Director

Atento@Home

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 a nuestros clientes como a nuestros colaboradores.



El compromiso con los supervisores y agentes en el nuevo modelo se correlaciona directamente con una mayor **satisfacción del cliente y una mayor 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 e implica mucho más que 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 operaciones híbridas.

Adaptamos soluciones que cumplen los requisitos avanzados de seguridad de datos de diversos sectores.

Atento@Home permite una amplia gama de nuevas **oportunidades** en desarrollo y aún por explorar que llegarán en los próximos meses.

Dado que la transformación digital y el mercado global cambian continuamente, en Atento evolucionamos nuestros modelos de entrega global para adaptarnos a esos cambios.

Nuestro Atento Virtual Hub es el primer centro de mando que se ha creado para responder a las nuevas demandas de los clientes, optimizando, supervisando y controlando las operaciones de forma remota.



"Atento se sitúa a la vanguardia del cambiante panorama digital. Nuestro Hub Virtual está impulsado tanto por tecnologías de vanguardia como por los modelos de entrega global de Atento para satisfacer las necesidades cambiantes de cada uno de nuestros clientes."

Josh Ashby,
Chief Delivery Officer

ATENTO VirtualHub







Disponer de la combinación adecuada de tecnología propia y alianzas es clave para ofrecer valor a nuestros clientes.

CAPACIDADES	ACTIVOS INTERNOS	PARTNERS CLAVES
CX PROCESS CONSULTING	LUI	celonis
CUSTOMER ENGAGEMENT	Xtrabot, Symphonie, HORIZON, LEVIATAN, SIRIUS, Journey	Five9, GENESYS, salesforce, NICE
ANALYTICS	Data Ocean, QUALI STORE, Simplex Viewer	Microsoft, NICE, VERINT
AUTOMATION	DAP, Atento iBPM	UiPath, blueprism, AUTOMATION ANYWHERE, salesforce, sml, PEGA, servicenow
AI/COGNITIVE	Stressometer, Facematch	Google, Microsoft, LUIS, NUANCE, IBM
CYBERSECURITY		Microsoft, CROWDSTRIKE, TREND MICRO



"Seguimos aportando valor a nuestros clientes superando sus expectativas, garantizando excelentes niveles de servicio, conteniendo sus costes y ofreciendo oportunidades de crecimiento completamente nuevas. La combinación de tecnologías punteras como IA, CCaaS, Analytics y Automatización con el mejor capital humano es el habilitador para alcanzar los más altos estándares de CX y EX. Nos asociamos en este sentido con los líderes tecnológicos de CX, y también innovamos y desarrollamos nuestra propia IP, con activos a medida de nuestros clientes que crean las mayores experiencias"

Eduardo Aguirre
Chief Information Officer

Organizamos un evento exclusivo para nuestros clientes en el que los líderes de CX debatieron sobre las nuevas tendencias del sector. Este evento contó con los siguientes paneles:

- **Presentación de Arianna Huffington**, una de las 100 personas más influyentes según la revista Time.
- **Panel generacional:** ¿Qué hace que una experiencia de cliente sea memorable?
- **Panel de clientes:** ¿Cómo ha cambiado la relación entre marcas y consumidores?
- **Panel sobre tecnología**: Cambios tecnológicos en la nueva realidad postpandemia.
- **Panel de recursos humanos:** Cambios pandémicos en la relación entre empresas y trabajadores.

Living Digital
Navigating Altered DNA

+500
asistentes al evento Living Digital



LA OPINIÓN DE ARIANNA HUFFINGTON SOBRE EL ESCENARIO POSTPANDÉMICO

Arianna Huffington, fundadora de The Huffington Post y Thrive Global, ofreció un discurso de apertura inspirador relacionado con su experiencia personal sobre el agotamiento y la situación creada por la pandemia en el lugar de trabajo.



PANEL DE TECNOLOGÍA

Carlos Valero Alcántara, CIO del Grupo Día y Nick Delis, SVP Eastern USA and International Sales de Five9 se reunieron con Eduardo Aguirre, CIO de Atento para analizar las estrategias de sus empresas para afrontar los retos tecnológicos durante la pandemia.



PANEL DE RECURSOS HUMANOS

Kiomara Hidalgo, Chief People Officer Global de Atento, invitó a los expertos en RRHH Mary Mauck (Sr. HR Business Partner de Five9), Mónica Hernández (CEO de Mas Global Consulting) y Nick Alonso Jr. (Presidente y CEO de Careerxchange) para hablar sobre "La Gran Dimisión" y los retos a los que se enfrentan las empresas a la hora de reclutar y retener talento.

PREMIOS Y CERTIFICACIONES DE LA INDUSTRIA

Atento fue reconocida por Frost & Sullivan como **Líder** en el Frost Radar™ 2022 para Servicios de Outsourcing de CX en América Latina. El Frost Radar ™ mide a las empresas del sector CX en función de su desempeño en términos de innovación y crecimiento.

Atento ha recibido el Premio Frost & Sullivan al Liderazgo en Valor al Cliente y el Premio a las Mejores Prácticas en el sector de Servicios de Externalización de la Experiencia del Cliente en Brasil. De esta forma, Atento destaca por prestar servicios Next Generation a una base de clientes global, por tener una estrategia enfocada en ganar clientes en el vertical born-digital y por atraer y desarrollar de forma consistente marcas claves con clientes desde 2018.

Atento se ha posicionado como Líder en el Cuadrante Mágico 2022 de Gartner® para BPO de Atención al Cliente por dos años consecutivos. El informe Gartner Magic Quadrant evalúa la externalización de procesos de negocio de atención al cliente. En este momento crucial, el informe ayuda a los líderes de CSS (Customer Service Support) a "identificar proveedores potenciales 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.

Atento asistió a la ceremonia de entrega de premios ISG Provider Lens 2022, donde ha sido nombrado **líder en tres categorías por ISG Research en su informe 2021 ISG Provider Lens Quadrant Report en EEUU, Europa y Brasil.** Atento fue elegido como líder en los segmentos de Digital Operations, Work from Home Services, Social Media CX Services y destacó como un player desafiante en el cuadrante de Inteligencia Artificial y Analytics.

Adicionalmente, Atento ha obtenido tres Certificaciones ISO para:

- Gestión de Calidad (ISO 9001) (México, Argentina, Perú, Chile, Colombia, España, Marruecos, Brasil y Guatemala)
- Centros de Contact Center (ISO 18295) (España, Marruecos, Sucursal Colombia)
- Gestión de la Innovación (ISO 56002) (Brasil)

Certificación COPC de Experiencia del Cliente (CX) en Guatemala



GARTNER and MAGIC QUADRANT are registered trademarks and service marks of Gartner, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and internationally and are used herein with permission. All rights reserved. Gartner does not endorse any vendor, product or service depicted in its research publications, and does not advise technology users to select only those vendors with the highest ratings or other designation. Gartner research publications consist of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. Gartner disclaims all warranties, expressed or implied, with respect to this research, including any warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. The Gartner content described herein, (the "Gartner Content") represent(s) research opinion or viewpoints published, as part of a syndicated subscription service, by Gartner, Inc. ("Gartner"), and are not representations of fact. Gartner Content speaks as of its original publication date (and not as of the date of this [type of filing]) and the opinions expressed in the Gartner Content are subject to change without notice.

ATENTO HA RECIBIDO EL PREMIO AL MEJOR PROYECTO ESTRATÉGICO *"OMNICHANNEL"*
por su operación con MediaMarkt, empresa líder en la distribución de electrónica de consumo y servicios asociados, en el marco de los premios CRC de Oro. Atento ha implantado el nuevo asistente virtual de MediaMarkt, EMMI, capaz de responder correctamente hasta el 93% de las consultas de los usuarios mediante Inteligencia Artificial.

POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO, *"TOP COMPANIES"* CERTIFICA A ATENTO MÉXICO
como "Empresa Culturalmente Poderosa 2022", por cumplir con los más altos estándares de calidad y servicio.

- En los Premios Nacionales CX del IMT (Instituto Mexicano de Teleservicios) Atento ganó el Premio de Oro en la categoría Mejor uso de Tecnología CX con el caso "ARI, Atento Virtual Human Expert".
- Participamos en el ranking anual más importante de la revista Expansión: "Las 500 Empresas más Importantes de México 2022" en el que Atento ocupó el puesto #389, el más alto entre sus competidores.
- Everest Group ha seleccionado a Atento como una “Major Contender Company” en Gestión de la Experiencia del Cliente (CXM) en la región de Américas en la Evaluación PEAK Matrix® 2022. Este reconocimiento se basa en la capacidad de mejora y evolución de las empresas.
- Hemos sido galardonados en la categoría Mejor Estrategia de Ventas con un premio de plata en los Premios PAMOIC de Argentina.







Atento recibe el premio al mejor proyecto estratégico omnicanal

ATENTO

CLIENTES

2.2

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes

2.2.2. Progresando a través de la innovación

2.2.3. Satisfacción del cliente



2.2.2. Progresando a través de la innovación

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

Aprovechando la tecnología, Atento presenta una **solución única para mejorar el servicio mediante una herramienta de vídeo**, que proporciona automatización en la validación de datos, reconocimiento de intenciones y mayor precisión en la identificación de clientes.

Utilizando **Inteligencia Artificial** (IA) y aprendizaje automático, la solución permite extraer insights para una mejor orientación y toma de decisiones durante el servicio. Está diseñada para dar soporte a empresas de todos los sectores, y puede integrarse fácilmente con los sistemas del cliente.

La solución ofrece más **agilidad en la atención al cliente** y más asertividad en la comprensión del deseo del consumidor, orientando mejor la resolución de la demanda. Además, utilizando inteligencia artificial, es posible validar con más precisión la identidad del consumidor, contribuyendo a la prevención del fraude en este tipo de interacción. Todo el proceso está 100% automatizado, basado en el análisis de reconocimiento facial. Si el speech to text encuentra alguna inconsistencia, la validación será dirigida a un servicio humano especializado.

El uso de recursos de Inteligencia Artificial y Machine Learning permite que la herramienta esté en **constante evolución**, aprendiendo con cada interacción, lo que permite la rápida identificación de nuevas demandas y ayuda en la toma de decisiones.

CASO DE ÉXITO

Lyreco ha decidido confiar en Atento para desarrollar un **Proyecto de RPA**. Esta tecnología permite automatizar procesos mediante robots, minimizando así la intervención humana en el uso de aplicaciones informáticas y, por tanto, eliminando tareas tediosas y mecánicas. Por otro lado, también se ha demostrado que los procesos de automatización reducen significativamente los errores que se cometen al realizar estas tareas de forma manual.

Un equipo de profesionales de Atento, expertos en automatización de procesos, ha desarrollado en el plazo de un mes un proyecto para gestionar la carga automatizada de facturas de clientes en los diferentes portales de compras. Para ello, se han creado varias automatizaciones bajo el software RPA Uipath. De esta forma, Lyreco reducirá en un 80% el tiempo que su personal dedicaba a estas tareas, tiempo que ahora podrá dedicar al desarrollo de proyectos de mayor valor que proporcionen un mejor servicio al cliente y optimicen su experiencia, siempre en línea con la innovación y la promoción del talento interno.



"El uso de un sistema automatizado, además de evitar errores, agiliza el trabajo del equipo, optimiza y aumenta la eficiencia en la atención al cliente, facilitando el acceso a sus datos, por ejemplo. Además, el aumento del uso de herramientas digitales para las transacciones entre empresas y consumidores aumenta la fragilidad de actuación de los delincuentes. Y, por lo tanto, las empresas necesitan invertir en nuevos métodos de detección de fraude y en tecnologías cada vez más sofisticadas a lo largo del customer journey, para que la seguridad de la operación no afecte a su experiencia integrada"

Alexandre Martins
Brazil Transformation,
Products and Solutions & IT Director

La **Iniciativa "Atento Next"**, que es uno de los pilares de Atento Hub Innovation, y que nació inicialmente como una plataforma de aceleración de startups -abarcando la prospección, selección y desarrollo de pruebas de concepto relacionadas con temas estratégicos y prioritarios para la compañía- amplía su enfoque online con el objetivo de ofrecer a los clientes soluciones de Customer Experience de vanguardia.



"Cada año maduramos nuestra estrategia de innovación abierta. Vemos el ecosistema de startups como un gran acelerador de la innovación"

Bruno Pavani
Innovation Senior Manager

INNOVATION HUB

ATENTO NEXT

INNOVACIÓN

ATENTO NEXT Ventures

ATENTO NEXT Innovation Challenge

EMPRENDIMIENTO

ATENTO NEXT IDEAS

Atento NEXT Ventures

Nuestro programa de aceleración de startups tiene como objetivo acelerar el crecimiento de startups innovadoras con oportunidades de negocio para nuestros clientes, así como enriquecer nuestra cartera de soluciones y recursos.

NeuralMind

infer

Mr. Turing
I read. I learn. You ask. I answer

twist

Campañas de emprendimiento

A través de una plataforma de gamificación, los empleados de Atento pueden participar compartiendo ideas que pueden dar lugar a proyectos de mejora para nuestras operaciones y nuestro negocio.





ATENTO IDEAS

En 2022, 3 nuevas campañas bajo el paraguas de "Atento Ideas" fueron seleccionadas entre más de 2.000 empleados de Atento en la búsqueda de nuevos casos innovadores. Se registraron más de 200 propuestas y muchas de ellas fueron reconocidas e implementadas por aportar innovación a las operaciones y a nuestros clientes.

"Vi en el programa la oportunidad de dar visibilidad a una idea de operaciones, cuyo objetivo es ayudar a Atento a superar retos y generar nuevos negocios. Esperamos influir en más empleados para reforzar este movimiento de transformación digital que estamos viviendo. Ha sido un honor participar en este proyecto y haber representado a todo un Equipo de Pensadores. Llega Be.digital 2023!"

Felipe Moreno da Silva Fonseca,
Client Manager en el de centro Uruguay



CAMPAÑA "BE.DIGITAL“

Entre septiembre y diciembre, lanzamos la campaña Atento Ideas "Be.Digital", una edición especial del programa Atento Ideas donde los empleados podían presentar ideas enfocadas a la Transformación Digital con el objetivo de apoyar y evolucionar la cultura de innovación en Atento.

Durante los cuatro meses de duración de la campaña, se registraron 48 propuestas de ideas que respondían a las siguientes pautas:

- Adopción de nuevas tecnologías y canales
- Modernizar los modelos de negocio
- Mejorar la experiencia del cliente final en negocios nuevos, heredados o híbridos.

Tras pasar por varias fases de evaluación por parte de los comités técnico y financiero, así como de un panel en el que participó el Comité de Dirección, se aprobaron las 4 mejores ideas para su implantación. La ganadora fue **“EXOS- transformando la experiencia del cliente en una experiencia aumentada"**: Esta idea mejoró el compromiso y la experiencia del usuario, reflejándose en la mejora del NPS y en una reducción de las reclamaciones.

Debido al éxito de la iniciativa, ¡ya estamos planeando una nueva edición para el segundo semestre de 2023!

