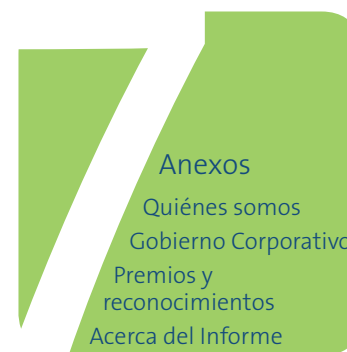


ATENTO:

CONSTRUIMOS
CONTIGO UN
MUNDO
SOSTENIBLE

Índice



Principales magnitudes



Carta del CEO

Queridos amigos y amigas,

Un año más queremos compartir con vosotros la visión que Atento tiene de la sostenibilidad y cómo la vivimos en nuestro día a día los más de 150.000 empleados que formamos la gran familia de Atento en todo el mundo. Para ello hemos recogido en esta memoria de actividades un resumen de lo que ha sido nuestro impacto en el entorno durante el año 2012, a través de las tres dimensiones que articulan nuestra responsabilidad social corporativa, **la dimensión económica, social y medioambiental**.

Si hay una palabra que ha definido nuestro desempeño durante 2012 ha sido **COMPROMISO**. En Atento estamos comprometidos con el aporte de valor a todos nuestros grupos de interés en el sentido más amplio del concepto. Pero más allá de estar comprometidos, somos comprometidos y ese compromiso lo vivimos y lo demostramos día a día, en cada interacción, en cada puesto de trabajo y en cada comunidad donde hay un centro de atención Atento.

En 2012 nuestra compañía ha adoptado la visión de ser la empresa más admirada del sector y hemos centrado nuestros esfuerzos en la ejecución de una estrategia basada en tres pilares: **el crecimiento sostenible, la mejora de márgenes y un equipo comprometido**. Esta estrategia ha sido la base para reforzar nuestro compromiso con clientes, empleados y sociedad en general.

En este sentido, Atento ha generado un crecimiento rentable que nos posiciona como líderes en los mercados en que operamos gracias a nuestro compromiso por aportar soluciones que ofrecen valor a las personas y que permiten a las marcas tener clientes satisfechos y felices. Soluciones que generan un índice de satisfacción de nuestros clientes por encima del 80% y que son ampliamente reconocidas por la industria con galardones como los AMAUTA, AMDIA o CRC entre otros.

Como garante de la excelencia de estos servicios apostamos por el desarrollo y motivación de nuestros empleados como principal activo de Atento. Una vez más hemos roto paradigmas en el sector con un compromiso por hacer de Atento el mejor lugar para trabajar obteniendo el reconocimiento de GPTW en Brasil, México, España, Argentina, El Salvador, Guatemala, Puerto Rico, Uruguay, Colombia y Perú. Nuestros empleados también han reconocido nuestra labor en este ámbito con un índice global de clima laboral y compromiso (ICC) que por primera vez ha superado el 80%.

Hemos sido fieles a nuestro compromiso con la comunidad haciendo realidad nuestra visión de la sostenibilidad: generar formación, empleo y ciudadanía en los países en los que estamos presentes. En este sentido, Atento es reconocida



Nuestros programas de voluntariado corporativo como "Voces que Ayudan" o "Atentos al Futuro" crean valor en las comunidades donde operamos.

como una empresa con gran capacidad para generar empleo, apostando claramente por la formación para la inserción laboral y contribuyendo a que las personas, independientemente de su condición social, género, religión, origen racial o edad alcancen su máximo potencial y puedan convertirse en motores de desarrollo social futuro.

Como parte de nuestro compromiso con la sociedad Atento quiere reafirmar su compromiso de adhesión en el 2012 con el Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas y con sus Diez Principios de Actuación relacionados con los ámbitos de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción por tercer año. En este sentido, seguimos avanzando en la implementación de estos principios, en especial en el Principio 1, marcándonos como uno de nuestros objetivos, avanzar en la extensión de los programas de voluntariado corporativo como "Voces que Ayudan" o "Atentos al Futuro" que crean valor en las comunidades en las que somos un actor relevante y refuerzan el orgullo de pertenencia de nuestros empleados.

El pasado ejercicio también marca un antes y un después en la exitosa historia de nuestra compañía. El 12 de diciembre de 2012 el Grupo Telefónica formalizó un acuerdo con Bain Capital para la venta de Atento. Un hito que refleja el momento de madurez y las perspectivas a largo plazo de nuestra empresa. Con este acuerdo iniciamos una nueva fase

de desarrollo y crecimiento, impulsada por la llegada de un accionista de referencia y un compromiso renovado con nuestra vocación por generar valor para todos nuestros grupos de interés y la sociedad en su conjunto.

Quiero terminar agradeciendo a nuestros clientes que cada año nos entregan o renuevan su confianza en nuestra capacidad para llevar su promesa de marca a sus consumidores. Al equipo de Atento en todo el mundo por su esfuerzo, entusiasmo y compromiso que nos han permitido batir nuestra mejor marca como compañía en 2012. Y en definitiva a todos aquellos que nos hacen crecer como compañía cada día y nos ayudan a conseguir nuestra meta de ser la empresa más admirada del sector.



Alejandro Reynal

Una nueva fase de desarrollo y crecimiento, impulsada por la llegada de un nuevo accionista de referencia Bain Capital.

Atento en el mundo



1. Oficinas Corporativas

01. Nuestra responsabilidad social corporativa

GENERAMOS
FORMACIÓN, EMPLEO
Y CONTRIBUIMOS A LA SOCIEDAD
EN LOS PAÍSES EN LOS QUE
ESTAMOS PRESENTES



01. Nuestra Responsabilidad Social Corporativa

En Atento nuestra forma de entender la Responsabilidad Social Corporativa comienza con llevar a cabo de forma excelente nuestra actividad principal: ofrecer servicios de atención de valor y con rentabilidad. Ser rentables en el negocio nos permite la creación de empleo de calidad de forma sostenida llegando al mayor número de regiones en el mundo.

Legalidad



Velamos por el cumplimiento de todas las legislaciones, normativas y obligaciones regulatorias tanto nacionales como internacionales que nos apliquen, considerando además entre ellas las políticas y normativas internas.

Proporcionamos información veraz, completa, oportuna y clara en las comunicaciones públicas de la Compañía.

Competimos de forma íntegra en nuestros mercados. Consideramos que los consumidores y la sociedad en general se benefician de mercados abiertos y libres.

Derechos Humanos



Respetamos los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, así como las declaraciones de la Organización Internacional del Trabajo.

Impulsamos la igualdad de oportunidades y tratamos a todas las personas de manera justa e imparcial, sin prejuicios asociados a la raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil, edad, discapacidad o responsabilidades familiares.

Honestidad y Confianza



Cumplimos los compromisos adquiridos, mostrando así que somos íntegros y que se puede confiar en nosotros.

Protegemos la confidencialidad de la información que nos ha sido confiada, sea de la Compañía, de clientes, usuarios, accionistas, empleados o proveedores. Facilitamos a nuestros grupos de interés información relevante sobre cómo usamos y almacenamos sus datos personales. Asimismo, les informamos sobre el modo de acceso y corrección.

Mantenemos sus datos personales con las medidas de seguridad adecuadas. Si en algún momento esta seguridad se ve comprometida, actuamos de forma rápida y responsable.

Integridad



No ofrecemos o aceptamos regalos, invitaciones u otro tipo de incentivos que puedan recompensar o influir en una decisión empresarial.

Evitamos o declaramos cualquier conflicto de intereses que pueda anteponer prioridades personales a las colectivas.

Nos comportamos con rectitud, sin buscar en ningún caso beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de nuestra posición o nuestros contactos.

Actuamos institucionalmente con absoluta neutralidad política y nos abstenemos de cualquier toma de posiciones directa o indirecta, sea a favor o en contra de los procesos y actores políticos legítimos.

No efectuamos donaciones, en metálico o en especie, de ninguna índole, a partidos políticos, organizaciones, facciones, movimientos, entidades, sean éstas de carácter público o privado, cuya actividad esté claramente vinculada con la actividad política.

Nuestros principios

Estos Principios se declinan para nuestros principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, comunidades y proveedores. Además de entregarse a todas las nuevas incorporaciones, el último trimestre de 2012 hemos desarrollado un curso global que acerca los Principios a la realidad de nuestro trabajo y permite afianzar los conceptos a través de casos prácticos y dilemas reales. El número de personas formadas a cierre de año era de 12.036, la mayoría a través de nuestra propia plataforma de formación online.

Además del cumplimiento de nuestros Principios de Actuación, anualmente renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y avanzamos en la implementación de sus 10 Principios a nuestra normativa interna. Los dos Informes de Progreso que llevamos publicados (2010 y 2011) y se pueden consultar en la web del Pacto Mundial en España (<http://pactomundial.org/>) o el propio Global Compact (<http://www.unglobalcompact.org>). En el 2012 hemos publicado la información relativa a Pacto Mundial mediante la modalidad de "formato libre", vinculando los indicadores GRI con los principios de Pacto Mundial.



**APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL**

Diálogo con los grupos de interés

Tras el análisis de materialidad interno que llevamos a cabo 2010, pusimos en marcha procesos de diálogo con grupos de interés en España (2010, con empleados), Argentina (2011, con empleados, clientes y proveedores) y Brasil (2011, empleados y clientes), continuando en 2012 con Perú donde se celebraron 3 paneles con empleados, clientes y proveedores. Estos paneles nos han permitido conocer las expectativas de nuestros grupos de interés sobre el desempeño de Atento y los aspectos relevantes a efectos de incorporarlos a nuestros procesos de gestión y reporte.

La representación de los aspectos de sostenibilidad en una matriz con dos dimensiones, relevancia interna y externa a juicio de nuestros grupos de interés, nos permite identificar gráficamente los aspectos estratégicos para Atento que son:

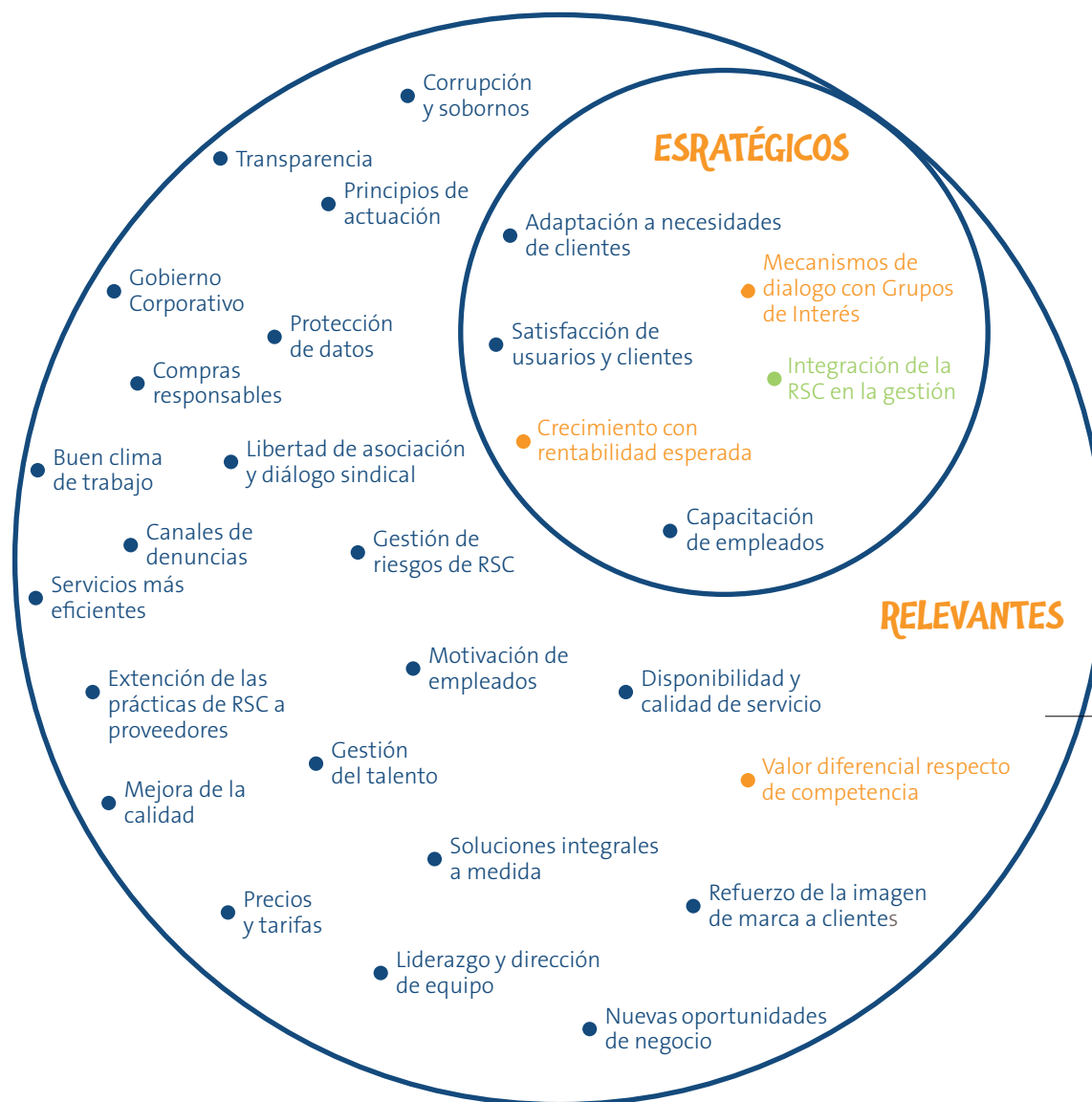
- La adaptación a las necesidades de nuestros clientes, que se desarrolla en el capítulo dedicado a la satisfacción del cliente (3).
- La satisfacción de nuestros clientes y la de sus clientes a los que atendemos (usuarios), igualmente tratado en el capítulo 3.
- El crecimiento con la rentabilidad esperada, que se describe en el capítulo de desempeño económico (2).
- La capacitación de los empleados, cuyas prácticas se describen en el capítulo sobre el equipo de Atento (4).
- La existencia de mecanismos de diálogo con nuestros grupos de interés, tratado en este capítulo.
- La integración de la sostenibilidad en la gestión de Atento, que se apunta en este capítulo y dirige las prácticas que se describen en el resto.

El resto de aspectos relevantes van a ser tratados en los diferentes apartados de este Informe.



El diálogo con los grupos de interés nos ha permitido conocer sus expectativas sobre el desempeño de Atento.

Matriz de materialidad simplificada



Por otra parte, en 2012 ha tenido lugar un panel de diálogo con empleados en España en el que se debatieron los aspectos propuestos en el borrador de la nueva versión G4 del Global Reporting Initiative, con el objetivo de comenzar la transición hacia la nueva versión del estándar. En este sentido, los cinco aspectos que destacaron nuestros empleados de España con una mayor relevancia fueron:

- Las prácticas de empleo.
- El desempeño económico.
- La igualdad en la remuneración.
- La formación y capacitación.
- La privacidad de los datos de clientes.

- Aspectos fundamentales sin control por Atento.
- Aspectos sobre los que existe un cierto control.
- Aspectos bajo control de Atento.

Plan Director 2012-2014

A principios de año renovamos el anterior Plan Director de RSC 2010-12 con la idea de adaptarlo a la nueva realidad del negocio y el entorno, incluyendo la nueva visión estratégica formulada en 2012 de “ser la empresa más admirada del sector por nuestros clientes, accionistas, empleados y sociedad” y la implementación de la estrategia a través de los tres pilares de negocio, procesos y personas.

Hemos mantenido nuestra visión de la RSC de que “el crecimiento rentable y sostenible de Atento se realiza a través de una sociedad más justa y desarrollada en la cual construimos una red que impulsa las relaciones entre empresas y personas, y que genera formación, empleo y ciudadanía en los países en que estamos presentes”, desarrollada a través de los tres ejes fundamentales de nuestra sostenibilidad:

- Los empleados, incluyendo todas las iniciativas de satisfacción, compromiso y desarrollo.
- La comunidad, con todas nuestras actividades de capacitación para el empleo, integración laboral de minorías con dificultades para acceder al empleo y otras iniciativas de ciudadanía responsable.
- La eficiencia medioambiental, fundamentalmente en lo que respecta al consumo de recursos naturales.

La principal novedad del Plan es el lanzamiento de un distintivo de RSC interno con el que reconocer los avances de nuestras operaciones en el mundo. El distintivo diferencia tres niveles, seguidor, amigo y promotor, y establece las acciones mínimas a desarrollar en cada uno desde el punto de vista de la gestión interna y los tres ejes de empleados, comunidad y medio ambiente.

Consecución de los objetivos de 2012

Nuestras acciones en 2012 nos han permitido un grado de consecución de los objetivos planteados en el Informe de RSC 2011 alto, tal y como se recoge en la siguiente tabla:

Objetivos 2011

Logros

Que el 70% de las personas que trabajan en Atento esté satisfecho o muy satisfecho de trabajar en nuestra compañía.

Se ha superado el objetivo de lograr un valor del Índice Global de Clima y Compromiso (ICC) del 80,2%.

Que el 75% de nuestros clientes esté satisfecho o muy satisfecho de trabajar con Atento.

Se ha superado el objetivo al lograr un valor de satisfacción de clientes del 82,5%.

Poner en práctica un programa de formación global en Principios de Actuación que llegue a la totalidad de la plantilla.

Se ha puesto en marcha un programa global de formación tanto en su versión online como presencial y se ha formado a cerca del 8% de la plantilla.

Relanzar un programa de auditorías laborales en las principales operaciones que permita contar con una radiografía de la situación laboral y del avance en la implementación de las políticas.

Dichas auditorías se han llevado a cabo en España, Brasil, México y Argentina a manos de un externo especialista, y los resultados presentados en la Comisión de RRHH, RSC y Sostenibilidad.

La extensión de los programas de capacitación para el empleo (Atentos al Futuro), integración laboral y ciudadanía responsable (Voces que Ayudan) a un mayor número de operaciones.

En todos los casos se ha ampliado el número de voluntarios y participantes, si bien nos planteamos un mayor avance de las iniciativas de integración.

De cara al ejercicio 2012, además de la consecución de los objetivos de satisfacción de empleados (80%) y clientes (82%), retomamos tres de los objetivos no cumplidos en 2011 para dar un total de cinco:

- Extender el programa de auditorías laborales al resto de operaciones de Atento en el mundo.
- La implantación de un programa global de voluntariado que permita unificar planteamientos y buscar sinergias.
- Consolidar el reconocimiento de la RSC en Atento.

