



## Atento consolida su compromiso ESG en 2023 con avances y nuevas iniciativas para asegurar un futuro sostenible y equitativo

- El nuevo informe ESG de la compañía muestra una disminución en su huella de carbono en un 32,6% desde 2020 y una reducción de las emisiones de Alcance 1 en un 11,65%
- El compromiso de Atento con el desarrollo profesional de sus empleados se ha visto reflejado en más de 43 millones de horas invertidas en formación, un 25% más que en 2022

**Madrid, 20 de agosto de 2024.** Atento Luxco 1 ("Atento" o la "Compañía"), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BTO) y líder de la industria en Latinoamérica, ha presentado los resultados de su [Informe ESG 2023](#), destacando avances significativos en materia medioambiental, social y de gobernanza. Estos logros se enmarcan en la estrategia de la compañía de construir un futuro más sostenible y equitativo, poniendo en el centro a las personas y aprovechando el potencial de la tecnología para continuar hacia un liderazgo responsable del mercado de BTO.

### Comprometidos con un presente y futuro más verde

Los datos del informe revelan una reducción constante de la huella de carbono de la compañía, gracias a iniciativas como el programa de trabajo remoto WAHA (Atento Work at Home Agent), la optimización del consumo energético y la promoción de las energías renovables. En este aspecto, en su camino para cumplir con la neutralidad en carbono para 2030, la compañía redujo en total un 32,63% sus emisiones en los últimos 3 años, reduciendo en un 11,65% las emisiones de Alcance 1, disminuyendo un 5% el consumo de electricidad respecto a 2022 y apostando por las energías limpias, con un 60% de su consumo total de energía proveniente de fuentes renovables.

"En Atento, nuestro compromiso con las acciones ESG es firme y se refleja en todas nuestras operaciones. Los resultados obtenidos en 2023 en materias como el medioambiente y la puesta en marcha de iniciativas DE&I (Diversidad, Equidad e Inclusión) alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas son una muestra de nuestros esfuerzos para construir un futuro mejor en nuestro sector del CX. En este aspecto, a través de la innovación tecnológica y el empoderamiento de nuestros colaboradores, estamos construyendo un sector más humano y responsable", destaca Dimitrius Oliveira, CEO de Atento.

Además, Atento ha intensificado sus esfuerzos en la gestión de residuos y la digitalización de procesos, acercándose cada vez más a su objetivo de eliminar el papel. Así, el año pasado la compañía redujo en un 17,8% el consumo de este activo, registrando su cifra más baja desde que se elabora el informe.

### Empleados en el centro: diversidad e inclusión como compromiso inherente a Atento

El compromiso de Atento con las personas en un pilar fundamental de su cultura corporativa, por ello los resultados alrededor de la diversidad y la inclusión ocupan un papel muy relevante en el informe ESG 2023. En este aspecto, Atento mantiene una representación femenina del 65% en su plantilla, con un 50,97% en puestos de *management*. Este compromiso con el desarrollo profesional se evidencia también en 4.752 promociones internas, un 91,9% de contratos permanentes y más de 43,1 millones de horas invertidas en formación, un 25% más que en 2022.



Desde sus inicios, Atento ha fomentado una cultura de diversidad e inclusión, basada en su política global para promover la igualdad de oportunidades y el respeto para todos sus empleados. Además de contar con un Comité Global de Diversidad e Inclusión Atento ha seguido impulsando iniciativas como el programa DNA, diseñado para crear un entorno de trabajo más inclusivo. Además, ha desarrollado acciones específicas para diversos grupos, incluyendo a la comunidad LGTBQ+, con espacios de diálogo y promoción de puestos de trabajo o dedicados a las mujeres, a través de programas como JAQI en Chile, destinado a impulsar la autonomía y el empoderamiento de la mujer, o el canal de denuncia y apoyo, Dona Lila. También ha seguido fomentando iniciativas alrededor de las personas de diferentes razas y etnias, con nuevas acciones como el Desafío Mover, que contó con una participación de 237 personas. En este año, además, la compañía dio un paso más al lanzar su primera campaña global de donación de sangre, que contó con más de 700 contribuyentes en la primera mitad de 2023.

“Estas acciones colectivas han posicionado a Atento como líder en nuestro sector, estableciendo un punto de referencia para las prácticas ESG. Estamos decididos a mantener este liderazgo, esforzándonos continuamente por la excelencia y la innovación en nuestro camino hacia la sostenibilidad y la equidad”, añade Pablo Sánchez, director global de ESG y CMO de Atento.

### **Énfasis en el compromiso con la ética, la transparencia y la protección de los Derechos Humanos**

Alineado con sus valores corporativos, Atento ha priorizado siempre la gobernanza con acciones como su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2011. La compañía cuenta con un robusto marco de cumplimiento que incluye un Comité de Compliance Global, políticas de integridad con guías anticorrupción, un canal de denuncias confidencial y programas de capacitación en ética empresarial. Además, Atento se rige por los principios de ciberseguridad del NIST, garantizando la protección de la información y la privacidad de los datos.

Los resultados del nuevo informe ponen en valor cómo Atento continúa poniendo en práctica su estrategia ESG con el objetivo de impactar positivamente en sus empleados, clientes y la sociedad. A través de la colaboración y compromiso continuos la compañía garantiza que sus esfuerzos ESG sigan posicionándole como un líder en el sector, en sintonía con su apuesta y vasta experiencia en la innovación tecnológica para redefinir el futuro del sector CX.

### **Acerca de Atento**

*Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio («CRM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando aproximadamente a 110.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por cuatro años consecutivos. Para más información visite [www.atento.com](http://www.atento.com)*