"Me encantó la idea de la campaña, sobre todo porque es un tema que me apasiona especialmente y está muy presente en el mercado/las empresas. Este tipo de acciones abren la mente y, sobre todo, refuerzan la empresa con nuevas ideas y soluciones para nuestros clientes. Esa frase, "think outside the box", encaja perfectamente con esta campaña, ya que es lo que intentamos hacer constantemente en nuestras operaciones. Fue gratificante reunir ideas de las operaciones, ya que estamos totalmente conectados con las necesidades de los clientes, y que ganara una de ellas ¡fue sensacional! Sin duda, junto con mi equipo, ¡estamos aún más comprometidos con el próximo reto! Gracias, Atento"

Daniele Cristina de Vicente,
Client Superintendent en el centro de Nova São Paulo.

ATENTO Y ENEL X WAY COLABORAN PARA IMPULSAR LA MOVILIDAD ELÉCTRICA EN EUROPA

Enel X Way es la división italiana del grupo Enel que cuenta con una plataforma enfocada a ofrecer una de las conexiones más potentes del mercado a través de más de 30.000 cargadores de vehículos eléctricos repartidos por Europa y América.

Con el objetivo de impulsar esta forma de transporte más sostenible y ofrecer la mejor experiencia al cliente, Enel X Way ha confiado en el equipo de Atento la gestión de sus canales de atención al cliente.

Así, Atento gestiona a través del **Hub Multilingüe** en la ciudad de Valencia, desde donde 70 agentes prestan atención a los clientes de la eléctrica en varios idiomas y para varios países.



ATENTO, UN ACTOR CLAVE EN LA ADOPCIÓN DE LA ENERGÍA SOSTENIBLE

Atento ha firmado varias alianzas con proveedores de paneles solares y energías renovables para **promover el crecimiento de opciones energéticas sostenibles** que contribuyan a proteger el medio ambiente.

Los agentes de Atento actúan como aliados de las empresas que comercializan este tipo de energía, asesorando a los clientes y resolviendo sus dudas con la máxima agilidad. Si el cliente, tras una primera consulta informativa en la que se valoran sus necesidades y condiciones, continúa interesado en el producto, se programa una visita física o a distancia.

Desde la puesta en marcha de la iniciativa, el número de consultas de potenciales clientes se ha **triplicado**, lo que indica que el interés por la energía sostenible no deja de crecer. En consecuencia, Atento también ha tenido que triplicar el número de agentes que ofrecen este servicio.



"Vender este tipo de productos a distancia es posible gracias a tecnologías como la videollamada, la integración multicanal y la aceptación y firma biométrica de contratos"

Marta Ramos,
EMEA Multisector Accounts & Delivery Director

ATENTO

CLIENTES

2.2

2.2.1. Acompañamos a nuestros clientes
2.2.2. Progresando a través de la innovación
2.2.3. Satisfacción del cliente



La satisfacción y el compromiso de nuestros clientes son importantes para nosotros. Por ello, desde 2014 hemos implantado la Encuesta de Satisfacción que mide la percepción de nuestros clientes sobre la gestión de Atento.

En 2022, Atento superó la puntuación de NPS de 2021 con un incremento de +10 pp. alcanzando récord histórico de puntuación del indicador NPS.

NPS 2022

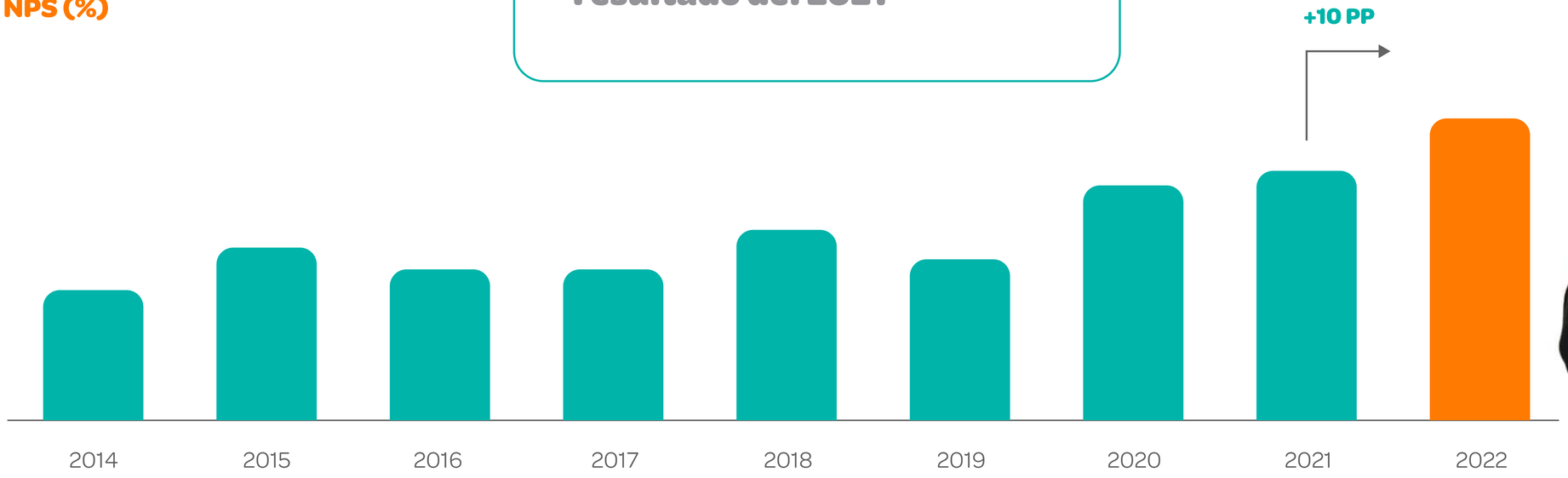
Nuevo récord NPS.

Atento superó el resultado del 2021





NPS (%)



Nota: Encuesta elaborada por Atento en colaboración con la empresa GFK



ATENTO

PROVEEDORES

2.3

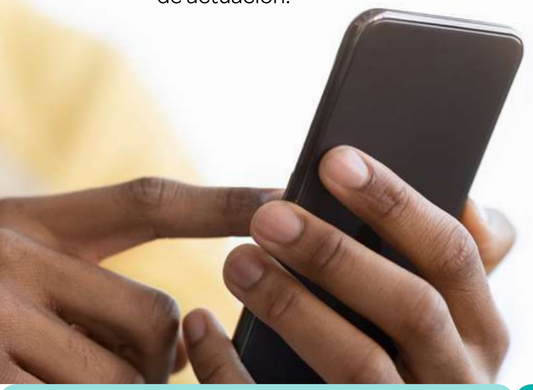
Nuestros proveedores deben estar alineados con nuestros principios y nuestro código de conducta

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 y telecomunicaciones.

Trabajamos codo con codo para asegurar la continua adaptación de los sistemas y servicios que ofrecemos con las nuevas tecnologías. De esta forma 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 compras a través de los cuales buscamos añadir valor al negocio, anticiparnos a la demanda, identificar eficiencia, escalabilidad y sinergias.

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



Esta política incluye cinco procedimientos para cubrir cada macroproceso de compra:

- Procedimiento operativo para la solicitud de pedido
- Procedimiento operativo para la negociación de compras – Sourcing
- Procedimientos operativos para la gestión de contratos de adquisición
- Procedimientos operativos para la gestión de proveedores
- Procedimientos operativos para el registro de materiales

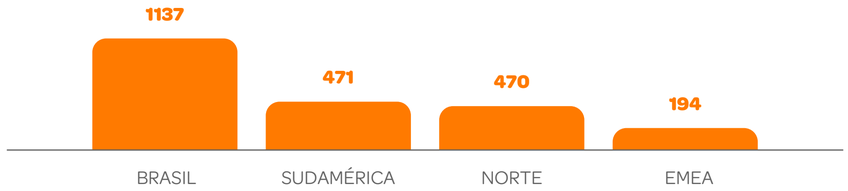
Con nuestros **Procedimientos Operativos para la Gestión de Proveedores**, nos aseguramos de que los proveedores cumplan varios requisitos, incluidos los términos de Responsabilidad Social.

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 Due Diligence para aquellos proveedores con mayores riesgos, entre los cuales algunos de los temas a revisar son corrupción y soborno, exposición política por parte de accionistas/socios, terrorismo y narcotráfico, y trabajo infantil y esclavo.

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

NÚMERO DE PROVEEDORES POR REGIÓN



OBLIGACIONES DEL CONTRATO MARCO

- Ausencia de trabajo infantil
- Sin situaciones de trabajo forzado
- Ausencia de condiciones de trabajadores en situación de riesgo o trato inhumano
- Cumplimiento de la legislación medioambiental
- Ninguna restricción del derecho a la libertad de asociación
- Ninguna 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.



ATENTO

COMUNIDAD

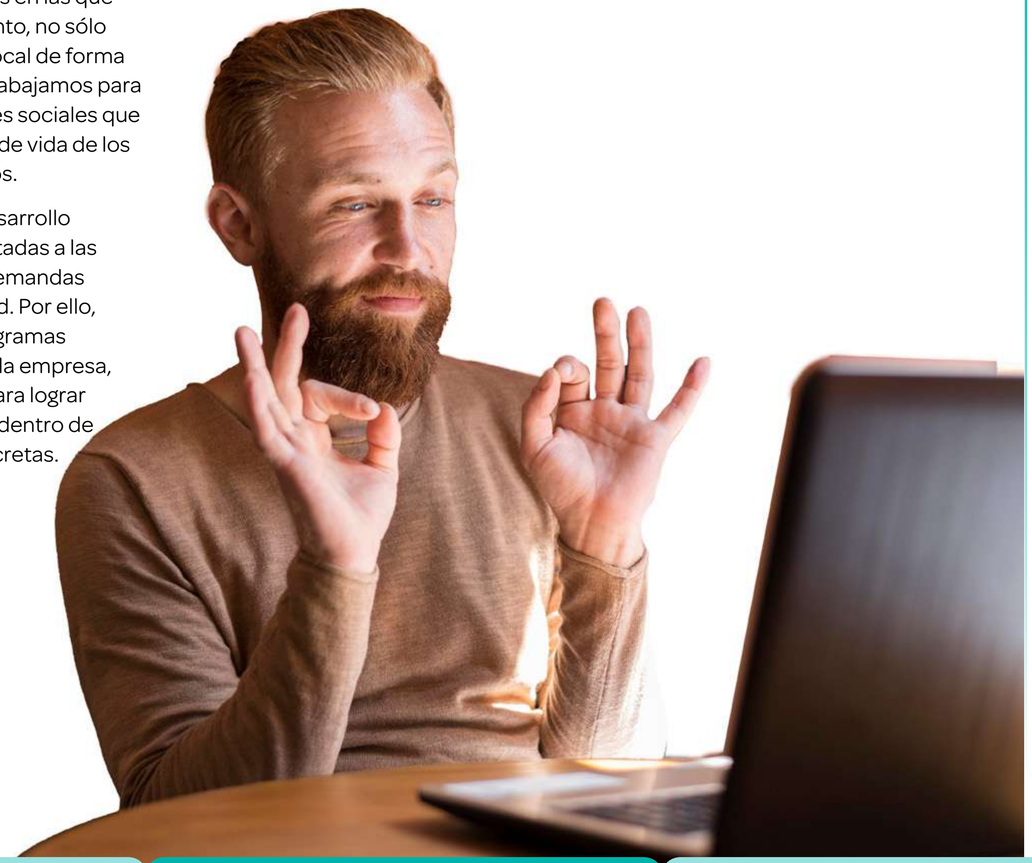
2.4



2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad

Somos conscientes del valor que aportamos a la sociedad en las comunidades en las que operamos. En Atento, no sólo creamos empleo local de forma directa, sino que trabajamos para desarrollar acciones sociales que mejoren 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 concretas.



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

Gracias al proyecto global de Atento, nuestra web corporativa es

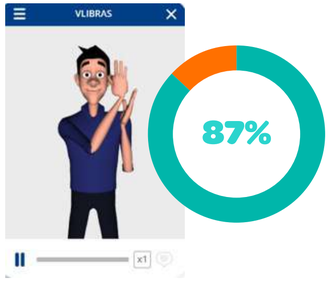
100% accesible para personas con discapacidad.

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

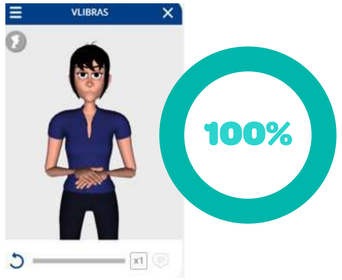
Las principales novedades han sido:

- **Subtítulos de vídeos en portugués**
- **Simplificación del texto en todo el sitio web**
- **Accesible por "Libras" (Lengua de Signos Brasileña)**
- **Descripción de imágenes**

Accesibilidad



Accesibilidad



BRASIL

"Atentos al Futuro"

Iniciativa de formación que existe desde 2011 con más de 50 cursos y la certificación de aproximadamente 800 personas en condiciones de vulnerabilidad social.

Acción de Navidad 2022 de Atento en el *"Espaço Amigo CCA"*

Empleados de Atento entregaron regalos a 62 niños acogidos por el "CCA Espaço Amigo" - centro de atención a niños y adolescentes en situación de extrema vulnerabilidad social. Los regalos se distribuyeron a partir de las cartas que los niños escribieron y que fueron recogidas por el equipo de Responsabilidad Social Corporativa.

"Pudimos ayudar a hacer realidad los sueños de los niños de esta institución, cuyos padres, o abuelos, no pueden permitirse hacerles un regalo"

Thais Patrício,
Expert of Corporate Social Responsability

Movimiento *"Unidos Pela Vacina"*

Realizamos comunicación periódica orientando sobre los puestos de vacunación del SUS ("Sistema Único de Saúde"), información general sobre las vacunas y orientación sobre fake news.

Huevos de Pascua al "Instituto C" y a la "ONG Gerando Falcões"

Donamos 260 huevos de Pascua al Instituto C y a la ONG Gerando Falcões. Esto ocurrió gracias a la asociación entre "Clube de Descontos Atento y Cacau Show".

Campaña de Ropa de Invierno 2022

La campaña se realizó en las sedes de la Zona Sur de São Paulo, Santana, São Bento, Liberdade y República. Cerca de 5 mil prendas de abrigo fueron donadas y enviadas al Ejército de Salvación.

Acciones para revitalizar la "Casa do Cristo Redentor"

Telefónica, uno de nuestros clientes, llevó a cabo acciones para revitalizar la "Casa do Cristo Redentor", y los empleados de Atento pudieron colaborar en este proyecto. Contamos con la participación de siete empleados. Los voluntarios ayudaron a organizar los artículos que componen el bazar con el objetivo de generar fondos para mantener las actividades sociales de la "Casa do Cristo Redentor". Además, dentro del proyecto DVT ("Día Voluntariado Telefónica"), Atento donó cinco ordenadores al "Instituto Mater Dei", cuya misión es ofrecer atención especializada a personas con discapacidad intelectual.

Formación para personas con discapacidad

En colaboración con el Instituto Alicerce, Atento forma a personas con discapacidad con el objetivo de insertarlas en el mercado laboral formal. En 2022, 55 personas fueron capacitadas en el programa.

Estado Solidario de Bahía

La acción interna de Atento se centró en promover una campaña institucional de apoyo a las comunidades directamente afectadas por las fuertes lluvias en el sur de Bahía. Fueron donadas 340 canastas básicas de alimentos, con 10 productos alimenticios y 5L de agua mineral.