Certificación SA8000 en Brasil *PR6*

Atento en Brasil se ha convertido en la única empresa de contact center del mundo en contar con la certificación SA8000, en las oficinas centrales y otros 6 centros de trabajo, abarcando 23.410 empleados.

Desarrollado en 1997 por Social Accountability International (SAI), es un estándar de certificación internacional que fomenta en las empresas el desarrollo, el mantenimiento y aplicación de prácticas socialmente aceptables en el puesto de trabajo.

SA8000 incorpora también acuerdos internacionales, incluyendo convenios de la Organización Internacional del Trabajo, la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. El estándar aborda temas como el trabajo infantil y el trabajo forzado, la salud y la seguridad en el trabajo, libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, medidas disciplinarias, horario de trabajo, remuneración y sistemas de gestión.

Atento Brasil es la única empresa de Contact Center del Mundo en conseguir la certificación SA8000.



EN 2012 NOS HEMOS ENFOCADO EN 3 EJES DE TRABAJO PARA DESARROLLAR INICIATIVAS DE RSC

Empleados



Ecoeficiencia



Sociedad



02. Desempeño **económico**

**LAS
EXPECTATIVAS**
DE NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS
NOS MARCAN EL CAMINO



02. Desempeño económico

Con fecha de 12 de diciembre de 2012 Telefónica cerró la venta de Atento a un grupo de compañías controladas por el fondo americano Bain Capital. A efectos contables Atento se desconsolidó del Grupo Telefónica a cierre de noviembre 2012.

Con esta venta, la sociedad Atento Inversiones y Teleservicios S.A.U. se mantiene bajo propiedad de Telefónica S.A. pero traspasa la mayor parte de sus activos y pasivos a Atento Spain Holdco S.L.U. que se convierte así en la nueva sociedad española de cabecera del Grupo Atento. Uno de los activos que no entraron en la operación fueron las actividades de Atento en Venezuela, que por tanto han quedado excluidas del alcance del presente Informe.

Se crea el nuevo Grupo Atento con inicio de actividad a efecto del Consolidado 1 de diciembre de 2012.

Debido a que Atento ha pertenecido al Grupo Telefónica gran parte del ejercicio y posteriormente a un grupo de compañías controladas por el fondo americano Bain Capital durante el 2012, en el presente capítulo se ofrecen unas magnitudes básicas no auditadas de Atento con independencia de su dependencia a un grupo u otro, con el objetivo de mostrar cómo ha sido el ejercicio para Atento.

Indicadores económicos

Datos en millones de euros¹

Importe Neto de la Cifra de Negocios	1,804
EBITDA Ajustado	212
Margen (%)	11.8%

¹ Datos financieros consolidados de Atento Luxco 1 S.A. derivados de los Estados Financieros Combinados correspondientes a los 12 meses de 31 de diciembre de 2012.

Compras responsables

Por motivos de eficiencia y economía de escala, la mayoría de las compras que realizamos en Atento se llevan a cabo a través del portal de compras del Grupo Telefónica², sólo en 2012 este portal tramitó un volumen de compras de 28.000 millones de euros adjudicados a unos 20.000 proveedores procedentes de 68 países.

El gasto total de Atento en 2012 representa 447 millones de euros mientras que la cifra de proveedores asciende a 3.043 en este ejercicio. Se ha seguido avanzado en la gestión electrónica del proceso de compras de la plataforma de Telefónica.

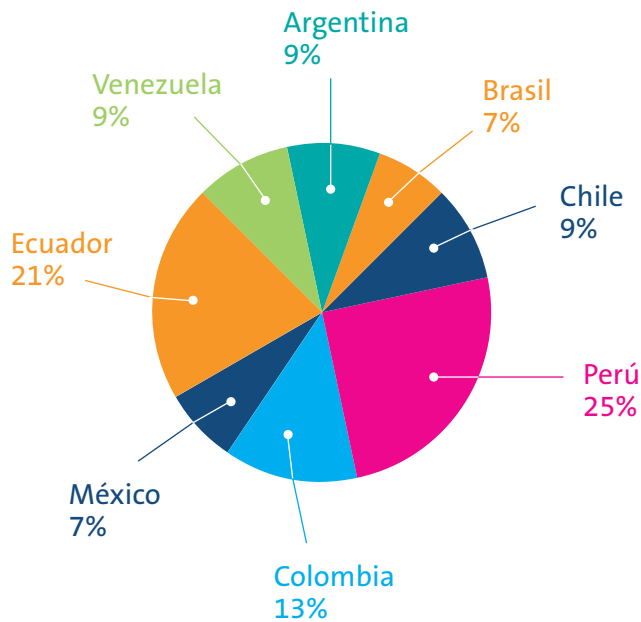
² En el presente capítulo se publican datos correspondientes al Grupo Telefónica, fuente Informe de Sostenibilidad Corporativa 2012, debido a que Atento ha pertenecido al Grupo TEF hasta el 30 de noviembre de 2012.

Los proveedores que quieren registrarse esta plataforma de compras deben aceptar lo establecido en los Principios de Actuación y en la Política de Responsabilidad de la Cadena de Suministro de Telefónica, así como asumir unos requisitos mínimos de sostenibilidad en lo referente a:

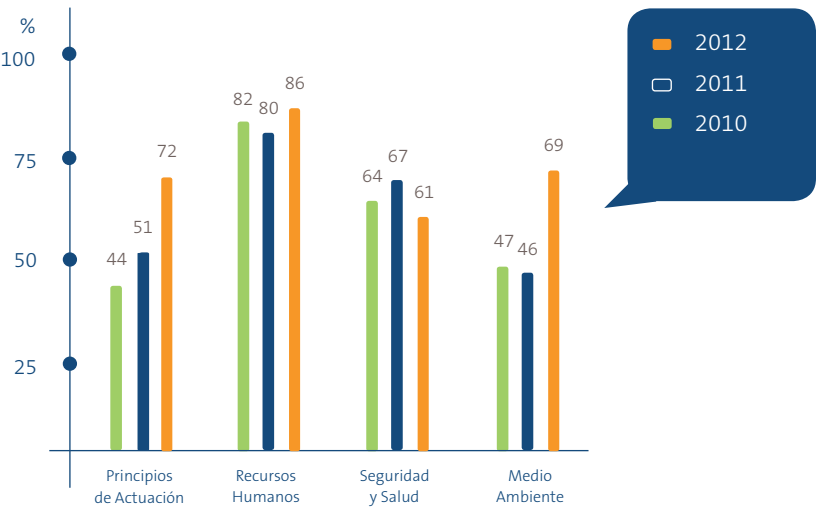
- La no existencia de trabajo infantil.
- La no existencia de situaciones de trabajo forzado.
- La no existencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los trabajadores o trato inhumano en el trabajo.
- El cumplimiento de la legislación ambiental de aplicación.

Por lo que respecta al control de proveedores en todo el Grupo Telefónica, se han realizado 13.900 revisiones administrativas, 1.244 auditorías in situ, 56 auditorías regionales con checklist unificado, 343 proveedores presentaron disconformidades y se identificaron más de 340 planes de mejora.

DISTRIBUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS REGIONALES



NIVEL DE CUMPLIMIENTO (%)



Modelo de compras de Telefónica

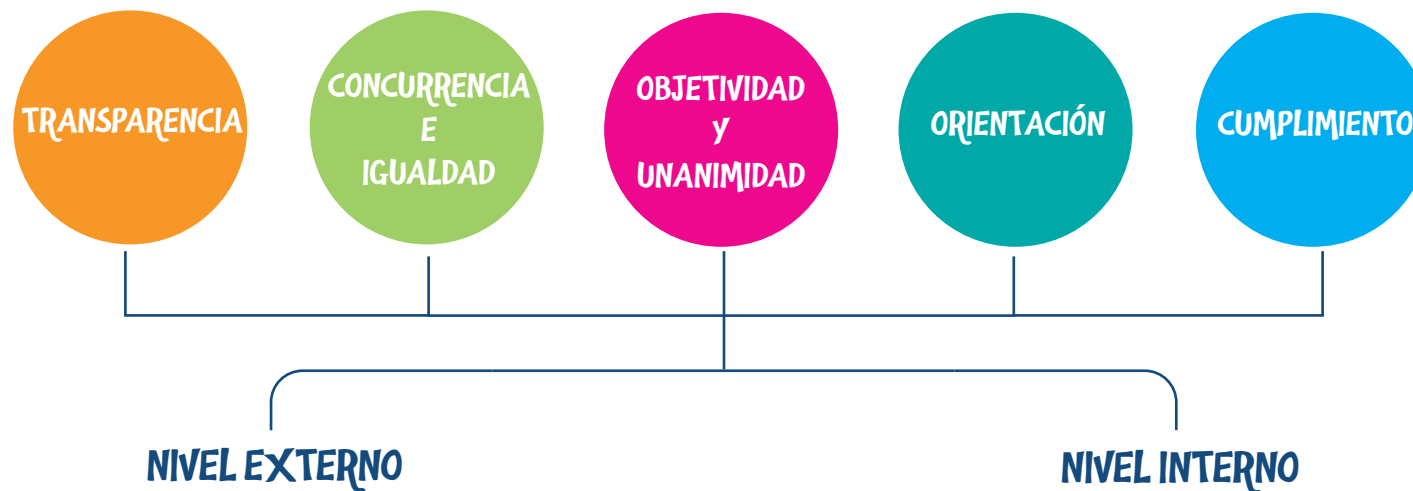
La función de compras de Atento ha seguido el modelo de gestión de compras de Telefónica, basado en principios de:

- Transparencia.
- Concurrencia e igualdad de oportunidades.
- Objetividad y unanimidad en las decisiones de adjudicación.
- Orientación al servicio a los clientes internos y externos.
- Cumplimiento mutuo de compromisos con los proveedores.

Estos principios se sustentan en un enfoque global, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los mercados y países donde opera, garantizando una relación coordinada y transparente entre las empresas del Grupo Telefónica y sus proveedores.

Este compromiso con la responsabilidad en la cadena de suministro de Telefónica se desarrolla en dos niveles:

- Externo, a través de la Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro que detalla los estándares requeridos a proveedores. Además, supone una herramienta de sensibilización que fomenta comportamientos sostenibles de los proveedores.
- Interno, a través de normativas como las de Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro, las Instrucciones de Compras, Normativas Corporativas de Control y los Requisitos de Gestión Ambiental a Proveedores, donde se establecen los procesos, indicadores y diversas herramientas.



- Política de Responsabilidad en la Cadena de Suministro.

- Extensión de los Principios de Actuación a la Cadena de Suministro.
- Instrucciones de Compras.
- Normativas Corporativas de Control.
- Requisitos de Gestión Ambiental a Proveedores.

03. Satisfacción del cliente

LA SATISFACCIÓN
Y FIDELIZACIÓN DE
NUESTROS CLIENTES
ES UN OBJETIVO
PRIMORDIAL



03. Satisfacción del cliente *PR5, PR6*

Ofrecer servicios de valor para lograr la satisfacción máxima de los clientes. Este es uno de los puntos que Atento ha considerado clave en su negocio. Durante 2012, se afianzaron herramientas para que nos ayudaron a mejorar los controles de calidad y satisfacción de una forma más ágil y rápida.

AQUA

El año 2012 marcó un hito en la gestión de la calidad y los procesos en Atento con el lanzamiento del modelo interno AQUA (acrónimo de “Atento Quality Assurance”), que comprende la implantación de una metodología común de trabajo e incorpora un conjunto de herramientas y prácticas que garantizan un estándar único de calidad y medición.

Implementado en nuestras operaciones, persigue tres objetivos fundamentales:

- Dar claridad, uniformidad y simplicidad a los procesos clave del negocio, para agilizar y hacer más eficiente su ejecución.
- Instaurar un método de mejora continua de la calidad.
- Conseguir la excelencia en parámetros operativos de gestión a través de la medición homogénea de los indicadores clave de negocio y de la implementación de acciones para mejorarlos.

AQUA va a beneficiar tanto la calidad de nuestros procesos como los resultados de satisfacción de nuestros clientes contratantes y la gestión eficiente de los recursos. Para afrontar un programa de esta envergadura, se han definido tres líneas de trabajo:

- Procesos clave: implementar un estándar en cada uno de los procesos clave que contempla AQUA.
- Mejora continua: desarrollar proyectos de mejora continua apoyados en las metodologías Seis Sigma y TRP (Técnica de Resolución de Problemas), alineados con los requerimientos del cliente.
- Satisfacción del cliente: mejorar la satisfacción de nuestros clientes internos y externos mediante encuestas, entrevistas en profundidad y planes de acción.

Procesos clave *PR5*

Implementación de nuevos servicios

Hemos definido un estándar transversal para la implantación de nuevos servicios que permite su calificación mediante auditorías tempranas (a los 15 y 60 días) y encuestas de satisfacción al cliente.

La implantación abarca desde el diseño de una solución hasta la puesta en marcha del servicio, utilizando una terminología común y considerando recomendaciones organizacionales, flujo de actividades, interacciones y controles de indicadores. Por su parte, las auditorías recogen la voz del cliente y califican el grado de adhesión a la metodología establecida.

Aseguramiento de la calidad (monitoreo de transacciones)

Nuestro aseguramiento de la calidad está orientado a mejorar la satisfacción del cliente y del usuario final y al uso eficiente de los recursos. Recoge las mejores prácticas de cada operación, incluyendo los requisitos y metodologías de referencia del mercado. Su implantación facilita la identificación de áreas de mejora, monitorizando transacciones en una muestra mensual representativa y promoviendo la generación de planes de acción tanto a nivel global (proceso) como individual (personas).

Adicionalmente, se han identificado herramientas informáticas internas que apuntalan este proceso, facilitando una práctica homogénea que genera eficiencias derivadas de la implementación.

ADONIS (Business Process Management)

En 2012 hemos desplegado una herramienta transversal (ADONIS) para el mapeo de procesos. Hemos formado equipos expertos en todos los países, con habilidades en el levantamiento, análisis y mejora de procesos, lo que nos ha permitido la identificación de flujos de trabajo, definición de indicadores y conocimiento de mejores prácticas en tiempo real.

En definitiva, ADONIS facilita la identificación y estandarización de procesos clave para alinearlos con las necesidades y requerimientos del cliente.

Recursos Humanos

Los equipos de Calidad y Recursos Humanos han trabajado en conjunto a lo largo de 2012 para:

- Estandarizar los procesos de reclutamiento, selección, capacitación y verificación de habilidades en los puestos clave relacionados con el cliente.
- Definir las métricas críticas de estos procesos, alineadas con los requisitos de nuestros clientes y los de Atento.

Procesos de workforce management

A lo largo del año se han identificado a los especialistas en cada país que realizarán el pronóstico, planeamiento, planificación y gestión de recursos en tiempo real, así como se han estandarizado e implementado las métricas claves de gestión en cada proceso.

Mejora continua

Seis Sigma

Hemos seguido adoptando la metodología Seis Sigma como práctica de mejora de procesos centrada en la reducción de defectos. En 2012, hemos desarrollado 34 proyectos relacionados con las expectativas y satisfacción de nuestros clientes, que tuvieron impacto directo en los indicadores operativos y financieros.

Auditoría AQUA

En el último trimestre del año, un evaluador externo (AENOR Internacional) ha verificado in situ el grado de cumplimiento con los requisitos establecidos en el modelo AQUA en cada país.

Satisfacción de Cliente PR5

Satisfacción y fidelización del cliente

La satisfacción y fidelización de nuestros clientes es el objetivo primordial de las personas que trabajamos en Atento, asumiendo el compromiso de proporcionarlo a través de cada uno de los servicios que brindamos.

Como cada año, hemos encuestado la satisfacción de nuestros clientes contratantes para conocer su satisfacción con nuestros servicios medida a través del indicador TTB (Top Two Box, definido como el porcentaje de respuestas “muy satisfecho” y “satisfecho”). También el grado de fidelización a través del NPS (Net Promoter Score), que se calcula como resta entre los clientes promotores y los detractores.

Indicadores de clientes y servicios 2012

PR2, PR3, PR4, PR7, PR8 y PR9

Atento no tiene constancia de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida. PR2¹

La compañía no tiene constancia de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios. PR4¹

Atento no tiene constancia de haber recibido requerimientos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. PR3¹

La Compañía no tiene constancia de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing y publicidad. PR7¹

La pregunta en que se basa el indicador es: ‘en una escala de 0 al 10, ¿cuál es su disposición a recomendar los productos/servicios de la organización a un conocido?’. La respuesta a esta pregunta divide los clientes en los siguientes grupos:

Promotores o fans (9 o 10): son clientes que demuestran gran fidelidad y lealtad con la empresa y que la recomiendan activamente, auténticos “embajadores”.

Neutros o pasivos (7 u 8): clientes que pueden estar satisfechos con los servicios y la compañía en general, pero no son grandes entusiastas.

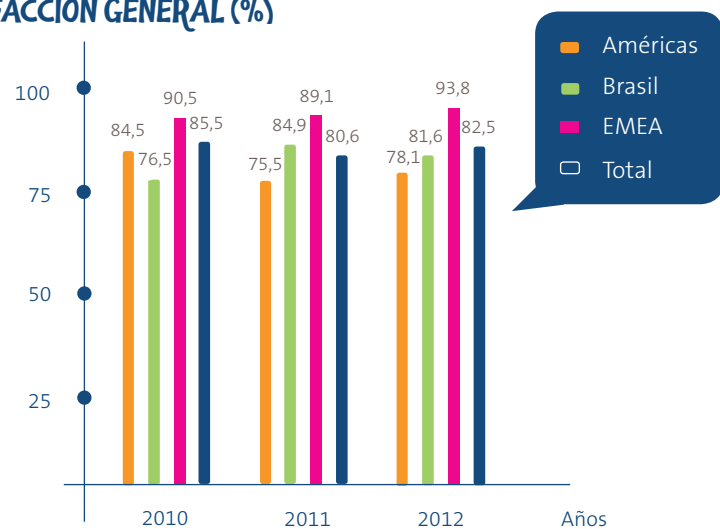
Detractores (0-6): clientes con bajo o nulo interés por recomendar la organización. En los casos extremos (0 a 3), podrían incluso llegar a hablar mal de la compañía.