COLOMBIA

Campañas de donación de sangre

Cerca de 200 empleados participaron activamente en varias campañas.



"Tapitas por los niños"

Esta iniciativa se realizó con el fin de recolectar la mayor cantidad de tapitas plásticas para ser donadas a la "Fundación Sanar". Esta fundación ayuda a niños y adolescentes con cáncer a través de sus programas de apoyo psicológico y social. Logramos recolectar más de 9.729 tapitas en todos los puntos de recolección de nuestras sucursales.

Recolección de alimentos y productos de higiene personal

por parte de los empleados de Bucaramanga para el geriátrico FUNDELUZ y entrega de la donación a más de 200 adultos mayores.

"Manos Atentas"

A través de "Manos Atentas" se han realizado diferentes iniciativas durante el año, como la donación de juguetes, ropa y alimentos para la Fundación Romelio, un hogar con más de 200 niños en condiciones de vulnerabilidad, en el norte de la ciudad de Bucaramanga.

Donación de equipos en desuso

Se realizaron seis talleres con la participación de 115 personas. Aquí recibimos los certificados de la recolección en las diferentes sedes de Atento.

Voluntariado Atento

Abrimos las inscripciones para el Voluntariado Atento, un programa que busca que los empleados ayuden activamente en nuestras prácticas de responsabilidad social.

Caso de éxito

ATENTO APOYA A LOS CIUDADANOS Y REFUGIADOS UCRANIANOS

Atento y la Generalitat de Cataluña ofrecen apoyo e información a ciudadanos y refugiados ucranianos. Atento puso en marcha una iniciativa con la Generalitat de Cataluña para dar apoyo, a través del teléfono 012, a refugiados y voluntarios ucranianos. El Consulado de Ucrania se vio desbordado por el número de solicitudes de información tras el estallido del conflicto. La Generalitat de Cataluña se coordinó con el consulado y con Atento, y todas las partes coincidieron en que el mejor canal para centralizar la atención a refugiados y voluntarios era el teléfono.



ESPAÑA

22 años de colaboración con la Fundación Inocente Inocente

Cada año, el 28 de diciembre se celebra en TVE la gala televisada de la Fundación Inocente con el objetivo de colaborar con diferentes causas. En esta edición, centrada en los niños con discapacidad, Atento aportó cerca de 600 agentes voluntarios de diferentes centros de toda España que atendieron las llamadas de los espectadores que quisieron colaborar con la causa de este año. Se recaudaron más de 1.900.000 euros. Con el modelo mixto, Atento@Home, pudimos hacer frente a la gala de este año, donde nuestro servicio es clave para gestionar y contabilizar la recepción de donaciones.





Recogida de alimentos

El servicio de AXA organizó una recogida de alimentos en el centro "Ilustración", una donación para "Mensajeros por la Paz" para ayudar a las personas con menos recursos. La fundación reconoció y avaló nuestra colaboración con un certificado de donación.

Campaña de donación de sangre

con la participación de 45 donantes.

Colaboración con el Banco de Alimentos de las distintas provincias

obteniendo alrededor de 900 kg de productos.

CHILE

Programa de becas PTU ("Premio Transición Universitaria")

para apoyar a nuestros trabajadores y sus familias ofrecimos becas disponibles para los empleados y sus hijos, a las mejores puntuaciones en las pruebas de acceso a la universidad. En total se entregaron 4 becas de 50.000 pesos chilenos, dos de ellas a empleados y las otras dos a hijos de empleados.



ARGENTINA & URUGUAY

UNICEF Un Sol para los Chicos

Los empleados voluntarios de Atento siguen sumándose, como lo vienen haciendo desde hace casi 20 años. Este programa solidario es la campaña anual de recaudación de fondos más importante de UNICEF para garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes en el país y en el mundo. En su edición 2022 alcanzó los $ 26.201.178 ARG con más de 300 empleados voluntarios de Atento, representando el 11,64% del total de la recaudación de UNICEF.

Donación de equipos en desuso

Hemos realizado 3 donaciones de equipamiento y material.

"Fundación Leer"

Colaboramos por 19º año consecutivo en la gestión de convocatorias del Maratón Nacional de Lectura.



"Creemos firmemente en el valor compartido que generan nuestras acciones de sostenibilidad, porque son genuinas y tienen un alto impacto. Como uno de los mayores empleadores de jóvenes talentos en Perú, tenemos una responsabilidad muy importante con nuestra comunidad y con las poblaciones más vulnerables, que asumimos con gran orgullo y alegría"

Francisco Grillo,
Peru Country Director

PERÚ

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". Hemos entregado 5 toneladas de material reciclable.

Donación al "Hogar del niño Emmanuel y Municipio de Carmen de la Legua"

Donación de regalos en el programa "Padrinos Mágicos" Más de 100 niños apoyados.

Donación a la asociación de recicladores con discapacidad mental

Más de 10 toneladas de material reciclable donado.

Perú Champs Aliados

Por segundo año consecutivo, formamos una alianza con Perú Champs, asociación sin fines de lucro que contribuye a reducir las brechas de desigualdad educativa en Perú, implementando un programa de becas para los hijos de los colaboradores de Atento. Iniciamos con una convocatoria masiva donde logramos captar más de 50 candidatos para la primera fase, luego de un filtro realizado por Perú Champs. Los seleccionados fueron 20 niños y niñas de Ate y Callao en Lima quienes realizaron la prueba de conocimientos. Tras una jornada de pruebas educativas, 2 niños fueron aprobados para recibir una beca educativa en la red de colegios privados Innova Schools.

Participación en el maratón de Apexo

Participación de colaboradores en carreras de 5 y 10 kilómetros.

Campaña de donación de sangre in situ

Más de 50 colaboradores donaron sangre en las instalaciones de Atento.

MARRUECOS

Torneo de fútbol en colaboración con la Asociación "Niños del Paraíso"

cuya finalidad es ayudar a personas con necesidades especiales. También participó la ONG "Cooperación Internacional".

Donación de alimentos, juguetes y ropa

para asociaciones o para personas en riesgo de exclusión.

Voluntariado

de apoyo a asociaciones de niños con necesidades especiales.



MÉXICO

TapiAtento

Recogida de tapones de plástico en beneficio de los niños con cáncer y del medio ambiente. Se recogieron 84 kg.

"Share Party"

Donación de sangre a diversos centros a través de una organización que promueve la donación altruista de sangre en México. 104 donaciones y 312 vidas impactadas.

"Juguetón"

Recogida de juguetes para niños desfavorecidos y actividad de voluntariado en la organización de juguetes. Entregamos 1.958 juguetes y participamos durante una semana con 40 voluntarios, empaquetando y clasificando juguetes.

¡Siempre se puede ayudar!

Colecta a favor de "Casa de la amistad", organización que brinda apoyo a niños y jóvenes con cáncer. Se entregaron 1.651 artículos para apoyar la atención a niños con cáncer.

"Back to school"

Recolección de útiles escolares para la Fundación Rincón en el Estado de México y el Comedor Infantil Mensajero de Paz en Monterrey. Entrega de 4.420 útiles escolares a familias de escasos recursos.

Ya somos tres

Curso de lactancia materna que proporciona información y sensibilización a la comunidad interna de Atento.
96 participantes y 11 graduados

EEUU

"Tent Partnership for Refugees"

Tent es una red empresarial global de más de 190 grandes empresas de todo el mundo comprometidas con el apoyo a los refugiados mediante su contratación y formación. De este modo, Atento ha contratado a más de 500 refugiados en Sudamérica (Colombia, Perú, Argentina y Brasil) al tiempo que se ha comprometido a contratar a 50 refugiados en Estados Unidos en los próximos tres años, identificando el potencial de talento tanto en puestos presenciales como virtuales.

"La comunidad empresarial estadounidense está demostrando un liderazgo increíble, y estoy muy orgullosa de las empresas, entre ellas Atento, que defienden hoy a los refugiados". Hamdi Ulukaya, CEO de Chobani y fundadora de Tent.



ATENTO

MEDIOAMBIENTE
Comprometidos con nuestro planeta

3



ATENTO

NUESTRA HUELLA DE CARBONO

3.1



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. Aunque, según Sustainalytics, tenemos una baja exposición a las cuestiones ESG, ya que no somos una industria intensiva en emisiones, estamos tomando medidas y estableciendo objetivos para hacer frente a nuestra huella impulsándonos hacia la Neutralidad de Carbono en 2030. Nos comprometemos a reducir nuestro impacto para garantizar un planeta más sostenible en el futuro.

Siguiendo con nuestro compromiso con el medio ambiente, nos complace informar de una gran reducción de nuestras emisiones de huella de carbono para 2022. Gracias a la coherencia con nuestras iniciativas y nuestra planificación, hemos reducido un **26,7%** las emisiones en 2022 en comparación con 2021*. Un total del **31,6%** desde 2020.

También hemos introducido mejoras en nuestros cálculos de emisiones para que sean más exhaustivos. Hemos incluido nuestra flota de vehículos en el alcance 1 así como mejorado la muestra de la encuesta de desplazamientos obteniendo una estimación de emisiones mucho más representativa.

Detrás de la reducción de este año hay varios factores. El primero es nuestro apoyo a las energías renovables, que representan más del 60% de nuestro consumo eléctrico. Otro factor ha sido la mejora activa de la eficiencia energética y de nuestros sistemas HVAC***.

Aunque este año hemos vuelto a las oficinas en todas nuestras sedes, seguimos manteniendo el sistema WAHA (Work At Home Agent), que nos permite no sólo reducir la huella de los desplazamientos (Alcance 3), sino también ofrecer un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros empleados. Aunque hemos conseguido reducir nuestras emisiones el hecho de volver a reunir a la gente en la oficina ha provocado un aumento del consumo de papel y agua, a pesar de mantener las iniciativas de reducción y concienciación del año anterior. Nos hemos comprometido a recuperar estas cifras para 2023.

Estamos incluidos en CDP ya que hemos respondido a su cuestionario para continuar con nuestra política de transparencia. Además, Atento cumple con las leyes y normativas medioambientales y no ha tenido ninguna multa relacionada con este asunto en 2022.**

Todos los cálculos de emisiones se han realizado siguiendo las normas y recomendaciones del protocolo GHG.

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

**Comparación entre la suma de los alcances 1 y 2 en 2020 y 2021.*
*** A 31 de diciembre de 2022, de acuerdo con el mejor conocimiento del equipo jurídico y medioambiental en la fecha de publicación de este informe.*
****Calefacción, Ventilación, Aire Acondicionado (siglas en inglés).*



La Calificación de Riesgo ESG de Atento evaluada por Sustainalytics es de 13,6, lo que la clasifica como de Riesgo Bajo.

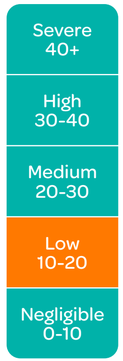
Emisiones t CO2 eq 2022



Alcance 1 Alcance 2

El Alcance 2 representa un 76% de las emisiones de Atento.

Company ESG Risk Rating - Sustainalytics



ESG Risk Rating

13,6

Low Risk

SUSTAINALYTICS

EMISIONES

- 27%

Vs 2021

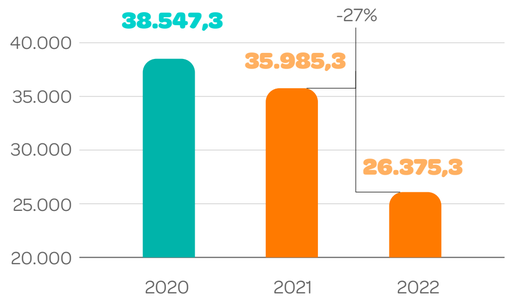
Aviso: La información proporcionada tiene únicamente fines informativos y no comerciales, no constituye asesoramiento de inversión y está sujeta a las condiciones disponibles en nuestro Aviso Legal. No se permite su uso como calificación crediticia o como índice de referencia. A menos que se acuerde 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.

En cuanto a los alcances 1 y 2, la reducción global de emisiones es de un **26,7%** con respecto a 2021. Esta drástica reducción se traduce en un ahorro de casi **80 KG of CO2 por empleado.**

La reducción procede de reducir casi a la mitad las emisiones del Alcance 1 y reducir las emisiones del Alcance 2.

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

Emisiones totales (tCO2 e)



EVOLUCIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO POR EMPLEADO

Alcance 1 y 2

2020 **0,28**

-7,1% Por empleado

2021 **0,26**

-15,4% Por empleado

2022 **0,22**

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

Alcance 1

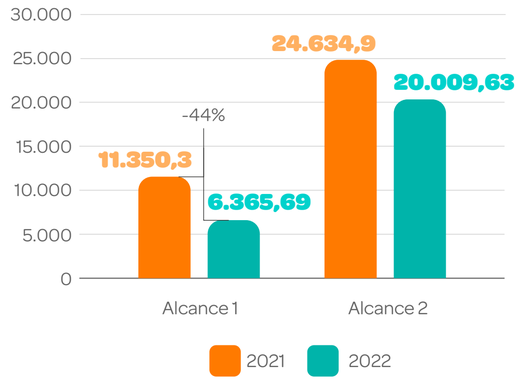
Incluye todas las emisiones directas procedentes del consumo de combustibles fósiles y gases fluorados utilizados en los sistemas de calefacción y refrigeración, así como los grupos electrógenos de contingencia. También contabiliza las emisiones procedentes de la flota de vehículos de empresa de Atento.

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 2021 a 2022, para reconocer los cambios que han tenido los proveedores de electricidad.

tCO2 e Emisiones por alcance





“Nuestras acciones refuerzan nuestro compromiso con la vida y con un presente y un futuro más conscientes”

Andre Bresciani,
Global Infrastructure Director

Creemos 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 importante reducción de todo el consumo de servicios públicos conseguida en 2022. La tendencia de Atento es reducir, cada año más, el consumo de servicios y consecuentemente las emisiones producidas. Este es el resultado de un proceso que comenzó en 2020, calculando nuestra huella y definiendo un plan. Luego, en 2021 implementamos las iniciativas comprendidas en dicho plan. Y finalmente, en 2022 estamos consolidando los resultados.

Continuando con nuestro compromiso medioambiental ampliamos nuestro cálculo respecto al año pasado, incluyendo en el cálculo el consumo de nuestra flota de vehículos corporativos.

ALCANCE 1*

Atento ha logrado una **reducción del 43,9%** en las emisiones de Alcance 1, que contabiliza los gases fluorados, los combustibles fósiles y los vehículos propios.

Gracias a una cuidadosa planificación y a un duro trabajo, las reducciones de este año son muy significativas. Hemos centrado las acciones en este alcance durante nuestra trayectoria porque sabemos que las fuentes de emisión incluidas en el Alcance 1 distan mucho de ser sostenibles.