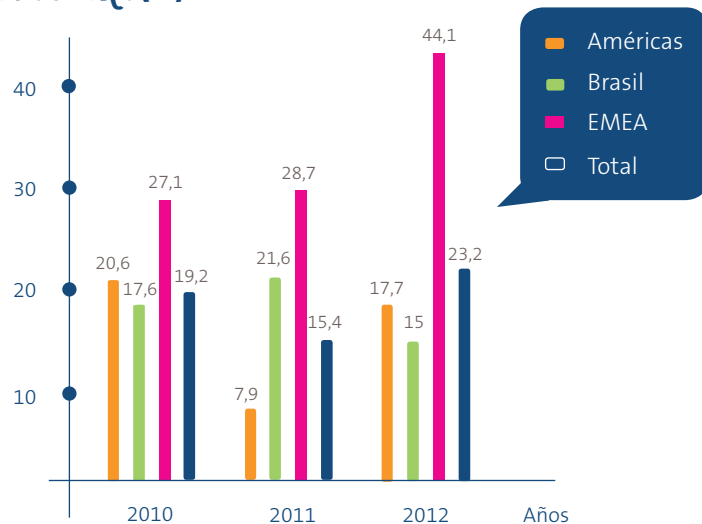
Atento no tiene constancia de reclamaciones relacionadas con la protección de datos personales. PR8¹

La Compañía no tiene constancia de haber recibido muchas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización. PR9¹

Satisfacción del cliente

TOP TWO BOX
DE SATISFACCIÓN GENERAL (%)

NET PROMOTE SCORE (%)



Satisfacción y fidelización del cliente contratante

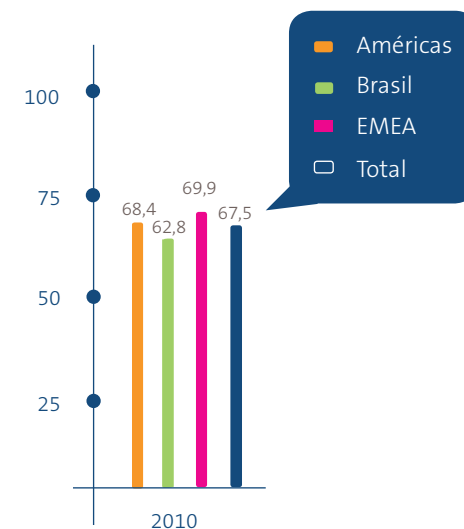
2. Encuesta de satisfacción de cliente interno

A lo largo de 2012 hemos llevado a cabo la primera encuesta de satisfacción de cliente interno transversal, con objeto de medir la satisfacción que tienen las áreas de negocio (clientes internos) respecto de los servicios que prestan las áreas de soporte (proveedores internos).

Las 2.598 personas que respondieron supusieron una participación del 63,6%, y cada una valoró una media de 6,4 procesos (en total 16.527 valoraciones). Los resultados fueron compartidos con los responsables principales o dueños del proceso, y han sido:

CLIENTE INTERNO

TOP TWO BOX DE SATISFACCIÓN GENERAL (%)



Certificaciones *PR6*

Seguimos apostando por la excelencia operativa basada en estándares internacionales y certificaciones, que nos permitan incrementar la calidad de nuestros procesos y alcanzar los más altos niveles de desempeño, con el fin de conseguir, clientes satisfechos y fieles.

En 2012 obtuvimos nuevas certificaciones y renovamos las certificaciones, entre ellas la norma ISO 9001:2008. Por primera vez, conseguimos la certificación ISO 27001 tanto en el servicio a BBVA Bancomer México como a Contact Us en Estados Unidos y Puerto Rico. La norma 27001 especifica los requisitos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.

Algunos reconocimientos de calidad que hemos logrado han sido la renovación del sello PROBARE en Brasil (Programa Brasileño de Auto Regulación de Sector de Relaciones), el certificado Madrid Excelente en España o el Premio Iberoamericano de la Calidad 2012 concedido a las operaciones en Perú.

Certificaciones de Calidad relevantes

	América del Norte				América del Sur				Brasil	EMEA	
	EEUU ⁶	PRI ⁷	MÉXICO	CAM ⁸	PERÚ	COLOMBIA	ARG ⁹	CHILE	BRASIL	ESPAÑA	MARRUECOS
ISO 27001	✓	✓	✓								
SAS70 ¹				✓							
EN 15838 ²											✓
Premio nacional de la calidad					✓						✓
Proveedor Confiable			✓		✓						
Probare - Madrid Excelente - SA 8000									✓ ³	✓ ⁴	
Premio iberoamericano de la Calidad 2012					✓						
ISO 9001 (2008)			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

¹ Certificación de seguridad de la información para servicios financieros.

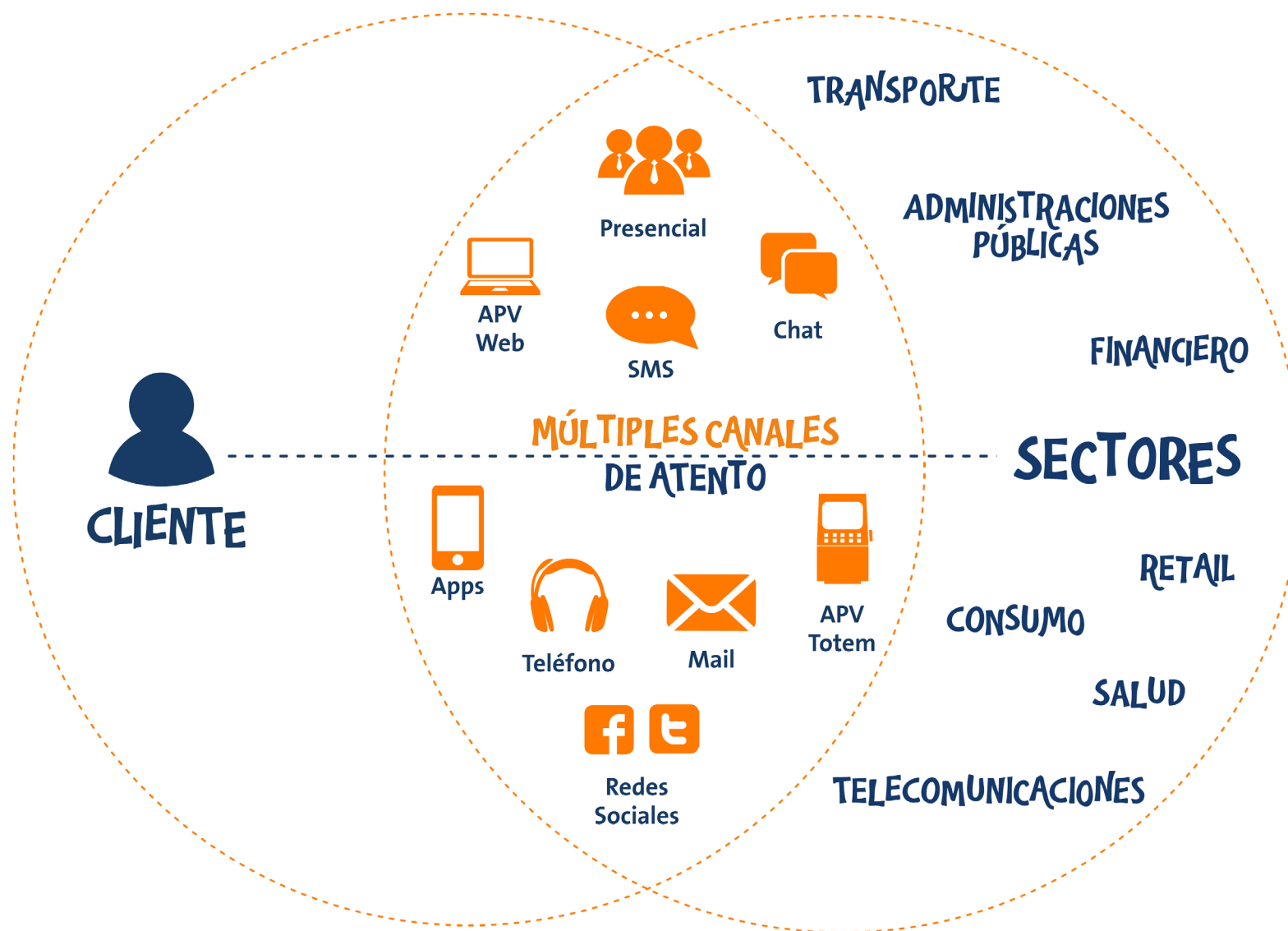
² Estándar europeo que describe los requerimientos de aprovisionamiento de servicios para Centros de Contacto.

³ Probare: Programa de Calidad en Brasil.

⁴ Madrid Excelente: Certificación local para el mercado español.

⁵ Kapitlanormy CSN EN ISO 9001: 2009 (norma certificada para República Checa).

⁶ Estados Unidos de América, ⁷ Puerto Rico, ⁸ Centro América (Guatemala y el Salvador), ⁹ Argentina.





82,5%

DE NUESTROS CLIENTES ESTÁN SATISFECHOS

SEGÚN LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN REALIZADA EN 2012

04. Un equipo **comprometido**

UN ENTORNO DE
TRABAJO BASADO
EN LA CONFIANZA
Y EN EL
COMPAÑERISMO



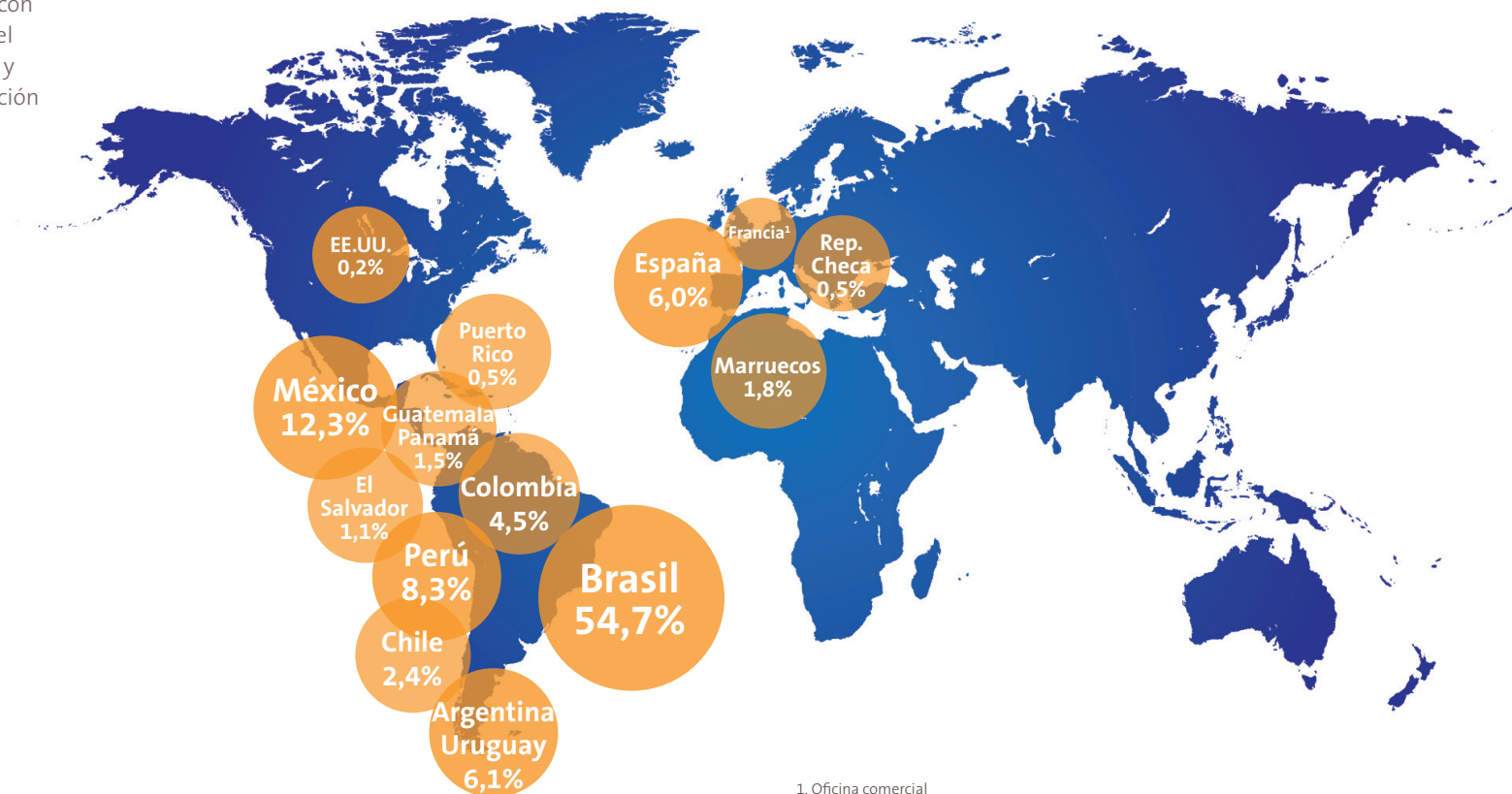
04. Un equipo comprometido LA11, LA10, LA3, EC3, LA7, LA8, PR6, PR5

Un equipo humano, máximo compromiso. Para lograr la satisfacción de nuestros clientes y prestarles el mejor servicio, contamos con un equipo de más de 150.000 profesionales ubicados en 16 países que se comunican en español, portugués, inglés y francés, fundamentalmente.

Empezamos por el talento

Nuestros procesos de recursos humanos comienzan con la atracción y selección del talento, la capacitación y el desarrollo de habilidades, políticas de compensación y gestión de la carrera profesional, así como la satisfacción en el puesto de trabajo, el sentido de equipo y el compromiso con nuestros valores.

DATOS DE PLATILLA POR PAÍSES (2012)

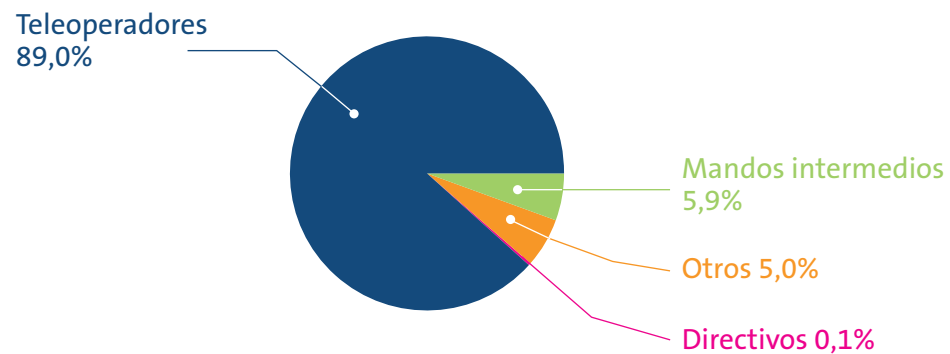


1. Oficina comercial

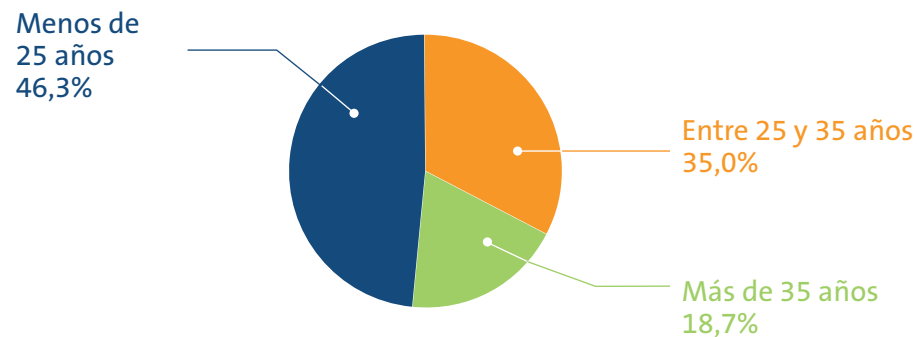
EL PERFIL DEL EMPLEADO EN ATENTO



SEGMENTACIÓN POR FUNCIÓN



SEGMENTACIÓN POR EDAD



La gestión del talento LA11

Desarrollar el talento de nuestros colaboradores, presentarles oportunidades tangibles de desarrollo personal y profesional, y apoyar constantemente su crecimiento personal son aspectos diferenciales de Atento. Entendemos que el desarrollo de nuestros colaboradores es el pilar básico que nos permite afrontar los mayores retos, adaptarnos a los cambios y aumentar el valor. Nuestra experiencia nos indica que estos planes impactan positivamente en la motivación, el compromiso y la fidelización de los empleados, así como en su desempeño.

Nuestro proceso de gestión del talento abarca desde las oportunidades de carrera profesional hasta el desarrollo de programas que potencien el crecimiento de las personas. Los objetivos que se persiguen son:

- Adecuar los perfiles profesionales a los retos estratégicos.
- Motivar, desarrollar y fidelizar al núcleo gestor de la organización.
- Proporcionar conocimientos y habilidades para potenciar el desempeño y el crecimiento futuro.
- Favorecer la movilidad geográfica y funcional en el seno de Atento.

Partiendo de los resultados de nuestro proceso de evaluación (Management Review) se diseña un Plan de Desarrollo Individual (PDI) que incluye acciones experienciales (70%), relacionales (20%) y formativas (10%). Estas acciones se pueden llevar a cabo en tres niveles:

- Local, como es el caso de los cursos en universidades o centros académicos, programas específicos in company, diplomas de postgrado, programas de coaching, etc.
- Corporativo, como prevén los programas transversales que buscan fomentar la capacidad de cambio y mejora continua.
- Participación en los programas que desarrolla la Universidad Telefónica.

Top Leaders

En 2012 lanzamos el Programa de Desarrollo Top Leaders, dirigido a Directores y Gerentes claves en la Compañía. El Programa tiene una duración de 2 años, durante los cuales los participantes pasan por 3 módulos en los que desarrollan Liderazgo, Visión, Estrategia e Innovación.

Impulsa tu Carrera

Asimismo, contamos con el Programa de Desarrollo Impulsa tu Carrera, dirigido a profesionales que son identificados con potencial para asumir un puesto de mayor responsabilidad. Se basa en el desarrollo de competencias de forma individual, a partir de un análisis de áreas y acompañamiento en el proceso de aprendizaje de las nuevas funciones a asumir. De hecho, en 2012 el 68% de las vacantes de áreas de soporte de Atento han sido cubiertas a través de promociones internas.

Programa de Bienvenida

Este ejercicio hemos relanzado el Programa de Bienvenida, cuyo objetivo es facilitar la adaptación a Atento y al nuevo puesto a aquellas personas que son contratadas, promocionadas o vienen de una rotación. Incluye una Agenda de Bienvenida con reuniones adaptadas a cada empleado, que permiten conocer mejor a la Compañía y a los compañeros. También cuenta a su disposición con una web en la que consultar información relevante para su trabajo.



Formación y capacitación LA10

Uno de los programas corporativos más importantes de nuestra compañía es Academia Atento, modelo de formación que abarca a todos los empleados en el mundo. Nuestro objetivo es que la formación en Atento se gestione como un centro de formación único para todos los colectivos, con independencia del lugar de impartición y de su gestión.

Durante 2012 hemos desarrollado un proyecto de globalización con el objetivo de sentar las bases para potenciar las capacidades de los empleados y adecuarlas a los retos del negocio. Con este enfoque, hemos impartido 30,67 millones de horas de formación (más del doble que el año anterior) a más de 635.000 empleados, lo que ha supuesto una inversión superior a los 18 millones de euros.

Para facilitar la transición a este modelo de formación global se ha realizado un programa de *refresh* de la marca Academia Atento, para tener una marca fuerte e integradora, paraguas bajo el que desarrollamos todas nuestras acciones formativas:

- Un modelo único de aprendizaje para los puestos de negocio basado en itinerarios formativos y un sistema de certificación global.
- Indicadores de gestión y políticas de formación globales con adaptación a cada país.
- Un mismo concepto de evaluación para todos, sistema único para medir la satisfacción y el aprendizaje.
- Una comunidad de formación para facilitar el intercambio de las mejores prácticas entre países.

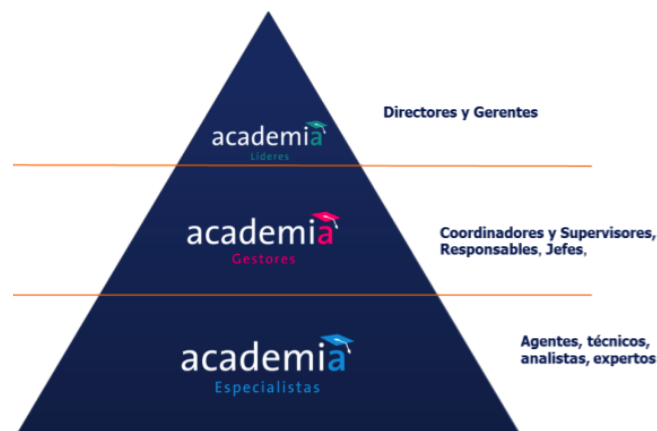
La estandarización y globalización de los procesos de formación de la Academia ha sido uno de los hitos del Proyecto Atenea, que impacta en los tres pilares de nuestra estrategia (negocio, procesos y personas) y cuyos objetivos en 2012 han sido:

- Construir un mapa de conocimientos basado en itinerarios formativos para los perfiles clave de negocio, que desarrollan los comportamientos de éxito de cada puesto.
- Recomendar las metodologías que mejor se adaptan a cada colectivo.
- Desarrollar el perfil adecuado para la operación en cualquier servicio, implantando las habilidades establecidas en las matrices de comportamientos de los perfiles aspiracionales.
- Implantar el modelo de formación en el puesto (on the job training) para los formadores internos y mandos, clave para implantar los comportamientos de los perfiles aspiracionales.
- Incorporar la evaluación y certificación de las acciones formativas.

A lo largo de 2013 nos centraremos en capacitar a nuestros formadores para asegurar el éxito de la implantación del nuevo modelo en todos los países. Para ello comenzaremos a formar en los nuevos contenidos transversales desarrollados bajo el nuevo enfoque metodológico.

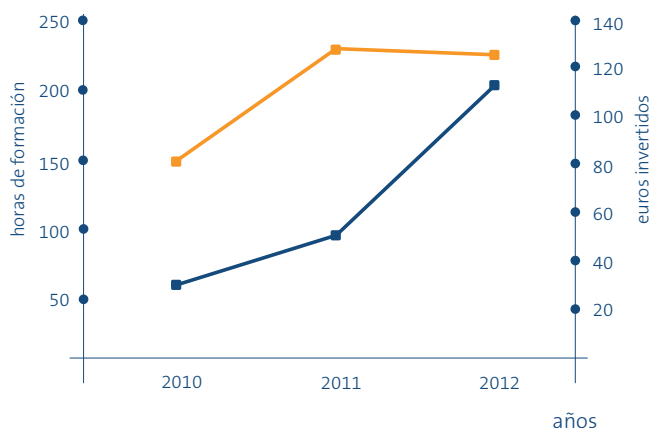
ACADEMIA ATENTO

Bajo este modelo global, la Academia Atento ha renovado sus escuelas de formación, estandarizadas y segmentadas por colectivos:

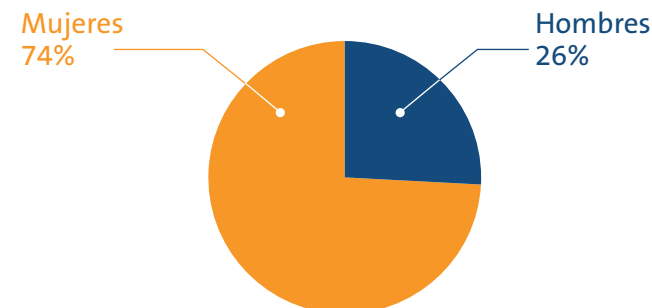


EVOLUCIÓN DE FORMACIÓN

- Euros invertidos por empleado
- Horas de formación por empleado



HORAS DE FORMACIÓN



Compensación y beneficios LA3, EC3

El modelo retributivo de Atento se basa en un esquema de compensación total, en el que es necesario considerar la compensación, beneficios, desempeño, reconocimiento, desarrollo y oportunidades de carrera como factores claves para atraer, retener y motivar a nuestros empleados, tanto actuales como futuros.

Los pilares en los que se sustenta este modelo son:

- La equidad interna: controlamos las retribuciones de aquellos puestos que son comparables en términos de funciones y responsabilidades, mediante estructuras salariales que ayudan a analizar y mantener los intervalos salariales de forma equitativa.
- La equidad externa: alineamos nuestras estructuras salariales con la realidad de cada país donde tenemos operaciones. Recibimos y participamos en encuestas salariales donde también participa un número sustancial de empresas del sector de BPO/contact center y multisector. La información de las encuestas nos permite estar al día respecto a las tendencias del mercado, y anticiparnos en aquellas situaciones donde identificamos posiciones de escasez o potenciales salidas de capital humano.
- La diferenciación por rendimiento y mérito: el proceso de evaluación del rendimiento y la identificación de capacidades son dos de los elementos clave que aportan información significativa para diferenciar las personas en función de su desempeño y habilidades.
- La compensación variable: la retribución variable ha sido diseñada para reconocer la contribución individual a la generación de valor para Atento, variando la importancia de los objetivos en función de los puestos y responsabilidades con los que se cuenta.

Existen dos tipos de incentivos:

- > A corto plazo: en el colectivo de estructura el variable de los empleados es anual, y en su consecución impactan los resultados de la compañía, los resultados de la región o del país, del área y los propios objetivos individuales. En el colectivo de operaciones todos los empleados tienen una retribución variable mensual, vinculada a los resultados operativos del servicio o negocio en el que están ubicados. De este modo, todos los empleados trabajan alineados con la estrategia de la compañía.
- > Incentivos a medio y largo plazo: especialmente indicados para aquellos empleados que ocupan posiciones Directivas y que demuestran un desempeño sobresaliente sostenido, así como un potencial de desarrollo hacia posiciones de mayor responsabilidad en la dirección de la compañía. Estos incentivos están vinculados a la generación de valor para nuestros accionistas.

- Beneficios: existen determinados beneficios de la compañía que se ajustan a las particularidades locales, algunos ejemplos son:
 - > Plan de pensiones en Marruecos.
 - > Descuentos de llamadas en República Checa.
 - > Tarjeta de transporte, cheque restaurante, seguro médico y odontológico, plan de pensiones, seguro de vida y gastos funerarios en Brasil.
 - > Tiempo por vacaciones, bono de Navidad, permiso por enfermedad y seguro social en Puerto Rico.
 - > Afiliación a caja de compensación, fondo de pensiones y fondo de cesantías en Colombia.
 - > Gratificaciones, subsidios, seguro de salud, préstamos por escolaridad y salud y cheques restaurante en Perú.
- Movilidad: en Atento proporcionamos una carrera internacional a nuestros empleados identificados con potencial a través de diferentes opciones vinculadas a las necesidades del negocio. La expatriación se centra en los puestos directivos y la rotación/localización para el resto de mandos intermedios (puestos gerenciales, preferiblemente).



Nuestro objetivo es atraer, retener y motivar a nuestros empleados, tanto actuales como futuros.

Seguridad y salud LA7, LA8

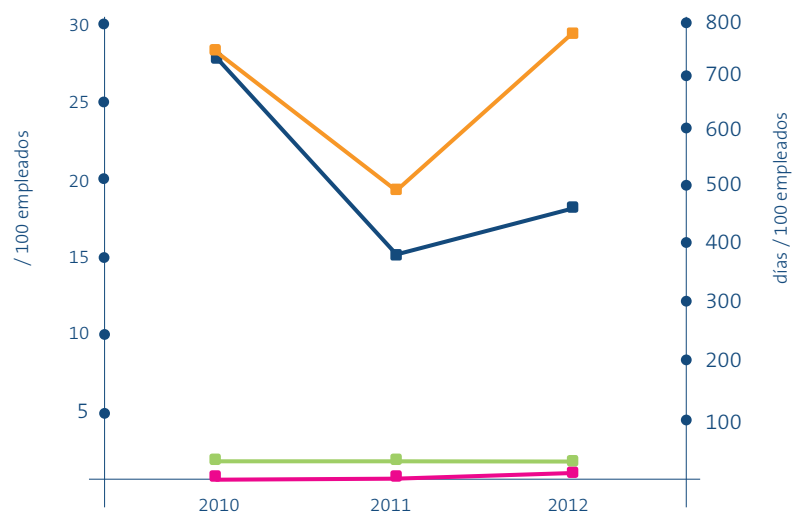
La seguridad y la salud de nuestros empleados es una de nuestras prioridades, y por eso diseñamos nuestros centros de trabajo tomando en cuenta criterios de ergonomía aplicada al trabajo con pantallas de visualización de datos, así como periódicamente actualizamos los análisis de riesgos laborales de los diferentes puestos.

Por otra parte, formamos a los empleados en el momento de la incorporación en materia de prevención de riesgos asociados a su trabajo, y extendemos esta preocupación por su salud a sus familias y la adopción de hábitos de vida saludables y prevención de enfermedades.

Esta preocupación por la seguridad en el trabajo nos ha permitido una reducción constante tanto en el número de accidentes como de enfermedades profesionales:

- Tasa de accidentes cada 100 empleados (eje izdo.)
- Tasa de enfermedades profesionales cada 100 empleados (eje izdo.)
- Tasa de días perdidos por accidente o enfermedad cada 100 empleados (eje izdo.)
- Tasa de absentismo (eje derecho.)

EVOLUCIÓN INDICADORES SEGURIDAD Y SALUD



Programas de salud y prevención LA8

Brasil

Exámenes de salud periódicos, prevención de la lepra, Semana de la prevención del SIDA, prevención de tuberculosis, campaña de vacunaciones, prevención de la hipertensión arterial, prevención del glaucoma, campaña contra la drogadicción, prevención de accidentes de trabajo, prevención del tabaquismo, integración de discapacitados, prevención de la obesidad, prevención de la diabetes, Día Mundial del SIDA.

Argentina

Campañas de comunicación sobre enfermedades (ej. Gripe A).

Perú

En el marco de Atentos a tu Salud, campañas de comunicación sobre enfermedades (VIH, estrés, densitometría ósea, glucosa y colesterol).

México

Programa Prevenimos (obesidad, diabetes, hipertensión), CAPTAS (enfermedades de transmisión sexual), autoexploración de cáncer de mama y charlas de sensibilización sobre el cáncer.

El Salvador

Charlas de prevención de infecciones de transmisión sexual y acerca del embarazo y la lactancia.

Colombia

Programas de prevención de enfermedades comunes y profesionales: charlas, pausas activas, ferias de prevención y pruebas tamizaje.

Guatemala

Jornadas de salud anuales, consultas médicas y exámenes de salud gratuitos.

Motivación y retribución emocional *PR6, PR5*

Los protagonistas de la historia de Atento son las personas, personas comprometidas, que han conseguido que nuestra compañía sea diferente, que sea especial. Gracias al entusiasmo y esfuerzo de estas personas, hemos ocupado puestos destacados en las listas de mejores lugares para trabajar que elabora Great Place to Work Institute en Brasil, México, España, Argentina, El Salvador, Guatemala, Puerto Rico, Uruguay, Colombia y Perú.

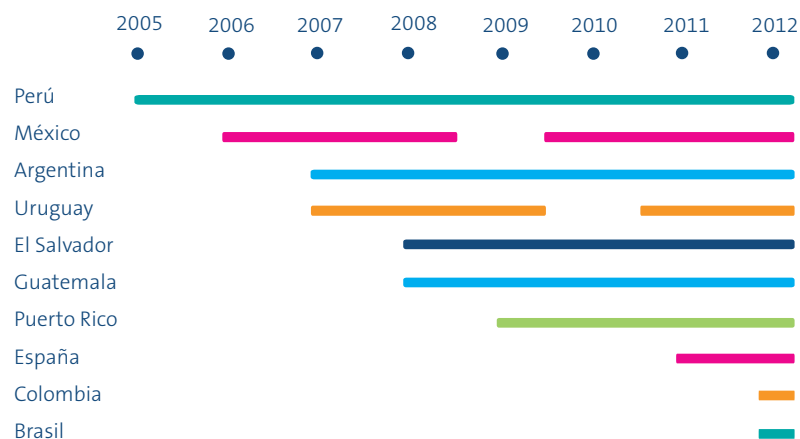
Continuamos trabajando para que nuestros colaboradores puedan desarrollarse en un entorno de trabajo basado en la confianza y en el compañerismo. Para ello, contamos con programas de motivación y de retribución emocional que permiten afianzar la cultura y construir el entorno en el que las personas ofrezcan lo mejor de sí mismas.



Great Place to Work (GPTW)

Con más de 25 años de experiencia, GPTW es el referente internacional en el análisis y evaluación de entornos laborales. Para realizar sus rankings, el instituto realiza encuestas de clima laboral entre empleados y analiza las prácticas y políticas de gestión de personas de las compañías.

Estar entre las mejores empresas del mundo para trabajar es, sin lugar a dudas un privilegio, pero también supone un reto: demostrar día a día que somos merecedores de este galardón. En Atento aspiramos a convertirnos en la compañía más admirada de nuestro sector. Queremos ser identificados en todas nuestras operaciones como una compañía de excelencia y considerada como uno de los mejores lugares para trabajar.



Iniciativas de motivación: Atento Rally

En Atento creemos que las actividades lúdicas y el compañerismo son una dimensión del desarrollo de nuestros empleados que involucra a sus familias y a la sociedad. Disfrutar con el trabajo realizado y la satisfacción por las metas conseguidas son los pilares de nuestra celebración. Con estas actividades se fomenta el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia, así como el reconocimiento del compromiso y el trabajo desempeñado. De esta forma, la satisfacción y motivación de los empleados tiene reflejo en un mejor servicio a nuestros clientes.

Las celebraciones en Atento están en gran medida ligadas al programa Atento Rally, que es sin duda un valor diferencial frente a otras empresas de contact center. Rally está dirigido a todos los empleados, independientemente de su puesto o función, y tiene como objetivos:

- Reforzar nuestros valores.
- Fomentar la participación de los empleados y que surjan propuestas de nuevas actividades.
- Desarrollar el potencial de las personas, sus habilidades y creatividad.
- Compartir nuestra motivación y actitud.

El programa se implementa gracias al valioso apoyo del staff de motivadores, grupo de colaboradores voluntarios que ofrecen su tiempo libre para idear e implementar nuevas actividades, proponer proyectos innovadores, sondear las preferencias de nuestros compañeros e incentivar la participación. En México, país de origen de la iniciativa, el 89% de los empleados han participado en actividades de Rally en 2012.

Satisfacción de los empleados PR5

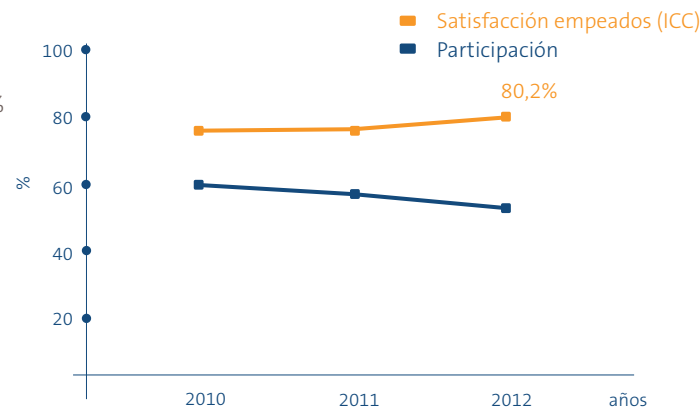
En Atento medimos la satisfacción de nuestros empleados en el mundo mediante una encuesta interna de clima laboral, que permite analizar 36 parámetros agrupados en cinco grandes dimensiones: liderazgo, imagen/orgullo, trabajo

diario, desarrollo y cliente. En paralelo, en varias de nuestras operaciones se lleva a cabo una encuesta externa de manos de GPTW al objeto de la comparación con el resto de empleadores en cada geografía.

Anualmente se establecen objetivos de clima y se organizan grupos de trabajo para su seguimiento y gestión, analizando puntos de mejora concretos y diseñando acciones. Las áreas de mejora que han contado con mayor número de iniciativas en 2012 han sido:

- La cercanía con la Dirección, a través de canales de sugerencias, encuentros y reuniones, etc.
- La transparencia, basada en una potenciación de la comunicación interna.
- La motivación y el orgullo de pertenencia, para lo que se han intensificado las celebraciones y reconocimientos de logros.

Este compromiso por el clima y la satisfacción de los empleados ha dado sus frutos, y por primera vez el índice de clima laboral y compromiso (ICC) global ha llegado al 80,2%.