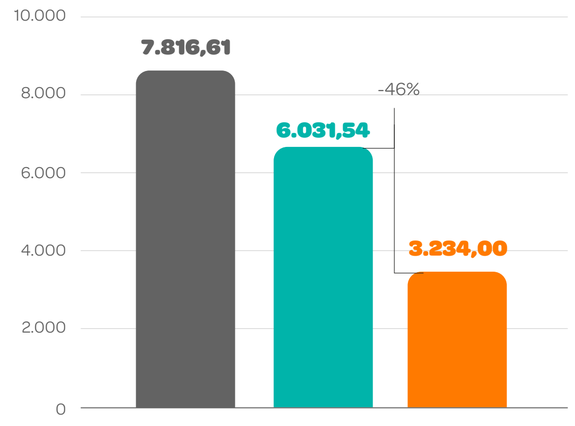
Como sabemos lo contaminantes que son los **gases fluorados** utilizados para los sistemas de aire acondicionado o refrigeración, hemos trabajado para reducir nuestro consumo en 2022, **disminuyendo un 46%, esto es 2,3 gramos menos por empleado**. La reducción representa 5.000 t de CO2 menos que en 2021.

Otra parte del Alcance 1 son los **combustibles fósiles**, tanto para los sistemas de calefacción/refrigeración como para los grupos electrógenos de contingencia, donde hemos obtenido una **reducción del 8,7%** en su consumo.

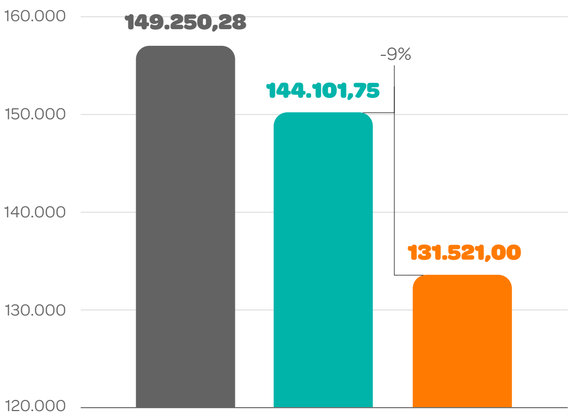
Por último, en el Alcance 1 hemos incluido las emisiones de nuestro **parque automovilístico** que ascienden a 109,5 t de CO2, lo que representa menos de un 2% de las emisiones de Alcance 1. A partir de ahora, podremos hacer un seguimiento de estas emisiones y centrarnos en su reducción, al igual que en el resto de las categorías.

**Todas las emisiones directas asociadas a la combustión de combustibles y gases fluorados utilizados en los sistemas de calefacción y refrigeración, así como las emisiones originadas por la flota de vehículos corporativos de Atento. Las emisiones de la flota de coches se han aproximado utilizando los km según las especificaciones del Protocolo de GHG.*
***Consumo de combustibles fósiles de los grupos electrógenos de calefacción/refrigeración y contingencia.*

Consumo de gases fluorados (KG)



Consumo de combustibles fósiles (L)**



2020 2021 2022

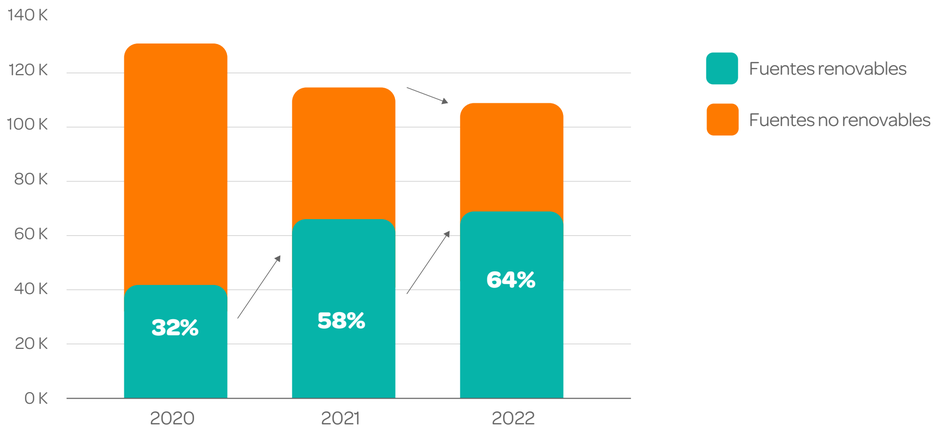


ALCANCE 2*

En 2022 continuamos con las iniciativas para reducir nuestro consumo de electricidad actualizando las lámparas LED, modernizando los equipos de aire acondicionado e instalando sensores de movimiento (más información en 3,2). Pero este año también nos hemos centrado en reducir el consumo mediante el estudio de la capacidad de los edificios y la ocupación de los mismos, para dimensionar los edificios según las necesidades reales de los equipos. De esta forma hemos conseguido una reducción de un **5% en nuestro consumo, lo que no deja de ser un éxito teniendo en cuenta que hemos tenido un gran regreso de empleados a las oficinas.**

Pero con lo que Atento está realmente comprometido es con el uso de fuentes de energía renovables. Este año hemos aumentado el uso de energía renovable hasta un 64% del total consumido**. Gracias a todas nuestras iniciativas a lo largo de los años **hemos duplicado el uso de energía renovable desde 2019 (+52%).**

Consumo de electricidad (kWh)



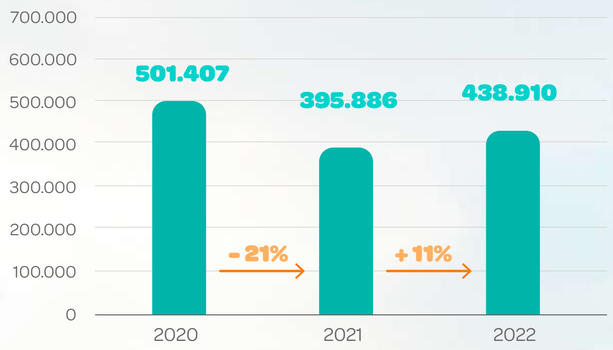
**Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad*
***% calculado a partir de datos oficiales y certificaciones de gobiernos locales y proveedores de electricidad..*

ALCANCE 3*

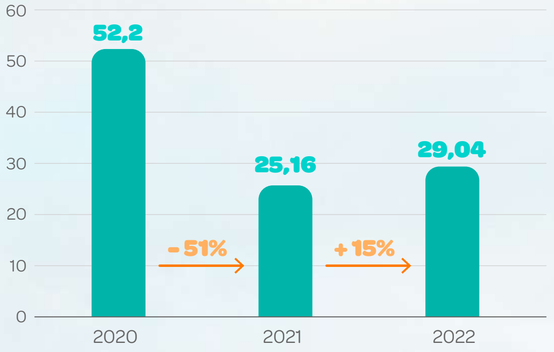
En Atento seguimos volcados en concienciar a nuestros empleados del impacto que sus acciones pueden tener en el medio ambiente. A pesar de mantener las iniciativas de ahorro de papel y agua, y debido a la vuelta de nuestros empleados a la oficina, hemos visto incrementado nuestro consumo de agua* y papel** en un 11% y un 15% respectivamente***.

Es cierto que las reducciones y márgenes del año pasado no se han revertido del todo y ya estamos trabajando en nuevos planes para ahorrar y conseguir reducciones en el 2023. La digitalización de los procesos sigue siendo la apuesta de Atento para alcanzar la política de papel 0.

Consumo de agua (m3) **-12%** (2020-2022)



Consumo de papel (t) **-44%** (2020-2022)



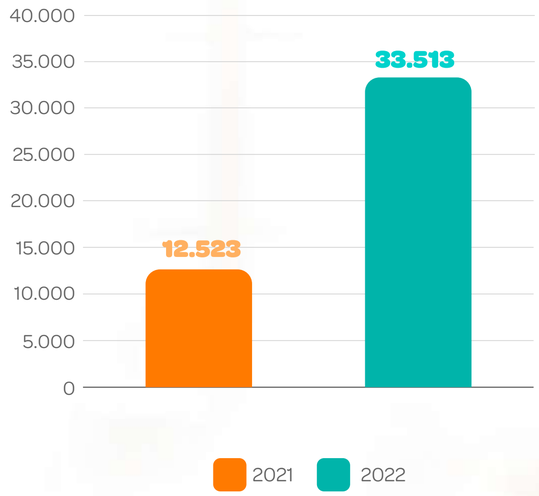
**El consumo de agua procede del suministro municipal*
***Sólo papel de oficina*
****Los datos de consumo de agua en EEUU y de papel en EEUU y Marruecos no se han incluido en el cálculo dado que el número de empleados "on-site" representa menos del 1% del total.*

ALCANCE 3

Aunque la actividad de Atento no tiene un impacto significativo en el cambio climático, hemos trabajado progresivamente en la reducción de nuestra huella para contribuir a la sostenibilidad. El cálculo se ha realizado a partir de una inferencia basada en los datos muestrales recogidos a través de encuestas a nuestros empleados en las diferentes sedes (ver Anexo 1 para la metodología completa de la encuesta). Pero siguiendo con nuestra tendencia de progreso, hemos mejorado el cálculo de la huella de carbono de los desplazamientos de nuestros empleados: hemos utilizado una muestra de mayor tamaño y una encuesta más precisa para garantizar que todos los datos fueran utilizables.
Atento apoya el modelo WAHA (Work At Home Agent), de esta forma podemos ofrecer a los empleados un equilibrio flexible entre la vida laboral y personal. 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 desplazamientos.

La huella de carbono de los desplazamientos de los empleados de Atento en 2022 fue de 304.447 t CO2 eq*, lo que ha supuesto una reducción de casi el **30%** de la huella, WAHA no hubiera estado en implementado**.

Tamaño de la muestra para la encuesta sobre desplazamientos (#)



Huella de carbono de los desplazamientos por empleado

-29%

Por empleado

Sin WAHA **2,36** → **Con WAHA** **1,68**

**Los datos se recopilaron a partir de una encuesta con una muestra de 33.513 empleados (27,5% de la población total). Todos los resultados de emisiones fueron inferidos, a la población total de Atento en 2022 121.807 empleados.*
***El cálculo para la huella con trabajo remoto (WAHA) se calculó con la huella de desplazamiento para los días en que los empleados acudían a la oficina (datos de la encuesta). El cálculo de la huella sin trabajo remoto se realizó ampliando la huella a todos los días laborables en cada ubicación.*



INICIATIVAS PARA ABORDAR EL CAMBIO CLIMÁTICO

3.2



3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Climático

ECONOMÍA CIRCULAR

Además de todos los esfuerzos para reducir nuestra huella directa, fuimos más allá y creamos iniciativas en busca de proveedores que nos permitieran entrar en la economía circular para poder colaborar también en nuestros objetivos de sostenibilidad. Por eso, en Brasil, donde tenemos una mayor presencia, nos asociamos con un proveedor especializado en economía circular, para que gestione por nosotros la eliminación sostenible de Atento, pudiendo dar un nuevo uso a los residuos. Este proveedor opera en el segmento de sostenibilidad, Fabricación Inversa, Gestión y Reciclaje. Certificados como ISO 9001, 1401 y otras certificaciones locales e internacionales. Esta asociación favorece el medio ambiente mediante la prestación de un servicio que genera la correcta gestión de los activos derivados de los procesos de retirada.

- La separación y calificación de los residuos se realiza por clase de reciclaje, lo que nos permite reducir la generación de residuos y la contaminación al medio ambiente
- Devolver los materiales al mercado como materias primas, manteniendo los materiales y productos en uso
- Garantizar un destino seguro y ambientalmente correcto, regenerando los sistemas naturales

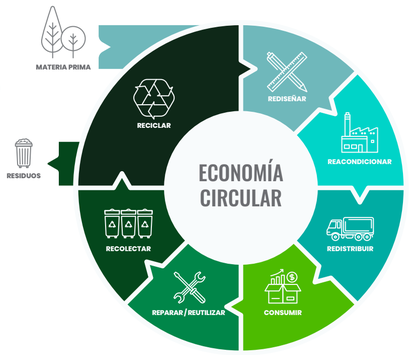
En 2022, gracias a esta alianza desechamos aproximadamente 9 toneladas de diferentes materiales que pueden ser reutilizados y reciclados, promoviendo así un mejor aprovechamiento de los recursos naturales y alargando la vida útil de los artículos.

Atento considera que, a partir de esta asociación, estamos reforzando la participación cíclica en los 4 pilares de la economía circular: Innovar, renovar, reutilizar y reciclar.

APROXIMADAMENTE

9 TONELADAS

de metal, plástico, vidrio y madera reutilizados y reciclados
Ventajas generadas:
Reutilización - Reciclaje - Ingresos





"El mundo está en constante cambio y en Atento estamos plenamente comprometidos y promovemos la economía circular."

Dhebora Mari,
Global Infrastructure Projects and KPIs Manager



Para 2022, Atento tenía un plan completo de iniciativas medioambientales, para llevar a cabo y conseguir las reducciones que hemos presentado. Este plan es la continuación de las iniciativas de años anteriores. Estas iniciativas están orientadas por país en función de las necesidades específicas de cada centro y del contexto local. El siguiente cuadro representa los principales planes a escala de la empresa llevados a cabo en 2022:

	BRASIL	MÉXICO	COLOMBIA	ARGENTINA	URUGUAY	CHILE	PERÚ	GUATEMALA	EL SALVADOR	EEUU	PUERTO RICO	ESPAÑA	MARRUECOS
Abastecimiento y uso de proveedores y productos sostenibles (por ejemplo, muebles o papel de impresión con certificación FSC)	●		●				●					●	
Reciclaje de residuos y certificación de eliminación sostenible de residuos, incluidos los residuos eléctricos y los proveedores	●	●	●				●	●	●			●	
Mejora de los sistemas de aire acondicionado (renovación, reequipamiento o mantenimiento) que generan menos fugas de gases fluorados	●	●	●				●	●	●		●	●	
Llevar a cabo acciones de sensibilización medioambiental	●	●	●	●	●				●			●	●
Medidas de ahorro energético teniendo en cuenta la capacidad del edificio y la asistencia	●	●	●	●	●	●	●				●	●	
Sensores de movimiento en espacios comunes y/o cambio a luces LED para mayor eficiencia energética		●	●	●	●		●	●	●		●	●	●
Encendido/apagado de sistemas de aire acondicionado y PC bajo demanda		●	●	●	●	●	●	●	●			●	
Mantenimiento proactivo y detección de fugas de agua		●	●				●	●	●			●	

Atento cuenta con iniciativas más específicas, que buscan incidir en cuestiones concretas dentro de cada país como, por ejemplo:

Reutilización de CO2 en la recarga de extintores (continuación del año pasado)

Brasil

Limitación de las hojas impresas a la alta dirección y al personal

Argentina, Uruguay, Brasil

Exploración de alternativas para la implantación de proyectos de energías renovables no convencionales, eficiencia energética en climatización* e iluminación

Colombia

Puntos de recarga de agua para ahorrar plástico

Puerto Rico

Búsqueda de inmuebles para el crecimiento con certificaciones sostenibles

España



También hemos trabajado para identificar los principales retos a los que nos enfrentamos como empresa en 2023, para planificar y anticiparnos a lo que Atento se enfrentará como empresa en materia medioambiental:

Seguir manteniendo un proceso de aprovisionamiento de provedores sostenible.