RESULTADOS ENCUESTA CLIMA INTERNO**Premio Atento a las Mejores Prácticas (PAMP) PR6**

La iniciativa de este premio, que ya ha cumplido tres años, parte del equipo de Inteligencia de Negocio y Calidad de Brasil con el objetivo de: estimular, reconocer y compartir aquellas acciones que hacen que trabajemos con más eficacia en Atento. Esto redundará en la innovación y en la satisfacción de nuestros clientes y empleados.

Este año el área de Negocio ha inscrito 99 prácticas que se han dividido en nuestros tres pilares estratégicos (Negocio-Procesos-Personas) y 7 categorías (SAC, Ventas, Back Office, Soporte Técnico, Mejora de Calidad, Mejora de eficiencia y resultado financiero, Mejora de Clima). Las prácticas pasaron por un jurado externo con expertos del sector quienes eligieron Oro, Plata y Bronce para cada categoría. Las prácticas elegidas se presentaron al Comité de Dirección Regional que se encargó de otorgar entre todas, los tres Grandes Premios.





Los ganadores del Gran Premio han conseguido un viaje de intercambio para una ciudad del mundo donde Atento está presente. Durante su estancia tendrán oportunidad de intercambiar su práctica con sus colegas de la ciudad e identificar otras buenas ideas de ese país. Además, tendrán dos días libres para conocer la ciudad.

Atento Champions Cup PR6

Esta competición, que iniciamos en abril de 2012, reconoce a los países con los mejores resultados trimestrales y anuales de cumplimiento del presupuesto y crecimiento rentable.

Con los resultados trimestrales se hace entrega de la copa, que estará custodiada por el país premiado hasta el siguiente trimestre. Al final de año se concede el premio anual en función de los resultados económicos del ejercicio.

Indicadores laborales LA1, LA2, EC5, LA4, LA6, LA7, LA9, LA10, LA12, EC7, LA13, LA14, LA15





		2012	Unidades	Var (% ²) '11 ³ -'12	2011 ²	2010
 LA1	Plantilla total (excluyendo becarios)	153.638	personas	1,1	152.030	151.896
	Empleados a tiempo completo	78,46	%	-1,4	79,59	74,3
	Empleados contrato indefinido	70,84	%	0,5	70,49	70,0
	Empleados contrato teletrabajo	3,67	%	3,6	0,03	0,12
	Edad media de los empleados	28,32	años	3,1	27,45	27,47
	Antigüedad media de los empleados	1,89	años	-1,6	1,92	1,73
 LA2	Total altas en el ejercicio	132.291	personas	-13,3	152.512	--
	% altas mujeres	70,36	%	--	--	--
	Total bajas en el ejercicio	136.238	personas	-7,7	147.574	125.181
	% bajas mujeres	79,53	%	--	--	--
	% bajas personal estructura	14,76	%	--	--	--
 EC5	Ratio salario inicial estándar/salario mínimo local en mujeres	118,60	%	2,3	115,98	109,17
	Ratio salario inicial estándar/salario mínimo local en hombres.	118,43	%	3,4	114,54	
 LA4 y LA6	Empleados cubiertos por convenio colectivo	76,90	%	2,0	74,94	79,01
	Número de empleados que votan en elecciones sindicales	17.730	personas	-47,4	33.733	58.172
	Trabajadores representados en Comités de Seguridad y Salud	33,23	%	--	Menos del 25%	--

² En porcentaje salvo cuando se indique lo contrario.

-- corresponde a "datos no disponibles" o "no aplican".

³ Sin incluir Venezuela, cuyas operaciones quedaron bajo propiedad de Telefónica el 12 de diciembre de 2012.



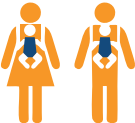
Indicadores laborales

		2012	Unidades	Var (% ²) '11 ³ - '12	2011 ²	2010
 LA7	Tasa de accidentes	1,12	accidentes/ 100 empleados	-1,0	2,13	2,11
	Tasa de enfermedades profesionales	0,11	enfermedades profesionales/ 100 empleados	0,02	0,09	0,15
	Tasa de días perdidos por accidente o enfermedad profesional	29,33	días perdidos/ 100 empleados	10,09	19,24	28,29
	Tasa de absentismo	469,62	días perdidos/ 100 empleados	50,91	418,71	728,19
	Número de víctimas mortales	1	víctimas	+1	0	1
LA9	Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos con sindicatos	En España los requeridos por la legislación		- -	- -	
 LA10	Número de horas totales de formación	30.672.810	horas	134,0	13.108.942	9.623.665
	Horas de formación por empleado	199,64	horas/persona	131,5	86,23	63,36
	Promedio de horas de formación a mujeres	211,67	horas/persona	157,3	82,28	- -
	Promedio de horas de formación a hombres	172,37	horas/persona	81,1	95,18	- -
	Gastos totales de formación en el ejercicio	18.150.248	€	-3,8	18.860.217	12.461.941
	Gastos de formación por empleado	118,14	€/persona	-4,8	124,06	82,04
 LA12	Empleados incluidos en el management review ⁴	2,90 ⁵	%	-94,8	55,58	23,30
	Mujeres incluidas en el management review ⁴	2,15 ³	%	-96,5	60,79	- -
	Hombres incluidos en el management review ⁴	4,61 ³	%	-39,18	-43,79	- -
 EC7	Numero de directivos	95	personas	14,5	83	88
	Directivos procedentes de la comunidad local	81,05	%	-12,6	92,77	- -

² En porcentaje salvo cuando se indique otra cosa.³ Sin incluir Venezuela, cuyas operaciones quedaron bajo propiedad de Telefónica el 12 de diciembre de 2012.⁴ Este indicador tiene en cuenta las evaluaciones realizadas de Management Review del 2011.⁵ En 2011 se tomó un criterio distinto respecto al proceso de management review en Brasil, lo que explica la disparidad en las cifras.

- - corresponde a "datos no disponibles" o "no aplican".

Indicadores laborales

		2012	Unidades	Var (%) '11 -'12	2011	2010
 LA13	Empleados mandos intermedios	9.046	personas	-0,03	9.121	9.048
	Empleados teleoperadores/agentes	136.722	personas	0,46	136.096	142.760
	Resto de empleados (técnicos, administrativos, etc.)	7.775	personas	15,53	6.730	
	Empleados mujeres	69,40	%	0,0	69,39	67,70
	Empleados mayores de 35 años	18,76	%	7,7	17,43	--
	Empleados entre 25 y 35 años	35	%	0,17	34,83	--
	Empleados menores de 25 años	46,3	%	33,26	47,74	--
	Empleados con discapacidad	0,30	%	59,6	0,19	0,23
	Personas en Comités de Dirección	102	personas	15,9	88	91
	Mujeres en Comités de Dirección	27	%	10,9	23,86	24,18
	Personas en Comités de Dirección mayores de 35 años	82,35	%	-7,1	88,64	--
	Personas en Comités de Dirección entre 25 y 35 años	12,75	%	12,2	11,36	--
	Personas en Comités de Dirección menores de 25 años	4,90	%	+4,9 p.p	0	--
 LA14	Ratio salario base hombres/mujeres total plantilla	101,12	%	0,4	100,68	--
	Ratio compensación total hombres/mujeres total plantilla	103,27	%	2,1	101,08	--
 LA15	Mujeres que tomaron la baja por maternidad	5.126	personas	219,0	1.607	--
	Mujeres que se reincorporaron tras la baja por maternidad	4.816	personas	225,4	1.480	--
	Hombres que tomaron la baja por paternidad	927	personas	197,1	312	--
	Hombres que se reincorporaron tras la baja por paternidad	889	personas	184,9	312	--

² En porcentaje salvo cuando se indique lo contrario.

-- corresponde a "datos no disponibles" o "no aplican".

**POR PRIMERA VEZ EL
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS
SUPERÓ EL**



80%

DATOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

05. Compromiso con la **sociedad**

CREEMOS EN LA
CAPACITACIÓN DE LAS
PERSONAS
PARA QUE
ALCANCEN TODO
SU POTENCIAL



05. Compromiso con la sociedad EC8

Creamos valor en las comunidades donde operamos

Además de la contribución socioeconómica derivada de nuestra propia actividad, una de nuestras contribuciones más patentes es la creación de empleo en los países donde prestamos servicio lo que nos posiciona como uno de los mayores empleadores en la sociedad.

153.638 profesionales

Nuestros empleados permiten la subsistencia de muchas familias y suponen una primera oportunidad profesional para jóvenes de áreas poco desarrolladas de Latinoamérica, que encuentran en Atento una oportunidad única de aprender capacidades de servicio al cliente que pondrán en práctica a lo largo de su vida profesional.

Según recoge nuestro Plan Director 2012-14, nuestras iniciativas de compromiso con la comunidad se despliegan según los tres grandes ejes de nuestra visión de la sostenibilidad de “generar formación, empleo y ciudadanía en los países en los que estamos presentes”:

- La capacitación para el empleo, de manera que las personas sean miembros activos de las comunidades y contribuyan con su trabajo al desarrollo socioeconómico.
- La inclusión laboral, incorporando minorías con alguna dificultad en la búsqueda de empleo como son las personas con capacidades diferentes o aquellos que llevan un tiempo alejados del mercado laboral.
- La ciudadanía responsable, poniendo a disposición de la comunidad nuestras mejores capacidades a través de programas de voluntariado corporativo.

Capacitación para el empleo

Creemos en la capacitación de las personas para que alcancen todo su potencial e impulsen el progreso de las comunidades. En este sentido, pensamos que podemos jugar un papel importante compartiendo nuestras habilidades profesionales con los jóvenes de manera que les ayuden en la búsqueda de empleo en Atento o en cualquier otra organización.

Para ello contamos con nuestra propia iniciativa de educación a la comunidad, Atentos al Futuro, y también colaboramos con iniciativas impulsadas por terceros como *Unlimited Potential* de Microsoft.

En ocasiones acercamos Atento a los jóvenes preuniversitarios a través de visitas a nuestras instalaciones y charlas de orientación vocacional, como es el caso del programa “Quiero Ser” en Perú.

Atentos al futuro con los jóvenes pre-universitarios

La iniciativa se inició en 2008 y tiene por objetivo apoyar la formación de jóvenes que se encuentren finalizando sus estudios de enseñanzas secundarias, capacitándolos en temas que favorezcan su futura inserción laboral. Algunas de las materias impartidas han sido herramientas de comunicación y comercialización, atención al cliente, ofimática Windows y búsqueda de empleo, entre otras.

En Argentina, las instituciones colaboradoras son escuelas públicas de enseñanza secundaria en las regiones donde se ubican nuestros centros de trabajo, mientras que en Brasil se trata tanto de escuelas públicas como de ONGs que albergan alguno de los módulos.

	ARGENTINA			BRASIL		PERÚ	CHILE	
Iniciativa	Atentos al Futuro	Atentos al Futuro Ciclo Especial	Unlimited Potential	Atentos al Futuro	Atentos a Mejor Edad	Atentos al Futuro	Becas sociales y línea joven	Mujer trabajadora
Colaborador	9 Escuelas Públicas en 7 localidades de Argentina y Uruguay	Ministerio de Desarrollo Social del Gobierno de Buenos Aires	Microsoft	ONG's y Escuelas de Goiânia y São Paulo y la Alcaldía de Sertãozinho	--	Se negocia alianza con el Ministerio de Trabajo a través de "Perú Responsable"	OMIL, oficinas de intermediación laboral de las municipalidades	SENCE: Ministerio de Trabajo
Contenidos	<ul style="list-style-type: none"> herramientas de comunicación atención al cliente técnicas de comercialización medio ambiente ofimática Windows búsqueda de empleo 		Conceptos básicos de ofimática	<ul style="list-style-type: none"> proyecto de vida y comunicación matemáticas y planificación financiera servicio al cliente ventas mercado de contact center ciudadanía, informática y empleabilidad 	Habilidades profesionales	<ul style="list-style-type: none"> herramientas de comunicación atención al cliente técnicas de comercialización medio ambiente ofimática Windows búsqueda de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> comunicación trabajo en equipo efectividad personal el cliente manejo de objeciones productos y servicios de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> herramientas para acceder al mercado de trabajo
Destinatarios	Estudiantes de enseñanzas secundarias	Estudiantes en situación de desempleo	Familiares de empleados	Jóvenes de 18 a 29 años en situación vulnerable	Familiares de empleados de más de 45 años en situación de desempleo	Estudiantes de enseñanzas secundarias	Personas de bajos recursos, desempleadas o que buscan trabajo por 1ª vez	Mujeres con responsabilidades familiares
Horas de formación	5.870 horas	320 horas	1.728 horas	--	--		192 horas	--
Nº de voluntarios que capacitaron	Aprox. 200	26	23	18	Se capacitaron a 14 voluntarios	Se encuentra en una 1ª etapa de selección de colegios	--	--
Nº de personas capacitadas	149 jóvenes	8 adultos	96 adultos	93 jóvenes	--		202	10

-- corresponde a "datos no disponibles" o "no aplican".

Inclusión laboral EC8

Creemos en el valor de la diversidad como fuente de enriquecimiento y progreso, e intentamos que nuestros equipos respondan a la diversidad de las comunidades a las que servimos. Sin embargo, en ocasiones hay colectivos que se enfrentan a dificultades a la hora de encontrar un empleo: las personas con capacidades diferentes, aquellos que llevan mucho tiempo fuera del mercado de trabajo, etc. Por eso ponemos especial interés en la incorporación de minorías con dificultades en la integración laboral, siendo conscientes de que las condiciones de nuestro trabajo (sin elevadas cargas físicas, con posibilidades de adaptación de los puestos, trabajar por turnos, etc.) muchas veces facilitan la integración y nos permiten desempeñar un papel activo.

En España venimos incorporando a personas con capacidades diferentes desde 2003, realizando procesos de selección y acogida adaptados y acondicionando los puestos de trabajo para que desarrollen labores de atención telefónica con plena satisfacción de nuestros clientes.

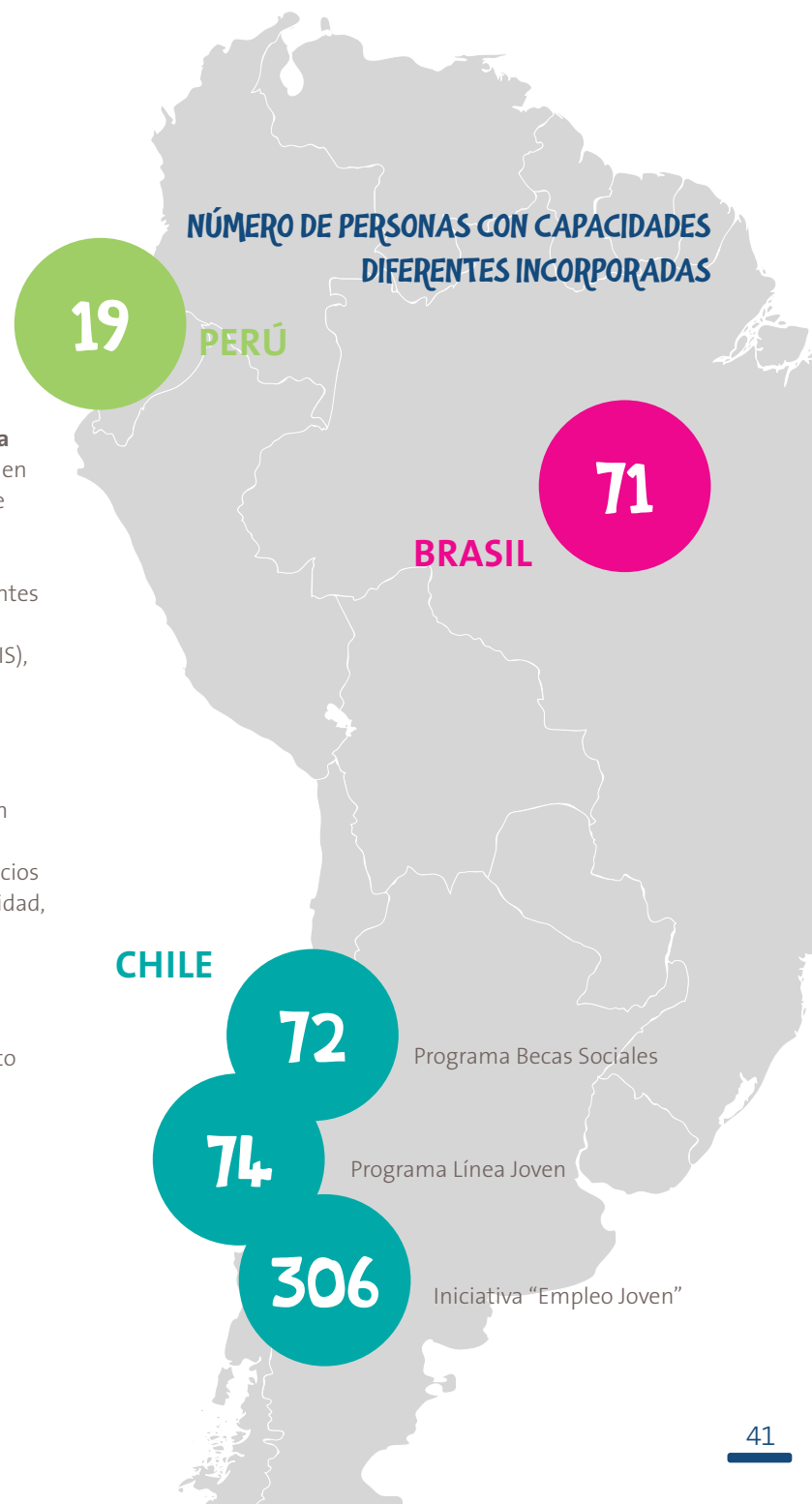
Posteriormente, se amplió esta iniciativa a los parados de larga duración, mujeres que llevan tiempo sin acceder al mercado de trabajo por su dedicación a labores domésticas o aquellas en riesgo por violencia de género, que muchas veces buscan trabajo en una ciudad diferente. Este ejercicio se han incorporado mujeres embarazadas o con hijos menores de un año en virtud de la iniciativa “Tu futuro profesional: un reto que depende de ti”, de la Fundación Mujer, Familia y Trabajo en colaboración con la Comunidad de Madrid y el municipio de Boadilla del Monte.