Cambiar a fuentes de energía sostenibles como la fotovoltaica

Continuar con la adecuación de los sistemas de climatización* y dispositivos electrónicos para garantizar la eficiencia energética

Mantener las acciones de mantenimiento realizadas durante 2022

Centrarse en recuperar la reducción del consumo de agua y papel

HVAC: Calefacción, Ventilación y Aire Acondicionado

Para seguir trabajando por la sostenibilidad y además de las iniciativas y planes llevados a cabo en las sedes, buscamos mantener el compromiso de nuestros empleados en materia medioambiental y de sostenibilidad, así como retribuir a la comunidad. Por esta razón, desplegamos acciones locales dirigidas a los empleados y a las comunidades de nuestros países. Acciones como el despliegue de una formación en Colombia "Sensibilizar sobre cómo podemos ayudar a nuestro planeta" o la celebración de un concurso fotográfico con motivo del día mundial del medio ambiente para impulsar la concienciación en España.

ACCIÓN DE REFORESTACIÓN BRASIL

En colaboración con Sesc Interlagos, en São Paulo, el programa "Sou Voluntário" sembró plantones de la especie araucaria, también conocida como pino brasileño. Este árbol forma parte del ecosistema de la Mata Atlántica y está en grave riesgo de extinción. Como parte de las acciones del Mes de la Comunidad Global, el objetivo de la actividad era compensar las emisiones de CO2 mediante la plantación de árboles, y contribuir al medio ambiente mediante la recuperación de áreas degradadas, la preservación de la biodiversidad, la protección de los recursos hídricos y la lucha contra el calentamiento global.



"Durante la actividad, recibimos orientación e instrucciones paso a paso sobre cómo hacer la plantación, dónde poníamos el plantón, cubríamos la raíz con tierra abonada y terminábamos con el riego. Los niños se lo pasaron en grande regando la tierra".

Robson Oliveira,
Analista de comunicación y voluntario en la acción



"¡Fue una experiencia de aprendizaje! Estar con gente simpática en un entorno agradable nos ayuda a generar proximidad y a coleccionar buenos recuerdos. Pude llevar a mi familia a esta acción y pudieron comprobar que la empresa para la que trabaja mamá también se preocupa por el medio ambiente. ¡Esto genera un ejemplo a seguir y admiración! ".

Larissa Sabino,
HR Business consultant



REFORESTACIÓN MEXICO

En alianza con el Centro Integral de Educación Ambiental Sierra de Guadalupe, plantamos 800 magueyes que ayudarán a mejorar el medio ambiente.

CONCURSO DE FOTOGRAFÍA PARA EL DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE ESPAÑA

Un año más, hemos convocado nuestro tradicional concurso de fotografía para celebrar el Día Mundial del Medio Ambiente bajo el lema "Una Tierra". El primer premio ha sido para la fotografía "El mundo en tu mano", de Virgina García Camacho, del centro de Rivas.







	CERTIFICACIÓN/PREMIO	INSTITUCIÓN
BRASIL, COLOMBIA, PERÚ, MEXICO, ESPAÑA Y PUERTO RICO	ISO 26000	ISO
PERÚ	ISO 14001	ISO
BRASIL	NBR 160001	ABNT ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
COLOMBIA	CERTIFICACIÓN LEED SILVER "EDIFICIO ELEMENTO"	U.S. GREEN BUILDING COUNCIL LEED SILVER USGBC
COLOMBIA	CERTIFICACIÓN ACERCAR SMA	ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE AMBIENTE BOGOTÁ

ATENTO

GOBERNANZA
Liderando con transparencia

4



ATENTO

GOBIERNO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

4.1



4.1. Gobierno y estructura organizativa

Atento está formado por un conjunto de empresas que conforman el organigrama global de la compañía, encabezadas por Atento, S.A. como matriz del grupo, registrada en Luxemburgo y cotizada en la Bolsa de Nueva York. Todas las empresas del grupo Atento operan bajo una misma estructura de gobierno corporativo y bajo las mismas políticas y directrices.

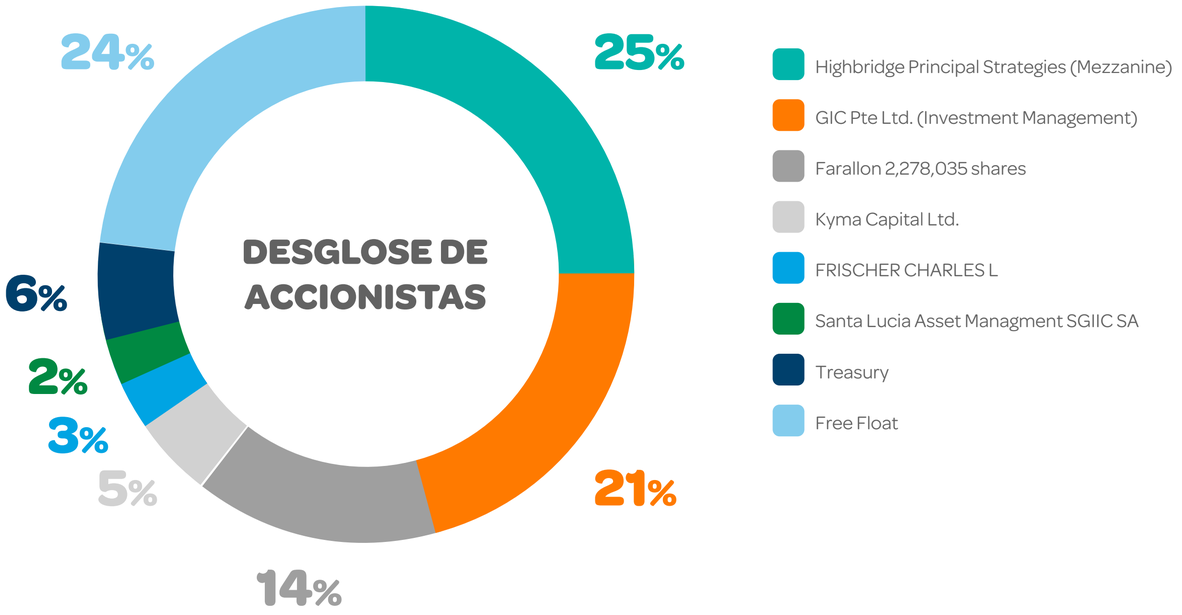
A nivel de gobierno corporativo, Atento, S.A. está gestionada por un Consejo de Administración, un Comité de Auditoría y un Comité de Retribuciones y Sostenibilidad. El funcionamiento de estos órganos de gobierno se rige por nuestros estatutos sociales y la normativa aplicable, así como por las leyes de Luxemburgo, donde se encuentra el domicilio social de la matriz, y los requerimientos de la Bolsa de Nueva York.

Transparencia con los accionistas

En Atento proporcionamos a nuestros inversores toda la información que necesitan para tomar decisiones de compra y venta informadas, con el fin de evitar cualquier posible desequilibrio entre accionistas de referencia y minoritarios.

Nuestra **Área de Relación con Inversores** se encarga de informar a los inversores y otros grupos de interés sobre la estrategia de crecimiento del grupo, las expectativas de rendimiento y los resultados financieros y operativos. Estos informes se ajustan siempre a las normas exigidas por la Norma Internacional de Información Financiera (NIIF). Cierta información general del grupo está disponible en la sección de Relaciones con los Inversores de nuestro sitio web, incluidos los comunicados de prensa, los informes financieros, los archivos reglamentarios, un calendario de eventos y otra información sobre gobierno corporativo. También disponemos de un sistema de envío de alertas periódicas a los inversores para que puedan mantenerse al día fácilmente. Puede ponerse en contacto con relación con los inversores por correo electrónico: investor_relations@atento.com

DESGLOSE DE ACCIONISTAS A 31 DE DICIEMBRE DE 2022



Gobierno corporativo:

Está dirigida por tres órganos: la Asamblea General de Accionistas, el Consejo de Administración y el Comité de Dirección.

Asamblea General de Accionistas.
Formada por los propietarios y representantes de las acciones de la empresa.

Consejo de Administración.
Está compuesto por seis miembros con una edad media de 52 años y diversas nacionalidades.
Sus currículos están a disposición del público en la sección de Gobierno Corporativo de nuestra página web.

NOMBRE	EDAD	POSICIÓN	INCORPORACIÓN	NACIONALIDAD
Anil Bhalla	57	Chairman	2022	CANADÁ
Akshay Shah	43	Director	2022	UK
Dimitrius Oliveira	49	Director	2022	BRASIL
John Madden	49	Director	2020	EEUU
Roberto Rittes	48	Director	2020	BRASIL
Robert W. Payne	63	Director	2021	UK

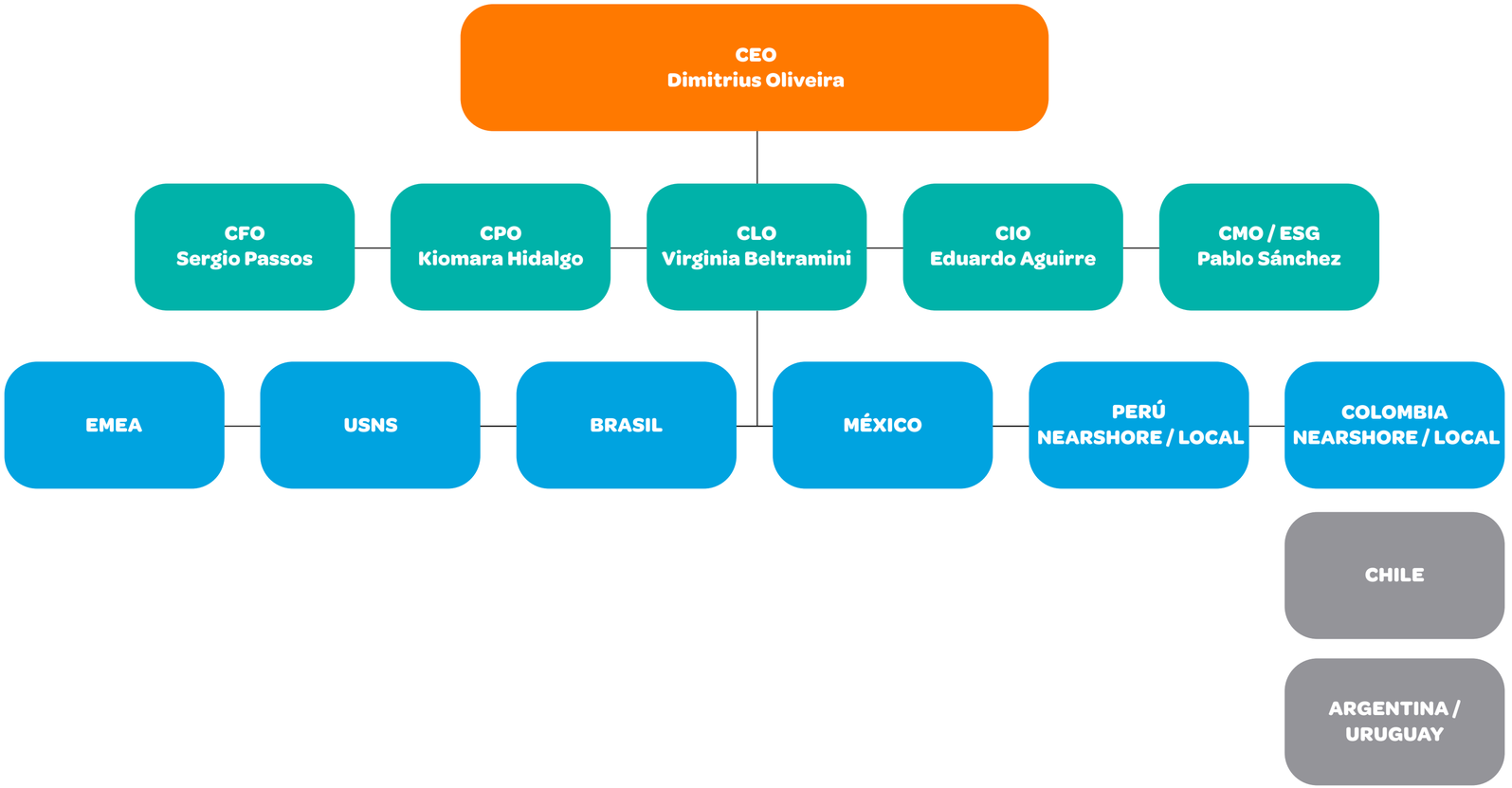
Composición a 31 de diciembre de 2022

"A pesar de los recientes contratiempos financieros, Atento demostró su profundo compromiso con los principios ESG hasta 2022. Toda la organización está plenamente comprometida con el apoyo a este marco y ha logrado excelentes resultados".

Anil Bhalla
Executive Chairman en Atento

Comité de Dirección.

Está compuesto por seis miembros -dos mujeres y cuatro hombres- cuya edad media es de 52 años y son de distintas nacionalidades.



También hay otros comités que ayudan a gobernar Atento manteniendo sus valores, como el Comité de Compensación y Sostenibilidad para garantizar la transparencia, el Comité de Auditoría, el Comité de Cumplimiento, así como el Comité de Diversidad (consulte la siguiente sección para obtener más información sobre los dos últimos comités).

Comité de Retribuciones y Sostenibilidad

A 31/12/2022, nuestro Comité de Compensación y Sostenibilidad estaba formado por John Madden, Roberto Rittes y Kiomara Hidalgo (Secretaria, no Consejera). Nuestro Consejo de Administración ha aprobado los estatutos del Comité de Remuneración, que pueden consultarse en nuestra página web: **https://atento.com/en/esg/governance/**.

Comité de Auditoría

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

Nuestro Comité de Auditoría estaba compuesto por Robert William Payne, Roberto Rittes y Virginia Beltramini (Secretaria, no Consejera). Nuestro consejo de administración ha determinado que Roberto Rittes es un "experto financiero del comité de auditoría", tal y como se define en el punto 407(d)(5)(ii) del Reglamento S-K. Los estatutos de este comité, aprobados por el consejo de administración, están disponibles en nuestra página web: **https://atento.com/en/esg/governance/.**





ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

4.2

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, guiados por la honestidad y la integridad. Este Código está alineado con nuestros valores y se hace extensivo a nuestros socios y proveedores.

Nuestros principios éticos:

1. **Mantener una conducta honesta y ética**
2. **Informar de forma completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en los informes, documentos y comunicaciones de la empresa.**
3. **Cumplir las leyes y reglamentos aplicables, así como 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 rendición de cuentas por el cumplimiento del Código.**

Atento también tiene prácticas éticas para contribuir a los principios, recogidas en políticas.

Cumplimiento de la ley: deben respetarse todas las normativas de los países en los que operamos, así como las políticas y normas internas.

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

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

Ley del Mercado de Valores: es obligatorio salvaguardar la información no pública de la empresa, no compartirla y no utilizarla en beneficio propio.

Soborno, comisiones ilegales y fraude: Está expresamente prohibido pagar, prestar u ofrecer fondos o activos con la intención de comprometer el comportamiento del receptor u obtener un beneficio (que resulte en perjuicio de otra persona).

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

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 fiabilidad de nuestros registros e informes financieros.

Registro de documentos: guardamos todo lo necesario y relevante que exige la ley, permitiendo así la rendición de cuentas.



"Nuestro Código Ético es nuestro faro, que guía a todas las partes interesadas hacia valores compartidos de honestidad, integridad y responsabilidad. Nuestros controles internos de contabilidad y mantenimiento de registros garantizan aún más la transparencia y la rendición de cuentas. Atento es sinónimo de excelencia ética, fomentando una cultura de integridad desde la base, donde cada decisión se hace eco de nuestros principios fundamentales".