Por lo que respecta a otras geografías, cabe destacar:

- En Brasil, 71 personas con capacidades diferentes se han integrado a través de acuerdos con AACD (Associação de Assistência à Criança Deficiente), CAT (Centro de Apoio al Trabajador) y el Ministerio de Desarrollo Social.

El proyecto ha incluido un benchmarking de mejores prácticas, la cualificación de proveedores de selección y posterior contratación de una consultora especializada y el apoyo técnico de los equipos de seguridad y salud, entre otros.

- En Chile, 72 personas se incorporaron tras su paso por el programa Becas Sociales y otras 74 tras el programa **Línea Joven** en 2012. Además, incorporamos otros 306 jóvenes en el marco de la iniciativa “**Empleo Joven**” del Ministerio de Trabajo Chileno.
- En Perú, han sido 19 las personas con capacidades diferentes que se han integrado en virtud de la colaboración con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONADIS), integración que estuvo acompañada de charlas de sensibilización a los futuros compañeros bajo el nombre “**Soy Capaz**”.
- En España, las iniciativas de inclusión laboral comenzaron en 2003 con la filial **Impulsa**, que incorpora personas con capacidades diferentes. El equipo de Impulsa presta servicios de atención al cliente con los máximos estándares de calidad, tanto a organismos públicos como a empresas privadas líderes en sus respectivos sectores.
- En Marruecos se ha llevado a cabo un proyecto tripartito Atento – ANAPEC (Oficina Marroquí de Empleo) – Instituto Cervantes, para la formación e integración laboral de personas con escasos conocimientos del español.



Ciudadanía responsable EC8

Queremos acompañar a nuestros empleados en sus inquietudes en la comunidad, generando ciudadanos comprometidos que contribuyan a resolver los problemas sociales. Para ello ponemos en marcha colaboraciones con empresas del tercer sector (ONGs) e iniciativas de voluntariado, que surgen tanto de la inquietud de los propios empleados como del despliegue de los objetivos de responsabilidad social corporativa.

Una de las primeras iniciativas de voluntariado en extenderse por nuestras operaciones fue Voces que Ayudan, que consiste en la colaboración con ONGs en la recaudación de fondos para sus fines solidarios, generalmente atendiendo las llamadas telefónicas de los donantes telespectadores a lo largo de una gala televisiva o teletón.

Nuestros voluntarios consiguen así un gran impacto en la comunidad, tanto por las capacidades diferenciales de atención al cliente que ponen en práctica como por la dimensión de las ONGs con que colaboramos (en varios países se colabora con UNICEF). En ocasiones hemos abierto la participación a voluntarios de clientes y proveedores interesados en colaborar, y es frecuente la organización de actividades lúdicas paralelas como, por ejemplo, guarderías en los centros dirigidas a los hijos de los voluntarios mientras dura la actividad.

Otra forma de colaboración con organizaciones humanitarias ha sido a través de campañas telefónicas de captación de socios y donantes, como es el caso de:

- En Argentina, 18 voluntarios divulgaron el maratón nacional de lectura organizado por la Fundación Leer, que finalmente contó con la participación de más de 4 millones de personas y 13.000 instituciones colaboradoras.
- En República Checa, se llevó a cabo una campaña de reactivación de socios para UNICEF.

DONACIONES REALIZADAS POR EL EQUIPO DE ATENTO EN 2012

							
	Ropa	Juguetes	Alimentos	Libros - material	Mobiliario y PCs	Sangre	Económica
Argentina	✓	✓	✓	✓	✓		✓
Brasil	✓	✓	✓	✓			✓
Chile							✓
Colombia	✓		✓			✓	
España	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
EE.UU		✓	✓			✓	
Guatemala			✓	✓			✓
Marruecos	✓	✓	✓		✓		
México	✓	✓	✓	✓			✓
Perú		✓	✓				✓
Puerto Rico	✓	✓	✓				✓
Rep.Checa		✓	✓				
El Salvador	✓	✓	✓				

- En el caso de España, cedimos nuestras instalaciones para que voluntarios de Telefónica contestaran las llamadas de recaudación de fondos durante la Gala Inocente Inocente que emite TVE el 28 de diciembre.

solidarias dirigidas a la infancia, personas sin hogar, ancianos, etc., en ocasiones colaborando con grandes ONGs como son Aldeas Infantiles SOS, Cáritas o Cruz Roja Internacional.

Al margen de la atención de llamadas, nuestros voluntarios han hecho posible otro tipo de donaciones y colectas

Galas benéficas

ARGENTINA
Un Sol para los chicos

UNICEF
Más de 1.000 voluntarios
Recaudación: 827.000 €

PERÚ
Buena Onda

UNICEF
100 voluntarios

PUERTO RICO
Telemaratón Sentimental

Asoc. Distrofia Muscular (ADM)
Recaudación: 21.000 €

ESPAÑA
Gala Inocente

Inocente
Recaudación: 1.333.443 €

Revitalización del Canal de Ouvidoria en Atento Brasil

En marzo de 2012 se puso en marcha en Atento Brasil una campaña de revitalización del Canal de Ouvidoria, un canal de atención a nuestros empleados que ha jugado un papel fundamental no solo en la resolución de conflictos dentro de la operación sino, sobre todo, en la generación de un diálogo efectivo con todos nuestros empleados.

Este canal había tenido especial foco en reclamaciones administrativas de primera instancia, relacionadas principalmente con procesos de Recursos Humanos, y en incidencias de comportamiento presentadas por nuestros empleados. Tras la revitalización iniciada a lo largo del pasado año, el Canal se ha redirigido para dar solución a las reclamaciones de última instancia que no habían sido solucionadas por otros canales de atención al empleado, como Central Alo Pessoas o Service Desk.

Después de este cambio en la estrategia de atención del canal, y gracias a las acciones de revitalización que lo han acompañado, ya se han atendido más de 7.700 incidencias durante 2012 en todas las operaciones de Atento Brasil. Estas métricas se agrupan en cuatro categorías:

1. Conflictos interpersonales (entre dirigentes y dirigidos, entre compañeros).
2. Incidencias (acoso moral y sexual, burla, discriminación).
3. Queja de servicios centrales (por ejemplo, beneficios, salarios) y de infraestructura solicitados a través de Service Desk (por ejemplo, aire acondicionado, limpieza).
4. Asesoría (para los líderes y seguidores, función consultiva y preventiva).

En base a todas las incidencias recibidas a través del Canal de Ouvidoria, se han implementado una serie de acciones de mejora que han ayudado a entender la insatisfacción de nuestros empleados y han permitido generar soluciones reales

a sus problemas. La mayoría de estas acciones estuvieron centradas en la mediación de conflictos personales (42%) y el alineamiento de comportamientos (27%).







Como parte de esta revitalización también se puso en marcha el Comité de Ética, en el contexto del cuál se han elaborado una serie de normativas destinadas a evitar situaciones de discriminación o conflicto, como la Normativa de Vestimenta (NI 022) y Normativa de Contratación de Familiares (NI 030), así como la Normativa de la Ouvidoria y Comité de Ética (PR 173), destinada a la regulación del propio Comité.

Una de las claves para el éxito de este canal ha sido la implicación de los líderes del equipo de Brasil en este proceso de revitalización. Durante el 2012 se ha puesto en marcha una campaña de información y sensibilización en la que han participado cerca de 1.600 líderes. Estas jornadas de concienciación sobre la importancia de un ambiente de trabajo respetuoso y sin litigios han ofrecido a nuestros líderes las claves necesarias para evitar conflictos y fortalecer la relación de Atento con sus empleados.

Con esto, el Canal de Ouvidoria ha supuesto un importante eje de transformación cultural en Atento Brasil, reestructurando nuestros procesos y mejorando la eficacia en la mediación de conflictos dentro de la operación.

Como reconocimiento al trabajo realizado con el Canal de Ouvidoria en el último año, Atento Brasil ha sido reconocida con la mención especial a Empresa Revelación (Empresa Revelação) en el Prêmio de Ouvidorias Brasil de 2013, otorgado por la Associação Brasileira de Ouvidores y la Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC). Este premio reconoce el compromiso de Atento con la mejora continua de sus procesos y con una relación basada en la ética y el respeto con todos nuestros empleados.

Indicadores sociales HR3, SO3, HR4, HR6, HR7, HR11, SO2, SO7 y SO8

		2012	Unidades	Var (%) 11 ¹ /12	2011 ¹	2010
	Horas totales de formación en Principios de Actuación	22.45 ²	horas	-49,6	47.789,25	--
	Empleados formados en Principios de Actuación	11.226 ²	personas	-47,1	22.729	22.957
	% empleados formados en Principios de Actuación	7,61 ²	%	-47,6	14,5	15,11
	% Directivos formados en Principios de Actuación	1,59 ²	%	-91,3	-12,05	0
	% no Directivos formados en Principios de Actuación	98,41 ²	%	-48,6	15,21	15,12
HR3 y SO3						
 HR4	Número total de incidentes de discriminación derivados del Canal de Ouviduría de Brasil	38 ³	incidentes			967
 HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo importante de explotación infantil derivados del Canal de Ouviduría de Brasil	no hay constancia de incidentes en esta materia	actividades	--	ninguno	--
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido derivados del Canal de Ouviduría de Brasil		operaciones			--
 HR11	Número de agravios relacionados con los derechos humanos recibidos, tratados y resueltos a través de mecanismos formales derivados del Canal de Ouviduría de Brasil	372 ³	agravios			--
 SO2	% unidades de negocio evaluadas respecto a riesgo de corrupción	100	%	0	100	--
SO7	Sanciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	ninguna	sanciones	--	ninguna	ninguna
 SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones	0 ⁴	sanciones	--	0	--

¹ Sin incluir Venezuela, cuyas operaciones quedaron bajo propiedad de Telefónica el 12 de diciembre de 2012.² Se ha considerado sólo la nueva formación corporativa en Principios de Actuación lanzada a finales de 2012.³ En relación a las incidencias recibidas y en base al criterio de significancia acordado con el auditor externo durante la auditoría financiera (reporte de multas y/o sanciones con sentencia firme y superiores a 150.000 euros) Atento no tiene constancia que durante el ejercicio 2012 se hayan producido incidencias por discriminación ni agravios relacionados con los derechos humanos con impacto significativo.⁴ Se ha considerado un importe de más de 150.000 euros como criterio de significancia.

**CREEMOS EN LA FUERZA DE NUESTROS EQUIPOS
PARA MEJORAR EL MUNDO**



LOS VOLUNTARIOS DE ATENTO CONTRIBUYERON AL ÉXITO DE CAMPAÑAS SOLIDARIAS EN TODOS LOS PAÍSES

06. Servicios ecoeficientes

TRABAJAMOS PARA
DISEÑAR SERVICIOS
SOSTENIBLES



06. Servicios ecoeficientes *EN5, EN6, EN14, EN22, EN18, EN26*

Nos comprometemos con nuestro entorno y trabajamos por un desarrollo sostenible. Por eso nos esforzamos en incorporar las mejores tecnologías disponibles que nos ayuden a un consumo de recursos lo más eficiente posible.

Además, minimizamos nuestro impacto

En este sentido, los principales impactivos derivados de nuestra actividad son:

- El consumo de recursos como el papel, energía y agua.
- La generación de residuos, asimilable a la de una empresa de servicios.
- Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, fundamentalmente derivadas de nuestro consumo eléctrico y los desplazamientos que realizamos por motivos de trabajo.

Trabajamos por diseñar servicios medioambientalmente sostenibles y reducir nuestros impactos, tanto a la hora de diseñar y construir nuevos centros de llamadas, como en la operación de las instalaciones y redes de telecomunicaciones existentes. En el caso de que adoptáramos una nueva tecnología con riesgos inciertos para el medio ambiente, tomaríamos medidas protectoras según nuestras capacidades en virtud del Principio de Precaución.

A continuación se describen las principales iniciativas locales de mejora de la eficiencia ambiental que hemos puesto en práctica en 2012, siempre acompañadas de campañas de comunicación y sensibilización que nos permitan conseguir el compromiso de los equipos.

Reducción del consumo de recursos *EN5, EN6*

Hemos avanzado en nuestras iniciativas de eficiencia en el consumo de recursos:

- En Guatemala se sustituyeron luminarias y ordenadores por otros más eficientes, lo que ha permitido una reducción del consumo de 235,1 GJ.
- En Estados Unidos se cambiaron 300 luminarias por LEDs con un ahorro de 61,8 GJ.
- También el remplazo de luminarias en Perú ha permitido el ahorro de 51,3 GJ.

Por lo que respecta al consumo de papel, se ha avanzado en el consumo de papel reciclado y ya hay operaciones como las de EE.UU., El Salvador y Colombia con tasas de utilización en torno al 40%.

Asimismo, el 5 de junio con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente, se organizó un concurso de fotografía para empleados con el tema “Y tú, ¿cómo cuidas el medio ambiente?” en el que participó la oficina corporativa, Argentina, México, Guatemala, El Salvador, Marruecos y España.

Reciclado de residuos *EN22*

Nuestras operaciones cuentan con contenedores para la recogida selectiva de papel y cartón y residuos con componentes nocivos, algunas cifras de recogida en 2012:

- Papel, 31,5 T en España, 1,22 T en Argentina, 1,1 T en El Salvador y 0,3 T en Guatemala.
- Entre el resto, 176 kg de pilas y baterías usadas en España y 100 kg de fluorescentes usados en Perú.

En todos los casos las cantidades recogidas se ponen en manos de recicladores que devuelven estos materiales a los circuitos de consumo.

Asimismo, hemos impulsado nuevas campañas de concienciación que han hecho posible el éxito de las recogidas, por ejemplo la campaña housekeeping en Brasil de consumo consciente por la que se pusieron en marcha actividades de reutilización de materiales que de otro modo serían desechados.

Mitigación del cambio climático *EN14, EN18*

Este ejercicio hemos aprovechado los 4 años de experiencia de la operación en Brasil en la realización de un inventario de emisiones conforme al GHG Protocol para medir nuestra huella de carbono en el resto de operaciones, de manera que esta información nos sirva de base para gestionar reducciones en años posteriores.

Las fuentes de emisión que hemos identificado en nuestros centros de actividad son:



En años posteriores se pretende avanzar en el conocimiento y cuantificación de las emisiones del alcance 3 (resto de las emisiones indirectas consecuencia de las actividades que ocurren en fuentes que ni son propiedad ni están controladas por Atento).

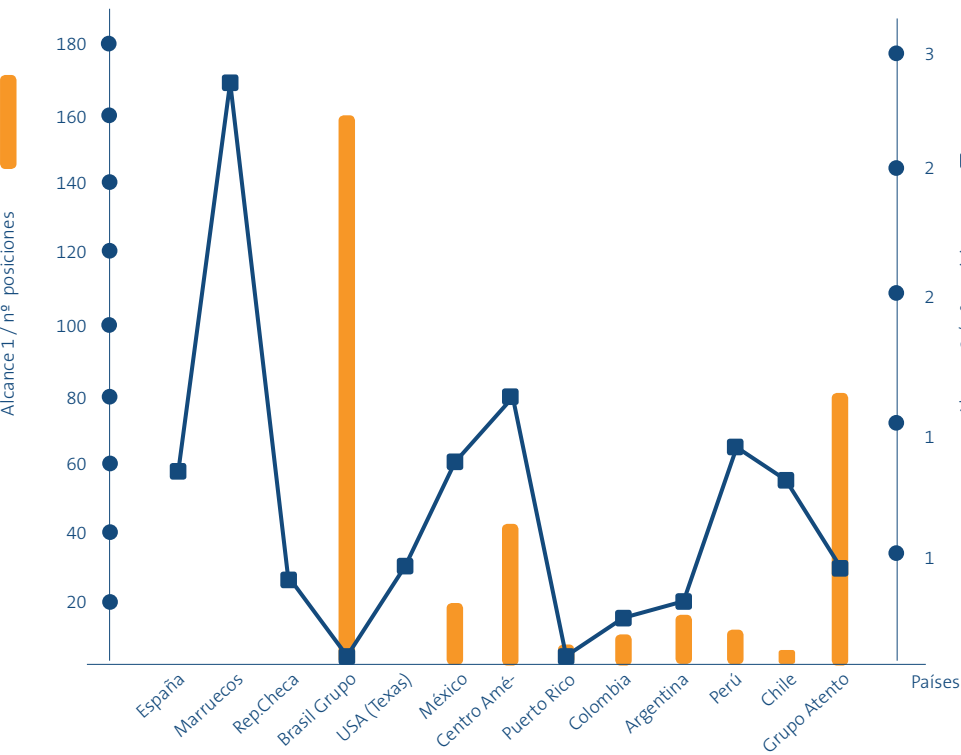
Por otra parte, nos hemos sumado a varias iniciativas relacionadas con la sensibilización frente al problema del cambio climático, por ejemplo en Guatemala donde 21 voluntarios invirtieron 168 horas para la siembra de 300 árboles en las faldas del Cerro Alux, en colaboración con la Comisión Nacional de Áreas Protegidas (CONAP).

Tecnología de telepresencia

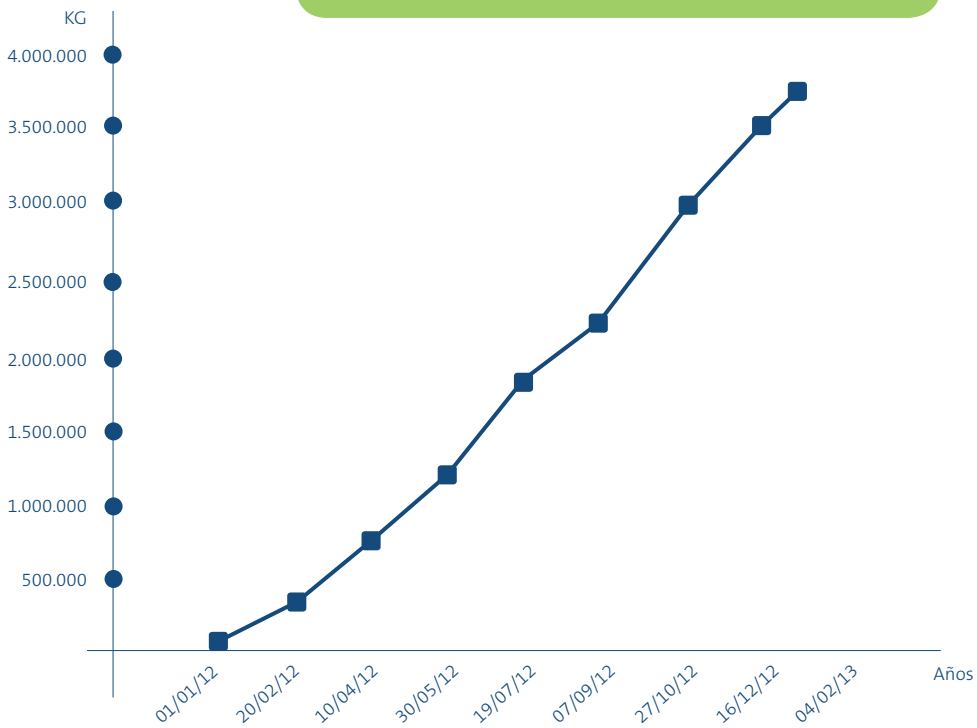
La red de comunicaciones que pusimos en marcha en 2011 con 2 salas de telepresencia (Madrid y Sao Paulo) y 7 de videoconferencia avanzada (en México, Argentina, Chile, Colombia, Perú y otras dos en Madrid), nos ha permitido nuevas reducciones de emisiones al evitar desplazamientos en avión.