Virginia Beltramini
Chief Legal Officer

En Atento hemos desarrollado un proceso global para identificar, comprender y evaluar todas las posibles normativas (en cualquier ámbito) con el fin de anticipar y gestionar su impacto. También contamos con un plan de comunicación sobre nuevas normativas, código ético, canal de denuncias y ciberseguridad.

En cuanto a la supervisión y promoción del cumplimiento, los comités de cumplimiento garantizan el cumplimiento de la normativa interna y externa y promueven una cultura ética.

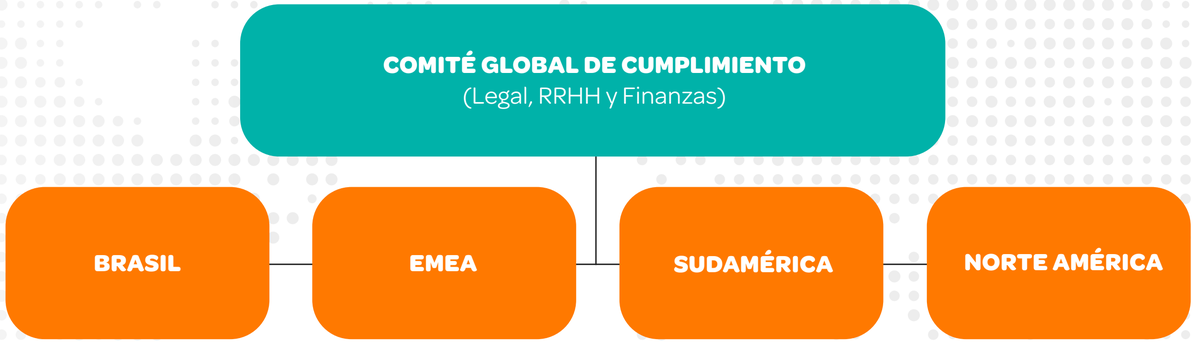
Cada país se rige por un comité, ya sea local o regional.
Estos comités locales y regionales reportan a su vez al comité global, que ejerce funciones consultivas y de supervisión de la actividad de los mismos.

Comités de cumplimiento locales y regionales

Estos comités se han creado para definir un órgano responsable de la supervisión del cumplimiento en cada país o región. Sus miembros son los responsables de Finanzas, Recursos Humanos y Jurídicos del país o región a la que pertenecen. Estos comités disponen de un reglamento interno que define su estructura básica, así como sus competencias y procedimientos de funcionamiento.

El Comité Global de Cumplimiento

El Comité Global vela por la consecución de los objetivos de cumplimiento a nivel global en todo Atento, y su composición es análoga a la del resto de comités de cumplimiento. Este comité supervisa a los comités locales y regionales y se nutre de la información que éstos le facilitan, determinando así el nivel de cumplimiento global del grupo.



La honestidad es un valor fundamental en Atento. Para ello, además del Código Ético, contamos con una Política de Integridad, que incluye una guía Anticorrupción, que se adjunta a los contratos de nuestros empleados en puestos de coordinador, gerente y directivo, y se incluye como cláusula obligatoria a firmar por nuestros proveedores.

Se hace especial hincapié en la transparencia a través de formaciones y comunicaciones para evitar comportamientos inadecuados.

Atento cuenta con el **Canal de Denuncias**, disponible tanto interna como externamente para todas las personas involucradas con Atento, clientes, empleados, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés. Este canal está destinado a comunicar la sospecha fundada de la existencia de una actividad o conducta que suponga un incumplimiento del código ético, de cualquier política (obligatoria o no) y/o comportamiento no ético. Para nosotros es clave seguir mejorando nuestro canal. Por eso hemos diseñado un proceso de optimización para que todos los empleados conozcan el canal y su funcionamiento, y para que el tiempo medio de resolución disminuya.

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 (acepta llamadas a cobro revertido)

El Salvador: + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas a cobro revertido)

España: +34 900 838920

EEUU: +1 800 986 3850

Guatemala: + 502 22699458 or

+ 55 11 2739 4501 (acepta llamadas a cobro revertido)

Luxemburgo: +352 800 8 1059

Marruecos: + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas a cobro revertido)

México: +52 800 681 5380

Nicaragua: + 55 11 2739 4501 (acepta llamadas a cobro revertido)

Panamá: + 507 8339697

Perú: +51 0800 55781

Puerto Rico: +1 787 919 0828

Uruguay: +598 000 416 205 1344

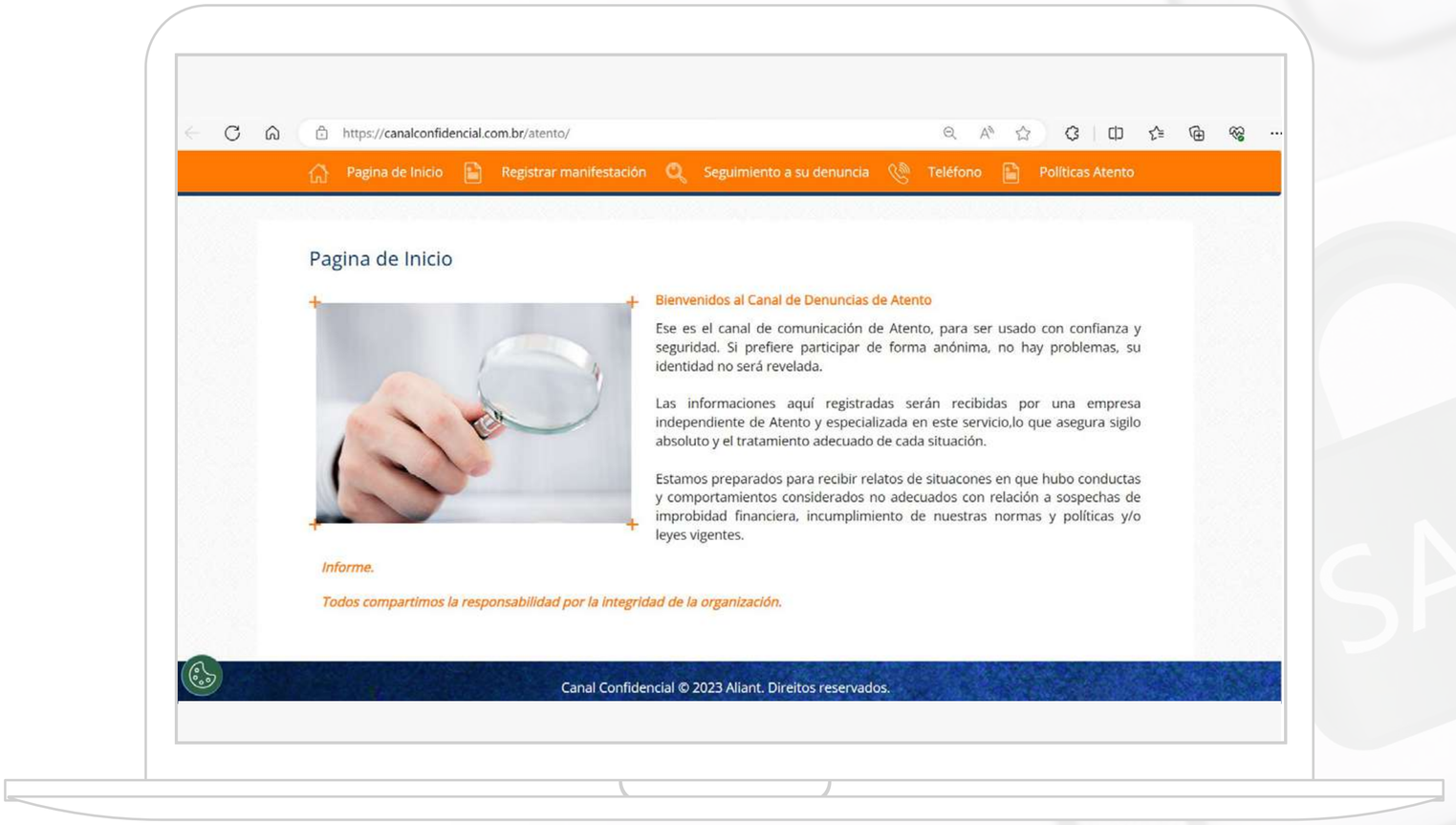


El denunciante puede optar por denunciar cualquier incumplimiento de forma anónima, pero independientemente de ello, toda la información será tratada con total confidencialidad.

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, de acuerdo con una matriz en la que se establecen definiciones para cada categoría de queja. Las denuncias clasificadas en esta última, por 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, de acuerdo con las directrices establecidas por Auditoría Interna.

Durante 2022, se han procesado 1.188 informes de quejas a través del canal. Nos complace informar que durante 2022 sólo tuvimos 4 quejas clasificadas como riesgo Alto, y menos de un 13% como riesgo Medio. El resto fueron clasificadas como riesgo Bajo. A finales de 2022, el 95% de estas reclamaciones se habían tramitado y cerrado.



En Atento estamos comprometidos con el mantenimiento de nuestro Código Ético. Creemos que todos nuestros empleados deben ayudarnos a mantener y difundir nuestros valores. Para ello, hemos puesto en marcha una serie de acciones formativas:

La formación Anticorrupción

se diseñó e impartió a toda la estructura administrativa de la empresa. Se renovará cada dos años y, para garantizar que todos los nuevos empleados tengan acceso a ella, se incluye en el paquete de incorporación. Implantado a partir de febrero de 2022, de conformidad con la FCPA y la ley brasileña nº 12.846.





"En Atento entendemos el cumplimiento como el resultado de la cultura empresarial, que moldea el comportamiento para reforzar nuestro compromiso de hacer siempre lo correcto, haciendo del cumplimiento un elemento esencial de la actividad. No creemos que una cultura de cumplimiento se consiga imponiendo y controlando, sino alimentando la integridad, atrayendo y reteniendo a los empleados que la defienden y sostienen, y reaccionando con claridad y decisión ante quienes la ponen en riesgo."

Gregorio Burgueño
Compliance Officer

Formación sobre el Código Ético para todos nuestros empleados

en la que nos centramos en difundir nuestra cultura de cumplimiento a toda la empresa, siempre con el apoyo de los comités de cumplimiento.



Para garantizar que toda nuestra formación esté actualizada y cumpla la normativa necesaria, se ha actualizado y normalizado el contenido de la formación sobre cumplimiento de la normativa incluida en los paquetes de incorporación de todos los países, para garantizar que todos los nuevos empleados, independientemente de la empresa o el país contratante, reciban:

Código ético

Canal de Denuncias

Anticorrupción

Protección de datos (si procede)

Seguridad de la Información (cuando proceda)

Y modelos específicos para las legislaciones locales de cada país (por ejemplo, Prevención Penal España, SAGRILAFT/ PTEE Colombia).

- Además de la formación anticorrupción, los comités de Auditoría Interna revisan las interacciones con partes interesadas externas, centrándose en las donaciones y los gastos de viaje, así como en las interacciones con funcionarios públicos. Gracias a nuestra gestión anticorrupción, por ejemplo, hemos sido incluidos entre las 500 mejores empresas contra la corrupción en México por la revista Expansión.
- Para mantener la transparencia en toda nuestra actividad se llevaron a cabo diversas acciones, algunas realizadas localmente:

  Consolidación del modelo SAGRILAFT por sus siglas en inglés (Sistema de autocontrol y gestión integral de riesgos de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo/Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva)

  PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial) en Colombia

México **PUESTO Nº 366 EN EL RANKING DE LA REVISTA EXPANSIÓN: "500 EMPRESAS FRENTE A LA CORRUPCIÓN 2022".**



Para impulsar este compromiso, llevamos a cabo programas de formación y concienciación cada año; denunciamos cualquier tipo de discriminación; y promovemos la libertad de asociación en todas las regiones en las que operamos.

A 31 de diciembre de 2022, teníamos convenios colectivos en seis países, incluidos Argentina, Brasil, Chile, Uruguay, México y España, que rigen nuestras relaciones con la mayoría de los empleados de estos países. Así, el **72,5% de nuestros empleados están bajo un convenio colectivo.**

Además, 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.

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

No hemos identificado a ningún proveedor que pueda vulnerar alguno de estos derechos o permitir alguna de estas formas de trabajo prohibidas.

En relación con estas cuestiones, todos los proveedores de la empresa en todas las regiones, 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 y se ha renovado anualmente.

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

UN GLOBAL COMPACT
United Nations Global Compact

ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

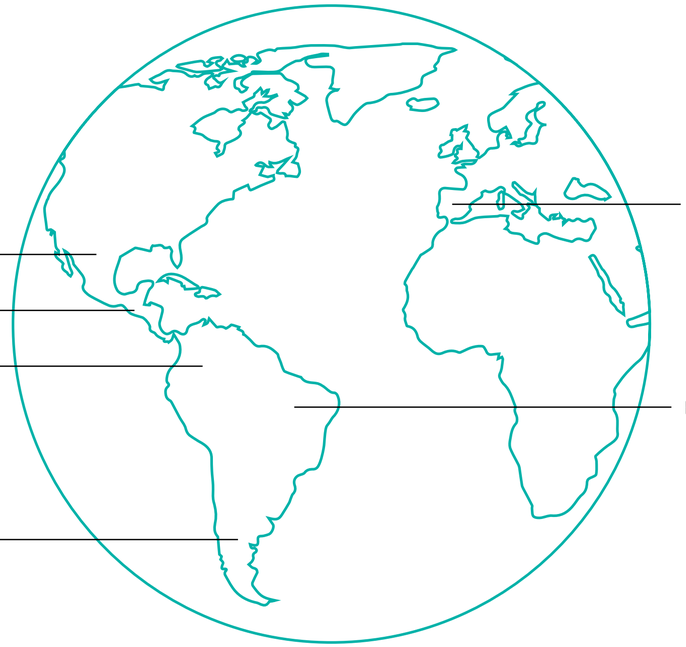


En Atento la Diversidad y la Inclusión son fundamentales. Por eso, para acompañar y supervisar todas las iniciativas de diversidad y contribuir para la cero discriminación y comportamiento ético, contamos con dos Comités de Diversidad en Brasil y Global.



Comité de Diversidad Global

MUJERES: 7
HOMBRES: 4
TOTAL: 11



- **MUJERES: 1** **HOMBRES: 0** — MÉXICO
- **MUJERES: 1** **HOMBRES: 0** — GUATEMALA
- **MUJERES: 1** **HOMBRES: 0** — COLOMBIA
- **MUJERES: 1** **HOMBRES: 1** — ARGENTINA
- ESPAÑA — **MUJERES: 2** **HOMBRES: 2**
- BRASIL — **MUJERES: 1** **HOMBRES: 1**

47 **2022 Reuniones mensuales**

Brasil

MUJERES: 9
HOMBRES: 4
TOTAL: 13



Comité de Diversidad en Brasil

Certificación	Institución
NBR16001:2012 CERTIFICATION	ABNT

ATENTO

LA CIBERSEGURIDAD Y LA PROTECCIÓN DE DATOS COMO PILAR

4.3



4.3. Ciberseguridad y Protección de Datos

En la era digital en la que vivimos, **la ciberseguridad y la protección de datos son fundamentales** para cualquier organización. La tecnología avanzada ha traído consigo innumerables oportunidades, pero también ha expuesto a las empresas a amenazas cada vez más sofisticadas. En este contexto, la ciberseguridad emerge como un pilar indispensable para garantizar la continuidad del negocio y la confianza de los clientes. En nuestra empresa, reconocemos la importancia vital de proteger la información confidencial y sensible que se nos confía. La ciberseguridad se trata como una prioridad en todas nuestras operaciones y se incorpora a todos los aspectos de nuestro entorno empresarial.