Tomando un supuesto conservador de que se ha evitado un viaje intercontinental (ida y vuelta de Madrid a Sao Paulo) por cada 10 teleconferencias realizadas, la cantidad de CO2 que no se ha emitido como consecuencia de desplazamientos en avión de empleados de Atento habría sido de 375 toneladas equivalentes.









HUELLA DE CARBONO POR PAÍSES



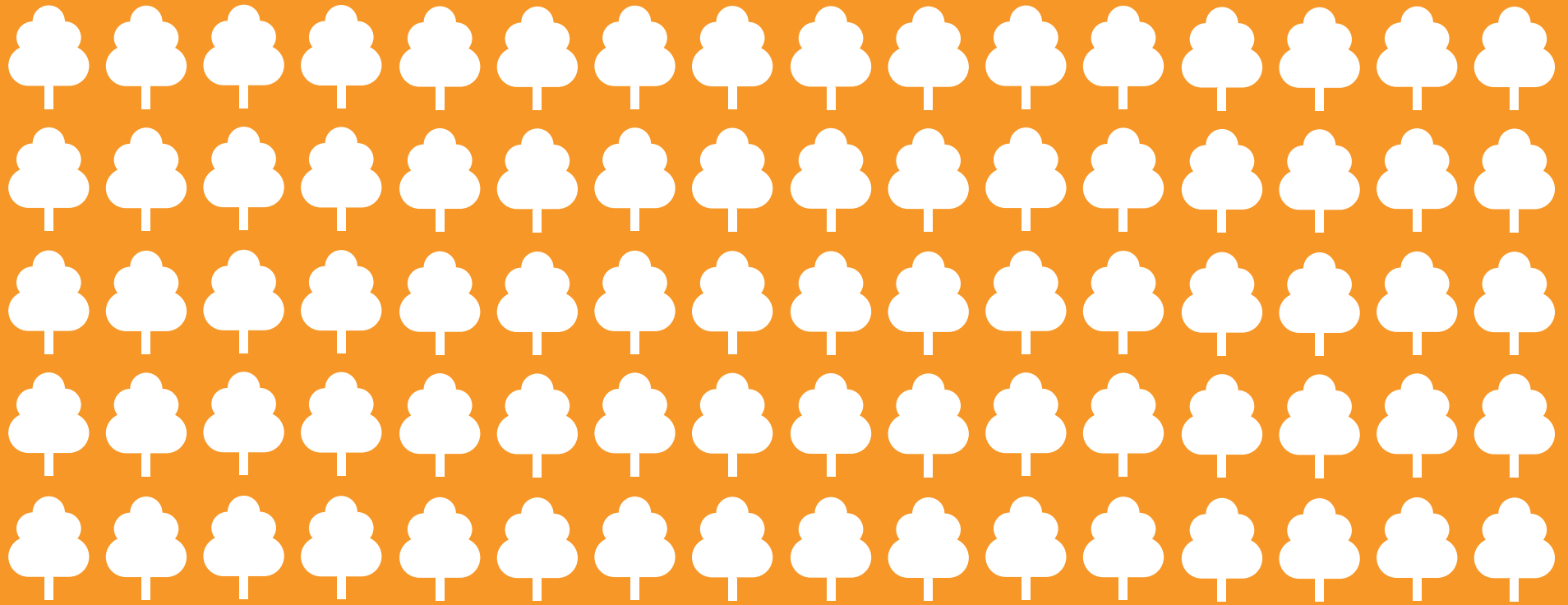
AHORRO DE CO2



Indicadores ambientales EN3, EN4, EN5, EN8, EN10, EN16, EN18, EN28, EN29

		2012	Unidades	Var (%) 11 ¹ /12	2011 ²	2010
 EN3 - EN4	Consumo directo de energía	109,40	MJ/empleado	836,6	11,68	51,1
	Consumo indirecto de energía	4.096,98	MJ/empleado	10,5	3.709,1	3.300,8
 EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	338,84	GJ/año	43,6	236,0	575,1
 EN8	Captación total de agua	5,65	m ³ /empleado	11,7	5,063	5,8
 EN10	Volumen total de agua reutilizada y reciclada	493 ⁴	m ³ /año	--	--	--
 EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alc. 1)	26.913,39	Toneladas CO2eq	--	--	--
	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alc. 2)	36.382,52	Toneladas CO2eq	--	--	--
	Emisiones totales, directas o indirectas, de gases de efecto invernadero	63.295,91	Toneladas CO2eq	--	--	--
-	Emisiones totales de gases de efecto invernadero per capita	300,91	Toneladas CO2eq	--	--	--
 EN18	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero por iniciativas de la empresa	375,0	Toneladas CO2eq	-34,2	570	--
 EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	0	miles €	--	0	0
 EN29	Emisiones de gases de efecto invernadero en los viajes de empresa	2.328,59 ⁵	Toneladas CO2eq	--	--	--

¹ Sin incluir Venezuela, cuyas operaciones quedaron bajo propiedad de Telefónica el 12 de diciembre de 2012.² Se han estimado los valores de Texas y Argentina a partir de los consumos de otros países en sus respectivas regiones.⁴ Este dato corresponde a Atento Perú No sucursal.⁵ Dato correspondiente a viajes de avión excluyendo Atento Brasil.



EN GUATEMALA VOLUNTARIOS
DE ATENTO SEMBRARON MÁS DE
300 ÁRBOLES EN ZONA PROTEGIDA

07. Anexos

07. Anexos | Quiénes somos

La gestión de Atento se dirige a lograr una mayor cercanía así como un mejor conocimiento del negocio de nuestros clientes, con altos niveles de calidad, proporcionando servicios de gran valor añadido y soluciones más flexibles capaces de adaptarse a sus necesidades.

Quiénes somos

Nos caracteriza la búsqueda de la excelencia en cada interacción, para lo que hemos adaptado nuestro portafolio de soluciones de manera que cada contacto con los usuarios finales se convierta en una oportunidad de negocio para nuestros clientes.

Nuestras operaciones se agrupan en cuatro regiones:

- Brasil.
- EMEA, que agrupa los negocios de España, Francia, República Checa y Marruecos.
- América del Norte y Central, que comprende las operaciones de México, EE.UU. (Texas y Puerto Rico), El Salvador, Guatemala y Panamá.
- América del Sur, que incluye Argentina, Colombia, Perú, Chile y Uruguay.

Con más de 150.000 empleados, somos uno de los principales generadores de empleo en las comunidades en que operamos. La capacitación y compromiso de nuestro equipo nos ha permitido una cartera de más de 550 clientes satisfechos, líderes en diversos sectores como telecomunicaciones, finanzas y seguros, consumo, tecnología, administraciones públicas, utilities, salud, y transporte y automoción, entre otros.

Nuestra estrategia

En 2012 Atento ha adoptado la visión de “ser la empresa más admirada del sector por nuestros clientes, empleados, accionista y sociedad”. Con esta visión se ha reformulado la estrategia que ha pasado a estar basada en tres pilares: el crecimiento sostenible, la mejora de márgenes y un equipo comprometido.

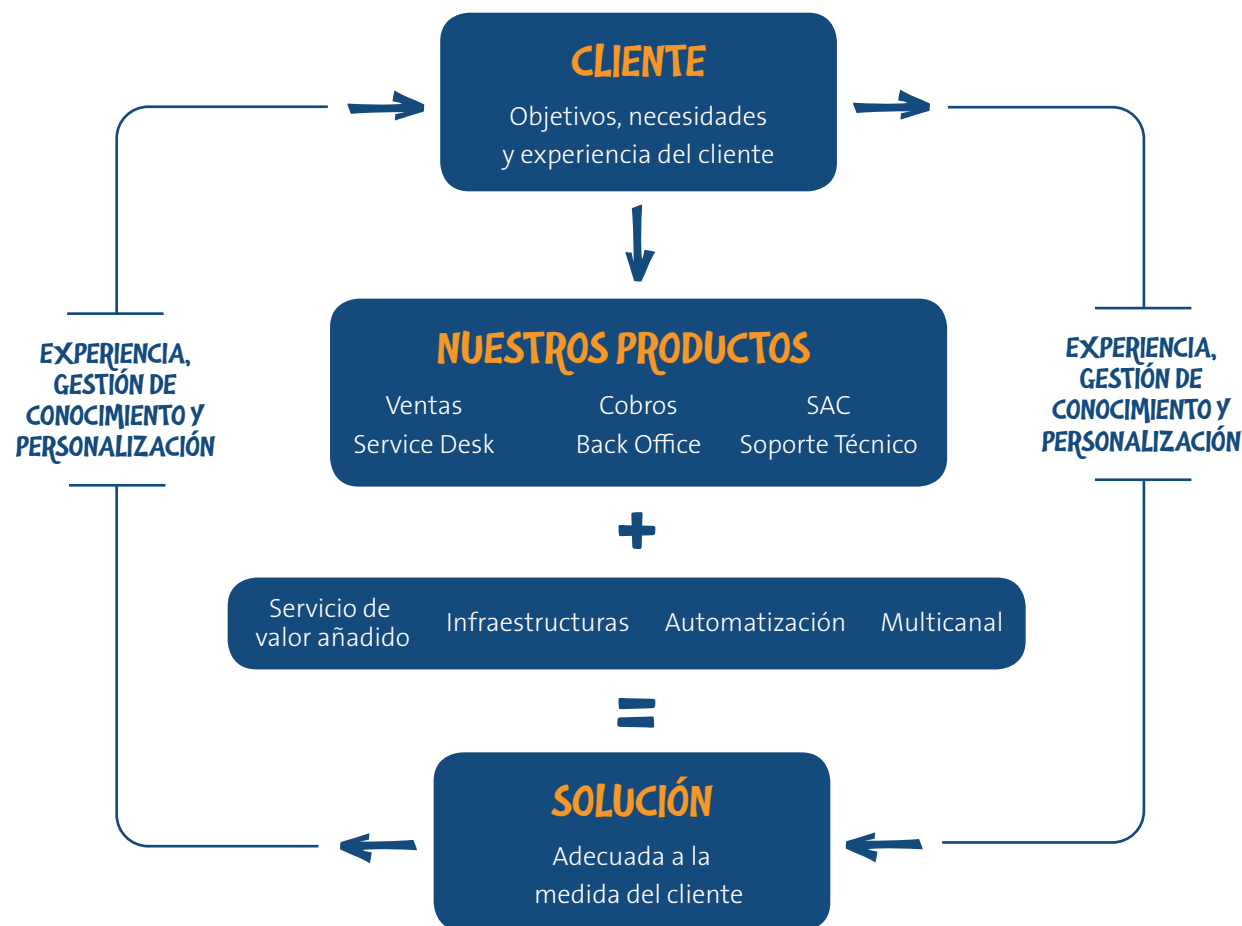
- Crecimiento sostenible: nos enfocamos en crecer con los clientes actuales en mercados locales, en concreto en los sectores telecomunicaciones y finanzas, en crecer con nuevos clientes en estos mismos sectores y en desarrollar cuentas globales a través de una oferta de productos y servicios más competitiva.
- Mejora de márgenes: una premisa fundamental en nuestra gestión es mejorar continuamente los procesos operativos y de negocio, con la finalidad de racionalizar procesos y herramientas para ser más eficientes y ágiles. Para ello, disponemos de procesos homogéneos a nivel global que permiten mayor flexibilidad en la gestión, mayor concentración y deslocalización de actividades, mejora en la gestión de la productividad y fiabilidad y calidad de la información.

- Equipo comprometido: para garantizar la excelencia en nuestros servicios, apostamos por el desarrollo y motivación de nuestros empleados como principal activo. Trabajamos para fortalecer su orgullo de pertenencia, reforzando los valores de Atento y compartiendo una misma identidad entre nuestras operaciones que nos asegure seguir contando con el mejor equipo del sector.

Nuestros servicios

El presente ejercicio hemos seguido trabajando para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes a través de diversos canales de atención, con un portafolio de servicios que supere sus expectativas y definan un nuevo paradigma de excelencia en la relación con el cliente.

Nuestra oferta permite combinar productos, servicios de valor añadido y herramientas de automatización para generar soluciones completas y diferenciadas.



Atención al cliente (SAC)

Nuestra solución ofrece atención y relacionamiento B2C (Business to Consumer) y B2B (Business to Business), especializada en cada segmento, con el objetivo de fidelizar, rentabilizar y retener a los clientes finales, a través de la utilización de varios canales, inteligencia y automatización, mejorando la experiencia del cliente final en todo el ciclo de vida.

Ventas

Disponemos de una solución integral, que contempla todas las fases del proceso de ventas - desde la identificación de los potenciales consumidores hasta acciones de postventa - maximizamos negocios y presentamos la mejor experiencia al cliente.

Basándonos en nuestra inteligencia de negocio, elaboramos estrategias que aportan mayor rapidez y aumentan la conversión de ventas al menor coste del mercado. En este sentido, ofrecemos una gestión en tiempo real, que permite un mejor control operativo y una mayor rapidez en la toma de decisiones durante el ciclo de ventas.

Back Office

Gestionamos de manera eficiente todos los servicios administrativos y de soporte encaminados a ofrecer la mejor solución y mayor rentabilidad en su negocio. Este producto contempla la automatización de actividades rutinarias y repetitivas, posibilitando así la gestión de información y procesos de negocio de gran volumen y de forma permanente.

Cobranza

Utilizamos sistemas de inteligencia para aumentar el índice de crédito recuperado y garantizar los mejores resultados de cobro, a través de la implementación de una estrategia de cobranzas con foco en la gestión de la morosidad en todas sus fases y medición de resultados para distintos tipos de cartera.

Soporte técnico

Gestionamos todo el proceso de atención que requiera apoyo técnico especializado de mayor o menor complejidad, ofrecemos un servicio de calidad y optimizamos el tiempo de respuesta a cada solicitud, garantizando la resolución desde el primer contacto con el cliente (FCR, first call resolution), promoviendo su mayor satisfacción y evitando costes innecesarios.



Service Desk

Hemos desarrollado una plataforma única con varios canales a través de la que solucionamos incidencias y solicitudes de empleados (B2E, Business to Employee) y proveedores (B2B, Business to Partner).

Aportamos apoyo centralizado y actuación proactiva, preventiva y resolutive de las demandas de los usuarios, desde incidencias vinculadas a las tecnologías de la información hasta cuestiones administrativas o de recursos humanos, a través de la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Multicanalidad

Para ayudar a nuestros clientes en las formas de interacción, trabajamos con canales como el teléfono, correo electrónico, SMS, chat interactivo, medios sociales, vídeo atención (APV quiosco web) y servicios presenciales.

A través de nuestra experiencia y capilaridad, ponemos en práctica la mejor estrategia presencial para hacer frente a los negocios de nuestros clientes: ventas, servicio al cliente, investigación, monitoreo de la calidad, merchandising y negociación de deudas.



Servicios de Valor Añadido

Servicios de Valor Añadido son servicios complementarios a los productos, como análisis de datos, encuestas de satisfacción y benchmarking que complementan nuestra oferta de negocio.

Hemos desarrollado metodologías y herramientas para añadir inteligencia en los negocios de los clientes conociendo los perfiles de consumo y la expectativa del mercado de manera que estos podrán tomar decisiones con un criterio adicional mejorando la experiencia del cliente.

Automatización

Las herramientas de automatización apoyan la oferta generando mayor productividad, economías de escala y consecuentemente reducción de costes para los clientes. Son ejemplos el envío de SMS, telemensajes, enriquecimiento de mailing, la solución de email y fax, la respuesta de voz interactiva (IVR, integrated voice response) integrada en la plataforma de reconocimiento de voz y los marcadores predictivos.

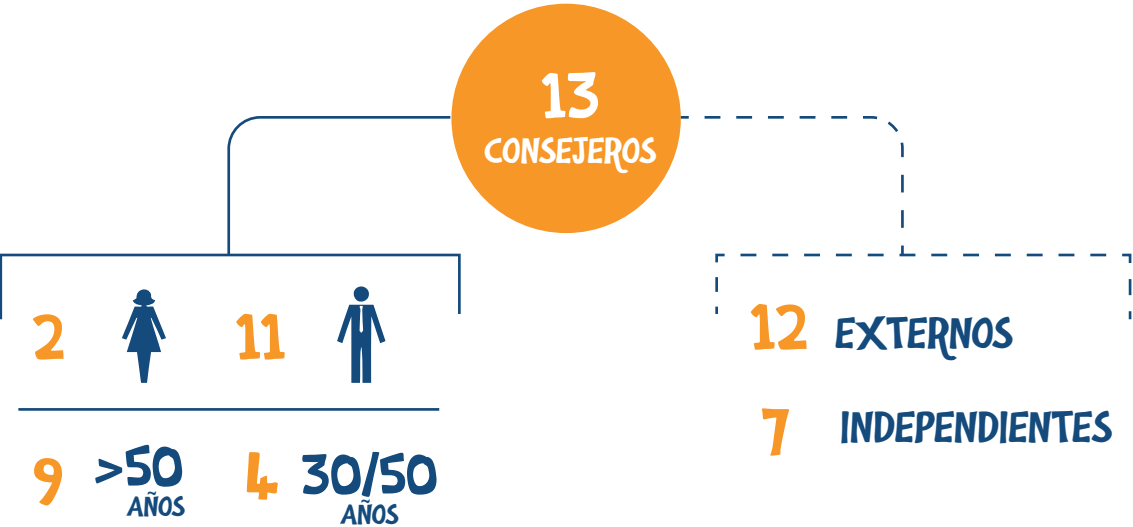
Recientemente han sido homologadas las soluciones de dashboard, que es un panel de gestión interactivo que ayuda en la toma de decisión de manera inteligente y rápida, además del enriquecimiento por código postal conocido como geoenriquecimiento.