Hemos implantado **un marco integral de ciberseguridad**, que incluye políticas y procedimientos actualizados, así como tecnologías de vanguardia. Nuestro equipo de seguridad de la información trabaja continuamente para identificar y mitigar los riesgos mediante la aplicación de controles y medidas de seguridad adecuados. Esto incluye la supervisión constante de nuestra infraestructura tecnológica, la exploración de vulnerabilidades y la respuesta a incidentes de seguridad. Además, la concienciación y la educación son factores clave de nuestro enfoque. Invertimos en la **formación periódica de nuestros empleados** para que todos sean conscientes de las ciberamenazas y sepan cómo actuar con seguridad. Reconocemos que la ciberseguridad es responsabilidad de todos los miembros del equipo y fomentamos una cultura de seguridad en toda la empresa.

Nuestro enfoque de la protección de datos va más allá del cumplimiento de la normativa aplicable, como la **Ley General de Protección de Datos (GDPR)**. Buscamos constantemente garantizar la privacidad y confidencialidad de la información personal de nuestros clientes, socios y empleados. Hemos implementado medidas técnicas y organizativas para garantizar que los datos se recopilan, almacenan y procesan de acuerdo con los más altos estándares de seguridad y privacidad. Entendemos que la ciberseguridad y la protección de datos son procesos continuos. Nos comprometemos a vigilar las tendencias y amenazas emergentes, actualizando constantemente nuestras prácticas y sistemas para hacer frente a estas evoluciones.

En línea con nuestro compromiso con la privacidad y la protección de datos, hemos creado equipos regionales y locales especializados dedicados a garantizar la protección de los datos personales.

En definitiva, en Atento, la ciberseguridad y la protección de datos son pilares sólidos. Nos comprometemos a salvaguardar la información confidencial manteniendo la confianza de nuestros clientes y socios.

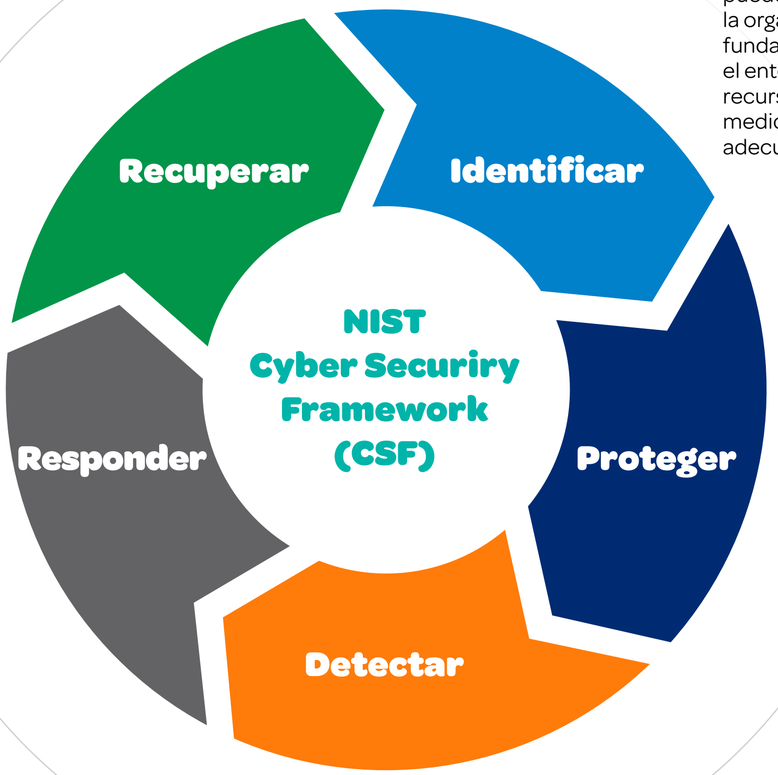


"En la era digital, nos enfrentamos a ciberamenazas cada vez más sofisticadas, y es fundamental que las buenas empresas se unan y compartan información para combatir este escenario.
Los hackers se han organizado en comunidades y foros, intercambiando conocimientos y tácticas de ataque. Para garantizar una ciberseguridad eficaz, es esencial que las empresas adopten una mentalidad de cooperación y colaboración, compartiendo información sobre amenazas, vulnerabilidades y soluciones. Al unirse y compartir conocimientos sobre ataques que han tenido éxito, técnicas de mitigación y mejores prácticas de seguridad, las empresas pueden reforzar sus defensas colectivas.
Con un enfoque colaborativo, puede crearse una red de seguridad más sólida en la que las organizaciones se ayuden mutuamente aprendiendo de los incidentes y preparándose de forma proactiva para hacer frente a las amenazas emergentes.
Al compartir información sobre ciberataques, como patrones de comportamiento, vectores de ataque e indicadores de compromiso, las empresas pueden alertarse mutuamente y actuar con rapidez para prevenir y responder a los incidentes de seguridad.
Además, compartir conocimientos sobre soluciones y prácticas de seguridad eficaces puede ayudar a las empresas a protegerse de forma más completa.
En este escenario, la cooperación no solo refuerza la ciberseguridad de las empresas individuales, sino que también beneficia a toda la comunidad empresarial, ya que juntas pueden hacer frente a las amenazas con mayor eficacia. Debemos superar la mentalidad competitiva y adoptar una postura de colaboración, entendiendo que compartiendo información y aunando esfuerzos podemos construir un entorno digital más seguro y resistente para todos".

Luiz Henrique Frota Ferreira
Security Information Senior Manager

Al introducir el **Marco NIST** , Atento ha adoptado un enfoque ampliamente utilizado para mejorar la ciberseguridad en las organizaciones.

Consta de cinco temas principales:



Cómo identificar:

Identificar los activos de información, evaluar los riesgos y comprender las repercusiones que las amenazas pueden tener en la organización. Es fundamental conocer el entorno y los recursos para tomar las medidas de protección adecuadas.

Cómo proteger y detectar:

La protección consiste en aplicar medidas de seguridad para mitigar los riesgos. Esto incluye establecer políticas y procedimientos de seguridad, controlar el acceso a los recursos, cifrar los datos sensibles y concienciar a los usuarios sobre las prácticas seguras. Un proceso eficaz de gestión de accesos y usuarios, combinado con una sólida gestión de vulnerabilidades, junto con la implantación de una solución Detección y respuesta ampliadas (Por sus siglas en inglés: “Extended Detection and Response” (XDR)), garantiza una protección completa contra todas las superficies de ataque. XDR es un enfoque avanzado que integra datos de múltiples fuentes, como puntos finales, redes, nubes y aplicaciones, proporcionando una visibilidad completa y contextualizada de las amenazas. Esta solución permite una detección más precisa y en tiempo real de la actividad sospechosa, facilitando una respuesta inmediata a los incidentes de seguridad. Combinando la gestión de accesos y usuarios, la gestión de vulnerabilidades y el despliegue de XDR, las empresas pueden reforzar sus defensas contra los ciberataques, garantizando una protección integral de todas las áreas expuestas a las amenazas.

Cómo respondemos:

Nuestra empresa tiene una respuesta eficaz a los ciberataques, basada en un enfoque coordinado y ágil. Contamos con un equipo especializado en seguridad de la información que se moviliza rápidamente para aislar y contener las amenazas, investigar los incidentes y determinar el alcance del compromiso. Además, mantenemos un proceso eficaz de notificación a las partes interesadas y aplicamos medidas de mitigación para prevenir futuros ataques. Mediante análisis posteriores a los incidentes y mejoras continuas de nuestras defensas, garantizamos una postura de seguridad resistente, protegiendo nuestros activos y preservando la confianza de nuestros clientes y socios.

Cómo recuperarse:

Nuestra empresa está preparada para recuperarse eficazmente en caso de ciberataque. Contamos con un plan de recuperación ante desastres bien estructurado que incluye acciones inmediatas para aislar y contener la amenaza, la movilización de un equipo especializado de respuesta ante incidentes, la restauración de los sistemas afectados y la aplicación de medidas correctivas. Además, llevamos a cabo análisis posteriores a los incidentes para identificar las lecciones aprendidas y mejorar continuamente nuestras defensas, garantizando así la rápida recuperación de nuestras operaciones y la resistencia de nuestra organización ante posibles ciberataques.

En resumen, el Marco NIST abarca la identificación de activos y riesgos, la protección frente a amenazas, la detección de actividades sospechosas, la respuesta eficaz ante incidentes y la recuperación para garantizar una postura de ciberseguridad sólida y resistente.

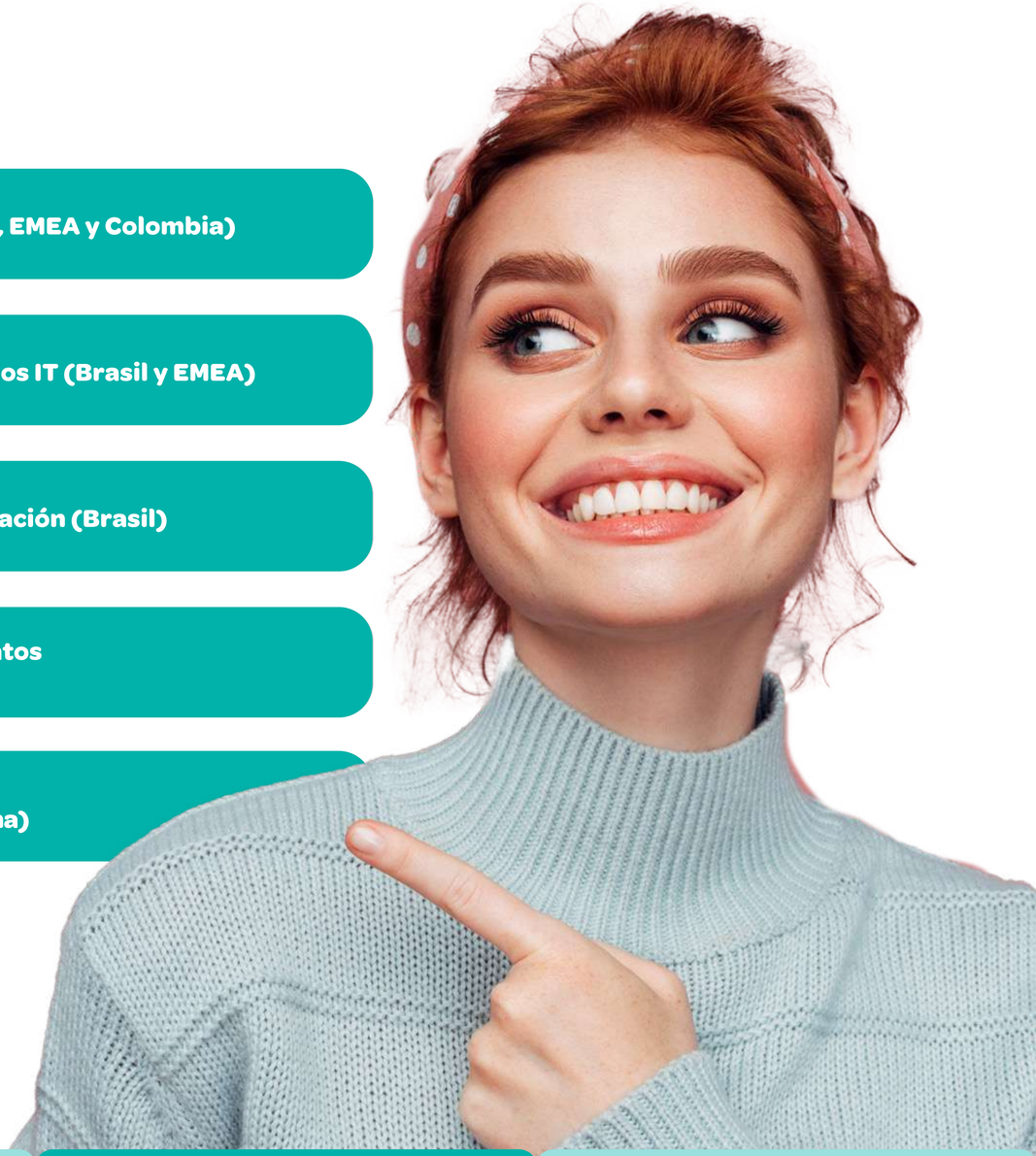
ISO 27001 Seguridad de la información (Brasil, México, Perú, EMEA y Colombia)

ISO 20000 Estándar internacional para la gestión de servicios IT (Brasil y EMEA)

ISO 27701 Sistemas de Gestión de la Privacidad de la Información (Brasil)

Certificados en España en privacidad de la protección de datos
("Ley Orgánica de Protección de Datos")

PCIDSS *"Payment Card Industry Data Security Standard"*
Estándar de seguridad para pagos con tarjeta (México, Argentina)



ATENTO

GESTIÓN DE RIESGOS

4.4



4.4. Gestión del Riesgo

Somos conscientes de que la gestión de riesgos es una función organizativa clave. Implica alinear estrategias, procesos, personas, tecnologías y conocimientos para gestionar la incertidumbre a la que se enfrenta toda empresa. Se refiere tanto a los riesgos de contingencias como a los peligros inherentes a todas las actividades empresariales.

En 2022 creamos un área de gestión de riesgos, que consolidará y centralizará a partir de ahora todas las actividades dentro de este espectro, tales como:

Desarrollo de Evaluación de Riesgos y BCP aprobados y estandarizados globalmente.

Gestión de la prevención del fraude y procesos asociados.

Análisis de contratos para mitigar riesgos.

Formar una normativa eficiente y eficaz aprobada y estandarizada a nivel global.

Seguimiento de auditorías internas y externas.

Para supervisar la creación de este departamento y sus actividades, Carlos Pico fue nombrado responsable del área de Gestión de Riesgos. El equipo creado incluye expertos en PBC, prevención del fraude, seguimiento de auditorías, análisis de políticas y adquisiciones y evaluación de riesgos.

Todo el equipo estará conectado con todas las partes de la organización, además de con algunas áreas de apoyo a su actividad como Auditoría Interna, Control Interno, Cumplimiento o Ciberseguridad.



International Organization for Standardization
ISO
3100
Risk-Management

ISO 31000 – Gestión del Riesgo (Brasil, México, EMEA, Región Sur, El Salvador y Puerto Rico)



"La Gestión de Riesgos es una de las piezas más importantes en cualquier organización. Hoy en día, el mundo empresarial tiene muchos riesgos externos e internos que debemos mitigar para obtener los resultados adecuados"

Carlos Arturo Pico Jaime
Global Risk and Fraud prevention
Sr. Manager



SOBRE ESTE INFORME

5

5.1 Sobre este Informe

En nuestro **Informe Integrado 2022**, hemos presentado la información más significativa sobre nuestro desempeño en los ámbitos de buen gobierno, social y medioambiental. En este documento, examinamos todos los aspectos que la empresa y nuestros grupos de interés consideran significativos en nuestro estudio de materialidad (para más información, consulte el apartado 5.2).

La información recopilada **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 reporte aportando la información no financiera solicitada, proceso coordinado por el Departamento Global de ESG.

Para garantizar la calidad del informe, lo hemos elaborado siguiendo los requisitos del Global Reporting Initiative (GRI), de acuerdo con la versión **GRI Standards** y la opción Core. En consecuencia, el informe se ha elaborado siguiendo los principios de fiabilidad, comparabilidad y pertinencia. 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, pónganse en contacto con:

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

5.2 Análisis de Materialidad

En Atento hemos actualizado nuestro análisis de materialidad en 2023 para determinar cuáles **son los asuntos 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 un punto de vista interno, así como uno externo. Por lo tanto, identificamos nuestros principales grupos de interés y seleccionamos un tamaño de muestra de cada grupo en función de su tamaño y representación 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 empresa. Se preguntó a las partes interesadas sobre la importancia de 28 temas, y se les pidió que los clasificaran del 1 al 10, siendo este último el de mayor importancia. Todos estos temas son calificados internamente como de alta importancia y reflejan parte de la misión y valores de Atento.

A partir del análisis de las respuestas se elaboró una matriz de materialidad. Los resultados mostraron que los 28 temas eran muy importantes para nuestros grupos de interés, ya que todos tenían una puntuación superior a 7. No obstante, seleccionamos los 10 temas más importantes, con una puntuación de referencia de 8,550, que se identificaron como temas materiales.

1. **Comportamiento ético (Gobierno Corporativo)**
2. **Integración laboral de personas desfavorecidas (Recursos Humanos)**
3. **Gestión de la Diversidad e Inclusión (Recursos Humanos)**
4. **Igualdad de oportunidades (Recursos Humanos)**
5. **Calidad del empleo en Atento (Recursos Humanos)**
6. **Lucha contra la corrupción y el fraude (Gobierno Corporativo)**
7. **Mecanismos de cumplimiento en Atento (Gobierno Corporativo)**
8. **Respeto por los derechos humanos (Sociedad)**
9. **Ciberseguridad y protección de datos (Negocio)**
10. **Seguridad laboral y salud de los empleados de Atento (Recursos Humanos)**

**Los temas subrayados coinciden con los temas materiales para 2022*

Estos temas fueron destacados como materiales debido a la alta importancia que Atento como empresa les otorga, ademas del punto de vista externo de nuestros grupos de interés. Tras comparar los temas materiales con los del análisis de 2022, vemos que 8 de estos temas estaban en el top ten el año pasado. Los nuevos son Igualdad de Oportunidades y Calidad del empleo en Atento. Hay un aspecto relacionado con el negocio de Atento, tres con el gobierno corporativo, cinco con los recursos humanos y el restante pertenece a la categoría de sociedad. No se identificó 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 los trabajadores (especialmente la salud mental).

Tras conocer las preferencias y prioridades de nuestros grupos de interés, dimos forma a nuestro informe para destacar las inquietudes que se nos 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 stakeholders.



Leyenda y temas por categoría

GOBIERNO CORPORATIVO	3
RECURSOS HUMANOS	5
MEDIOAMBIENTE	0
SOCIEDAD	1
NEGOCIO	1

Otros temas que se han considerado en el Análisis de Materialidad

Uso racional de materias primas y 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

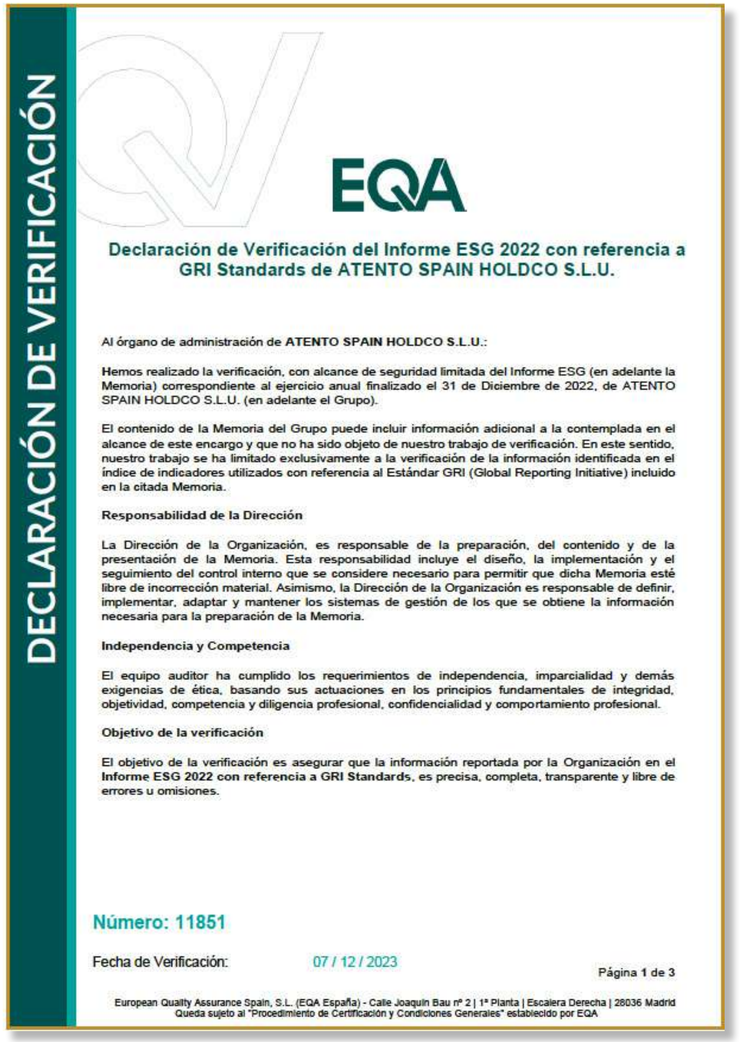
Formación y capacitación continua
Impulso de la carrera profesional
Atracción y retención del talento

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
Calidad del servicio
Satisfacción del cliente
Innovación tecnológica



5.3. Verificación Externa



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN

EQA

Declaración de Verificación del Informe ESG 2022 con referencia a GRI Standards de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.

Al órgano de administración de **ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.**:

Hemos realizado la verificación, con alcance de seguridad limitada del Informe ESG (en adelante la Memoria) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de Diciembre de 2022, de ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U. (en adelante el Grupo).

El contenido de la Memoria del Grupo puede incluir información adicional a la contemplada en el alcance de este encargo y que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el índice de indicadores utilizados con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) incluido en la citada Memoria.

Responsabilidad de la Dirección

La Dirección de la Organización, es responsable de la preparación, del contenido y de la presentación de la Memoria. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implementación y el seguimiento del control interno que se considere necesario para permitir que dicha Memoria esté libre de incorrección material. Asimismo, la Dirección de la Organización es responsable de definir, implementar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria.

Independencia y Competencia

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.

Objetivo de la verificación

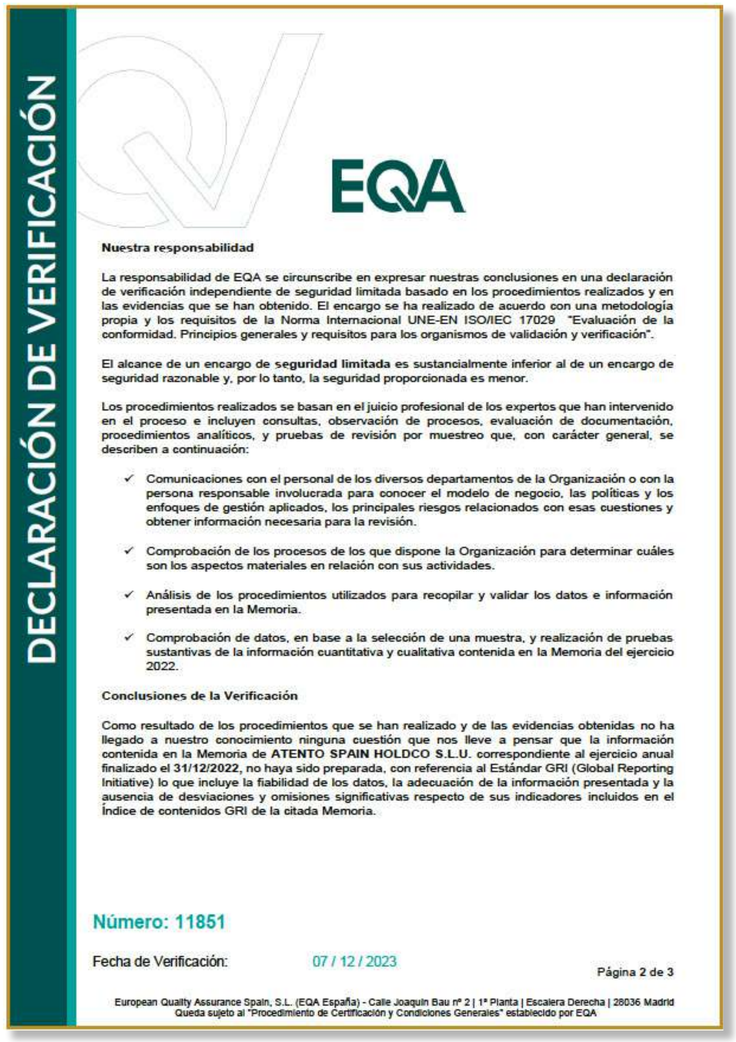
El objetivo de la verificación es asegurar que la información reportada por la Organización en el **Informe ESG 2022 con referencia a GRI Standards**, es precisa, completa, transparente y libre de errores u omisiones.

Número: 11851

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 1 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN

EQA

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 y los requisitos de 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:

- ✓ Comunicaciones con el personal de los diversos departamentos de la Organización o con la persona responsable involucrada para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión.
- ✓ Comprobación de los procesos de los que dispone la Organización 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 la Memoria.
- ✓ Comprobación de datos, en base a la selección de una muestra, y realización de pruebas sustantivas de la información cuantitativa y cualitativa contenida en la Memoria del ejercicio 2022.

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 la información contenida en la Memoria de **ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.** correspondiente al ejercicio anual finalizado el **31/12/2022**, no haya sido preparada, con referencia al Estándar GRI (Global Reporting Initiative) lo que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas respecto de sus indicadores incluidos en el Índice de contenidos GRI de la citada Memoria.

Número: 11851

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 2 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN

EQA

Uso y distribución

La presente Declaración de Verificación se emite al Órgano de administración de **ATENTO SPAIN HOLDCO S.L.U.**, de acuerdo con los términos del contrato suscrito entre ambas partes.

Esperanza Martínez Garcia
Directora de Certificación

Número: 11851

Fecha de Verificación: 07 / 12 / 2023

Página 3 de 3

European Quality Assurance Spain, S.L. (EQA España) - Calle Joaquín Bau nº 2 | 1ª Planta | Escalera Derecha | 28036 Madrid
Queda sujeto al "Procedimiento de Certificación y Condiciones Generales" establecido por EQA

Indicador Estándares GRI	Descripción		Localización / Respuesta directa
CONTENIDOS GENERALES			
GRI - 2: Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	1.2 Conoce a Atento
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	No aplica
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	1.2 Conoce a Atento
	2-4	Actualización de la información	No aplica
	2-5	Verificación externa	5.3. Verificación externa
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	1.2 Conoce a Atento 2.2. Clientes 2.3 Proveedores
	2-7	Empleados	2.1. Nuestra gente
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	2-15	Conflictos de interés	4.2 Ética y Cumplimiento
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	4.2 Ética y Cumplimiento
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	4.1 Gobierno y estructura organizativa
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1.1 Palabras de nuestro CEO
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	4.2 Ética y Cumplimiento
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativas	4.2 Ética y Cumplimiento
	2-28	Afiliación a asociaciones	4.2 Ética y Cumplimiento
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	1.2 Conoce a Atento
	2-30	Convenios de negociación colectiva	4.2 Ética y Cumplimiento
TEMAS MATERIALES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
	3-2	Lista de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad

Indicador Estándares GRI	Descripción		Localización / Respuesta directa
ANTICORRUPCIÓN			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	4.2. Ética y Cumplimiento
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	4.2. Ética y Cumplimiento
ENERGÍA			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	3.1 Nuestra Huella de Carbono
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	
	302-4	Reducción del consumo energético	
AGUA Y EFLUENTES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	3.1 Nuestra Huella de Carbono
EMISIONES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	3.1 Nuestra Huella de Carbono
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	
	305-5	Reducción de las emisiones de GE	

Indicador Estándares GRI	Descripción		Localización / Respuesta directa
RESIDUOS			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 306: Residuos 2020	306-3	306-3 Residuos generados	3.1 Nuestra Huella de Carbono 3.2. Iniciativas para abordar el Cambio Climático
EMPLEO			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	2.1.1. Diversidad e Inclusión
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-3	Servicios de salud en el trabajo	2.1.2. Un buen lugar para trabajar
FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 404: Formación y Educación 2016	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	2.1.3 Apoyamos a nuestra gente
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	2.1.3 Apoyamos a nuestra gente
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	2.1.1. Diversidad e Inclusión 4.2. Ética y Cumplimiento
TRABAJO INFANTIL			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	2.3 Proveedores 4.2 Ética y cumplimiento

Indicador Estándares GRI	Descripción		Localización / Respuesta directa
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	2.3 Proveedores
COMUNIDADES LOCALES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	2.4.1. Nuestra contribución a la comunidad
EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	2.3 Proveedores
PRIVACIDAD DEL CLIENTE			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Gestión de temas materiales	5.2. Análisis de Materialidad
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	4.3. La Ciberseguridad y la protección de datos

Apéndice 1 – Cálculo de las emisiones de los desplazamientos al trabajo (restricciones, limitaciones e hipótesis)

- La información se recogió mediante una encuesta a los empleados mejorada, para resolver las respuestas invalidadas por exceso o nulo kilometraje, como ocurrió el año pasado.
- Se obtuvieron un total de 33.513 respuestas, y se utilizaron para el cálculo un total de 30.387 respuestas. La diferencia eran valores atípicos, que no se ajustaban a las desviaciones normales de km recorridos y se descartaron para mantener la fiabilidad de los valores.
- Cabe 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 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 metros y trenes, ya que la combinación energética utilizada por cada país varía de un país a otro.

Se han calculado dos emisiones con los datos facilitados para 2022.

- Una con las jornadas presenciales declaradas por los empleados en la encuesta (Emisión con WAHA en funcionamiento).
- Otra con el total de días laborables de cada país (Emisiones sin WAHA in place).

2022

Reducción de la huella gracias a WAHA (t CO2e)

BRA	-24,2%	SUR	-47,4%
EMEA	-43,5%	USCAM	-57,9%
MEX	-62,4%	GLOBAL	-28,7%

Con las emisiones y los cálculos para el tamaño de la muestra, procedimos a calcular la inferencia para todos los empleados (121.807) por región.

(Cabe señalar que el número de respuestas constituye una limitación para calcular una huella exacta, ya que el tamaño de la muestra seleccionada es del 25% de la población total).

ATENTO