07. Anexos | Gobierno Corporativo LA13

Con fecha de 12 de diciembre de 2012 Telefónica cerró la venta de Atento a un grupo de compañías controladas por el fondo americano Bain Capital. Con esta venta, Atento Inversiones y Teleservicios S.A.U. se mantiene bajo propiedad de Telefónica S.A. pero traspasa la mayor parte de sus activos y pasivos a Atento Spain Holdco., S.L.U. que se convierte así en la nueva sociedad española de cabecera del Grupo Atento. Uno de los activos que no entraron en la operación fueron las actividades de Atento en Venezuela, que por tanto han quedado excluidas del alcance del presente Informe.

Por lo que respecta a Atento Holding, cuenta con un órgano de administración compuesto por cuatro administradores solidarios, si bien se está analizando la opción de modificarlo en el futuro. En general, la estructura societaria y de gobierno corporativo se irá consolidando a lo largo de 2013 y se podrá ofrecer mayor información en el próximo Informe de RSC. Hasta la venta a Bain Capital, Atento contaba con un Consejo de Administración compuesto por 13 miembros con el siguiente perfil:



Tras la venta de Atento a un grupo de compañías controladas por el fondo americano Bain Capital en diciembre de 2012, se produjo el cese del Consejo de Administración y se substituyó por cuatro Administradores Solidarios.

El reglamento interno del Consejo establecía la elaboración de un Informe Anual con información completa sobre la política de remuneraciones de la sociedad y la de los propios Consejeros, informe sometido a votación en la Junta General Ordinaria de accionistas. También incluía procedimientos para evitar conflictos de intereses en el seno del Consejo por el que los Consejeros debían comunicar cualquier situación de conflicto, directo o indirecto.

El modelo de Buen Gobierno de la compañía incluía también una Comisión Delegada formada por 7 miembros, y tres comisiones internas como órganos consultivos de apoyo:

- La Comisión de Auditoría y Control, que supervisaba la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, así como la información financiera y todo lo relacionado con ella.
- La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno: informaba sobre cualquier materia relacionada con comisiones y nombramientos de consejeros y altos directivos, así como de políticas de remuneración.
- La Comisión de RSC, Sostenibilidad y RRHH: se encargaba principalmente de desarrollar la reputación y responsabilidad corporativa de la Compañía, así como de velar por el adecuado desarrollo de sus relaciones laborales.

De todo cuanto acontecía en el seno de las comisiones se daba cuenta al Consejo, al que correspondía la ratificación y aprobación final de cualquier decisión. Este órgano de administración tenía presentes en su actuación las recomendaciones de Buen Gobierno asumidas por la Compañía y vigentes en cada momento.

Con carácter anual, y de conformidad con la legislación vigente, la Junta General Ordinaria de accionistas procedía a aprobar la gestión del Consejo de Administración.

07. Anexos | Premios y reconocimientos

A continuación se enumeran algunos de los reconocimientos y distinciones que hemos obtenido en 2012, éxitos que nos gustaría compartir con todas las personas de Atento que lo han hecho posible.

Principales reconocimientos

- Numerosas operaciones de Atento fueron reconocidas por Great Place To Work (GPTW) Institute entre los Mejores Lugares para Trabajar (Best Workplaces). A nivel regional, de multinacionales en Latinoamérica (puesto 22), Centroamérica y Caribe (3) y Europa (17). A nivel nacional, en Colombia (1), El Salvador (1), España (2), Perú (2), Puerto Rico (2), México (5), Argentina (5), Guatemala (6), Uruguay (6) y Brasil (varios rankings locales).
- Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR), concedido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social (AliaRSE) a las operaciones de México, El Salvador, Guatemala y Perú.
- 6 Premios Amauta otorgados por la Asociación Latinoamericana de Marketing Directo e Interactivo (ALMADI) para Atento en Argentina (un Oro en la categoría de Customer Service B2B y una Plata en Campañas y Programas de Ventas, B2C), Atento en México (dos Platas por Campañas/Programas de Ventas B2C y Customer Service B2C, un Bronce por Customer Service B2C) y Atento en Uruguay (una Plata en Customer Service B2C).
- Premios a la Excelencia Empresarial del Grupo Dirigentes 2012 en la categoría de Compromiso Social para Atento en España, gracias a “sus programas de capacitación de empleo”.



07. Anexos | Acerca del Informe

El presente Informe de RSC recoge el desempeño en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad de Atento a lo largo del año natural 2012 (que coincide con el ejercicio fiscal de la compañía).

Parámetros básicos

El perímetro del Informe abarca todos los países en los que opera Atento a través de empresas filiales de las que es el accionista mayoritario. Las iniciativas dirigidas a clientes, empleados, proveedores, sociedad y medio ambiente son de aplicación en las filiales o países que se indican en cada caso.

En virtud de nuestro compromiso con la transparencia y la mejora continua, trabajamos continuamente por mejorar la calidad de los reportes de sostenibilidad de publicación anual. Una oportunidad de mejora nos la brinda la verificación externa del desempeño y los procesos subyacentes por parte de un auditor independiente.

Entre las diferencias respecto del Informe RSC 2011, cabe destacar:

- El cambio de accionista y la separación de las operaciones en Venezuela, que ya no continúan en el perímetro de Atento.
- El esfuerzo por seguir incrementando el número de indicadores reportados, este año fundamentalmente en lo que respecta a la medición de nuestra huella de carbono.

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el Perfil según la G3	Informe sobre: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Verificación externa de la Memoria	Informe sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2 3.9, 3.13 4.5, 4.13, 4.16 - 4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3	No es necesario		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador		Información sobre el Enfoque de Gestión para cada Categoría de Indicador	
	Indicadores de Desempeño según la G3 & Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental.		Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de Desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos.		Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los Suplementos Sectoriales* de conformidad con el principio de materialidad ya sea a, informando sobre el indicador o b, explicando el motivo de su omisión.	

** Los indicadores de Desempeño de pueden seleccionar de cualquier Suplemento Sectorial finalizado, pero 7 de los 10 deben provenir de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI original.

*** Los indicadores de Desempeño de pueden seleccionar de cualquier Suplemento Sectorial finalizado, pero 14 de los 20 deben provenir de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI original.

* Versión final del Suplemento Sectorial

Principios aplicados

Para la elaboración del presente Informe se han seguido las directrices GRI G3.1, tanto para definir el contenido como para asegurar la calidad de la información.

Los principios para la definición del contenido tenidos en cuenta son:

- **Materialidad:** la información contenida en la memoria deberá cubrir aquellos aspectos/indicadores que reflejen los impactos significativos, sociales, ambientales y económicos de la Compañía o aquéllos que podrían ejercer una influencia sustancial en las decisiones de los grupos de interés.
- El contenido del Informe Atento incluye los aspectos económicos, sociales y ambientales que se han determinado materiales a partir del análisis interno de relevancia realizado y posteriormente contrastado mediante paneles de diálogo con los diferentes grupos de interés. También se ha tenido en cuenta, para la determinación de la relevancia, otros procesos de diálogo abiertos con los grupos de interés, la consulta a

expertos en el campo de la sostenibilidad y la revisión de informes y publicaciones relevantes.

- **Participación de los grupos de interés:** se deben identificar los grupos de interés y describir en la memoria cómo se ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.

En 2010 se llevó a cabo un diagnóstico de nuestros grupos de interés y posterior priorización basada en dos criterios generales: su impacto en los objetivos estratégicos de Atento y las características propias de cada grupo de interés (basada en criterios como la legitimidad o la urgencia).

Este análisis determinó cinco grupos de interés prioritarios (clientes, empleados, accionistas, agentes sociales y medios de comunicación) y otros cinco con una prioridad menor (administraciones públicas, tercer sector, proveedores, la sociedad en un sentido amplio y los competidores).

Para la comunicación con ellos existen una serie de canales específicos y otros generales, como es el caso del presente Informe.

Para facilitar la lectura y el acceso a la información, el contenido del Informe se ha estructurado en acciones dirigidas fundamentalmente a tres grupos de interés (clientes, empleados y proveedores), más otros dos capítulos de iniciativas sociales y ambientales dirigidos a la pluralidad de grupos.

- **Contexto de sostenibilidad:** la organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad.

En Atento somos sensibles a las demandas de los grupos de interés, y en el presente Informe hemos declarado nuestra aproximación a la sostenibilidad en el contexto más amplio, utilizando siempre la información disponible y objetiva para evaluar las acciones en los países en que opera la Compañía.

- **Exhaustividad:** tanto la cobertura de la memoria como la de los aspectos e indicadores concretos deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la Compañía.

La cobertura del presente Informe incluye los impactos económicos, sociales y medioambientales que hemos identificado en Atento en los procesos de gestión y de consulta con los grupos de interés, para poder así mostrar el desempeño completo de la Compañía en un ejercicio de transparencia.

En esta línea, al ofrecer indicadores de desempeño, se ha intentado en la medida de lo posible incluir los valores del año anterior para facilitar la comparación y apuntar la tendencia. En los valores de 2011 hemos sustraído los indicadores de Venezuela para facilitar la comparación con el alcance geográfico de las operaciones de Atento en la actualidad.

Grupo de Interés Prioritario

Canales de comunicación

	Específico	General
Clientes	Encuesta de satisfacción Quejas/ Reclamaciones	
Empleados	Encuestas de clima laboral Canales de comunicación institucional Programa Atento Rally Buzón de sugerencias Canal de denuncias	Página web (www.atento.com) Correo electrónico específico responsabilidadcorporativa@atento.es
Accionistas	Reuniones del Consejo de Administración	Sucesivos Informes RSC
Agentes sociales	Reuniones preiódicas Organos Paritarios de Negociación	
Medios de comunicación	Notas de prensa Otros (foros, presentaciones, etc.)	

Tablas GRI - I/V.

Apdo. GRI	Descripción	Capítulo memoria	Página
1	Estrategia y análisis		
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	0	4 - 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1, 5 y 6	10-11, 42 y 47
2	Perfil de la organización		
2.1	Nombre de la organización	2 y 8	15 y 56
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	8	53 - 55
2.3	Estructura operativa	8	56
2.4	Localización sede principal	0	6
2.5	Países en los que opera	0	6
2.6	Naturaleza, propiedad y forma jurídica	2 y 8	15 y 56
2.7	Mercados y servicios	8	53 - 55
2.8	Dimensiones de la organización	2 y 8	15 y 56
2.9	Cambios significativos en el periodo cubierto	2 y 8	15 y 56
2.10	Premios y distinciones en el periodo	3 y 8	22 y 57
3	Parámetros de la memoria		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	8	58
3.2	Fecha de la memoria anterior	1 y 8	11 y 58
3.3	Ciclo de presentación de las memorias	8	58
3.4	Punto de contacto para cuestiones relacionadas	8	59
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	8	58
3.6	Cobertura de la memoria	2 y 8	15 y 58
3.7	Existencia de limitaciones al alcance de la memoria	2 y 8	15, 56 y 58
3.8	Bases para incluir información en el caso de negocios conjuntos	8	58
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	8	58

Tablas GRI - II/V.

Apdo. GRI	Descripción	Capítulo memoria	Página
3.10	Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores	8	58
3.11	Cambios significativos respecto a periodos anteriores	2 y 5	15 y 58
3.12	Tabla de localización de los contenidos GRI	8	61-65
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	8	58
4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés		
4.1	Estructura de gobierno de la organización	8	56
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	0	4 - 5
4.3	Miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos	8	56
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno.	8	58
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización	4	30
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	8	56
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	4 y 8	28 - 30 y 56
4.8	Declaraciones de misión y valores, códigos de conducta y principios para el desempeño económico, ambiental y social	0 y 1	4-5, 8 -12 y 53
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la gestión del desempeño económico, ambiental y social	1 y 8	8 y 56
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial en el plano económico, ambiental y social	4, 8	30, 56
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	6	47 - 50
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	5	39 - 44
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	1 y 5	9 y 39 - 43
4.14	Grupos de interés incluidos	1 y 8	8 - 9 y 59
4.15	Bases para identificación y selección de grupos de interés	1 y 8	8 - 9 y 59

Tablas GRI - III/V.

Apdo. GRI	Descripción	Capítulo memoria	Página
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación	1 y 8	8 - 9 y 59
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés	1 y 8	8 - 9 y 59
	Dimensión económica		
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	4	30
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	4	34
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	4	35
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	5	39 - 43
	Dimensión ambiental		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	7	50
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	7	50
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	7	47 - 50
EN8	Captación total de agua por fuentes	7	50
EN10	Volumen total de agua reciclada y reutilizada	7	50
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	7	47-50
EN16	Emisiones totales directas e indirectas de gases causantes de efecto invernadero	7	50
EN18	Iniciativas para la reducción de gases causantes de efecto invernadero	7	50
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	7	47
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos medioambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	7	49
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	7	50
EN29	Emisiones de gases causantes de efecto invernadero en los viajes de empresa	7	50

Tablas GRI - IV/V.

Apdo. GRI	Descripción	Capítulo memoria	Página
Dimensión social - Prácticas laborales y ética en el trabajo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	5	34
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	5	34
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	5	27 y 30
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	5	27 y 34
LA6	Porcentaje de trabajadores que están representados en Comités de Seguridad y Salud conjuntos	5	27 y 34
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región	5	31 y 35
LA8	Programas de educación a trabajadores, familias o la comunidad, en relación con enfermedades graves	5	31
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	5	35
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	5	35
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	5	28
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	5	35
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	5	36
LA14	Ratios salariales entre hombres y mujeres	5	36
LA15	Porcentajes de reincorporación tras baja por maternidad/paternidad	5	36
Dimensión social – Derechos Humanos			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	6	44
HR4	Número total de incidentes de discriminación	6	44
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	6	44

Tablas GRI - V/V.

Apdo. GRI	Descripción	Capítulo memoria	Página
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	6	44
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	6	44
	Dimensión social – Sociedad		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	6	44
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	6	44
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	6	44
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	6	44
	Dimensión social – Responsabilidad sobre productos		
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	3	20
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	3	20
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	3	20
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	3	19 y 20, 32 y 33
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	2 y 3	12, 22, 32 y 33
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes	3	20
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	3	20
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	3	20

Pacto mundial

Áreas	Principios del Pacto Mundial	Página
Derechos Humanos	<p>Principio 1 - las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente</p> <p>Principio 2 - las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.</p>	<p>EC5, LA4, LA6 - 9 LA13 -14, HR 3-7, PR 2, PR 8 HR 3 -7</p>
Trabajo	<p>Principio 3 - las empresas deben sostener la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a celebrar contratos colectivos de trabajo</p> <p>Principio 4 - las empresas deben sostener la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio</p> <p>Principio 5 - las empresas deben sustentar la abolición efectiva del trabajo infantil</p> <p>Principio 6 - las empresas deben sostener la eliminación de discriminación respecto del empleo y la ocupación</p>	<p>LA4, HR 3</p> <p>HR 3, HR 7 HR 3, HR 6 EC7, LA2, LA13-14, HR3-4</p>
Medio ambiente	<p>Principio 7 - las empresas deben apoyar un abordaje cauteloso de los desafíos ambientales</p> <p>Principio 8 - las empresas deben implementar iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental</p> <p>Principio 9 - las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías que no dañen el medio ambiente</p>	<p>EN18, EN26 EN3-5, EN8, EN14, EN16, EN28, PR3-4 EN5, EN10, EN18, EN26</p>
Anti corrupción	<p>Principio 10 - las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el pago de sobornos</p>	<p>SO2 - 3</p>

Informe de verificación externa



INFORME DE REVISIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2012

A la Dirección de Atento Spain Holdco., S.L.U.

Alcance del trabajo

Hemos realizado la revisión de la adaptación de los contenidos del Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en adelante Informe de RSC, 2012 de Atento Spain Holdco., S.L.U. (en adelante, Atento), para el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2012, a lo señalado en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.1 (G3.1).

La preparación del Informe de RSC 2012, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de la Dirección de Atento, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con la Norma ISAE 3000 Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (Limited Assurance Engagements) emitida por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación para los trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Atento que han participado en la elaboración del Informe de RSC 2012, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que, con carácter general, se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Atento para conocer los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe de RSC 2012.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio, así como la cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en el Informe de RSC 2012, en función del entendimiento de los requerimientos de los grupos de interés.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del Informe de RSC 2012 a lo señalado en la Guía G3.1 de GRI.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados a cada grupo de indicadores.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa de los indicadores principales y adicionales incluidos en el Informe de RSC 2012 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Atento.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
T: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 913 083 566, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.054, sección 3ª.
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 80242 - CIF: B-79 031290



El alcance de una revisión es sustancialmente inferior al de un trabajo de aseguramiento razonable y, por tanto, la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC). El trabajo ha sido realizado por un equipo de especialistas en sostenibilidad con amplia experiencia en la revisión de este tipo de informes.

Conclusión

En los anexos adjuntos del presente informe, se detallan los indicadores revisados, las limitaciones al alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por GRI.

Como resultado de nuestra revisión, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de RSC 2012 de Atento contiene errores significativos o no ha sido preparado, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1 (G3.1).

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

M.ª Luz Castilla Porquet
Socio
Barcelona, 10 de febrero de 2014

Informe de verificación externa



Anexos al Informe relativo a la verificación externa de los indicadores del Informe de RSC Atento 2012

Anexo 1. Indicadores principales y adicionales de la Guía GRI-G3.1 (Nivel de Aplicación B de GRI)

Aspecto	Tipo	G3.1	Descripción	Conclusión
Indicadores Económicos				
Desempeño económico	Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total
	Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
Presencia en el Mercado	Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total
	Principal	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Parcial
Indicadores Medioambientales				
Energía	Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial
	Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial
	Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Total
Agua	Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total
	Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Parcial
	Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la diversidad.	Parcial
Emisiones, vertidos y residuos	Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Total
	Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Total
	Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial

(1)



Indicadores Medioambientales (Cont.)				
Productos y servicios	Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Total
Transporte	Adicional	EN29	Impactos medioambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Total
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo				
Empleo	Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	Parcial
	Principal	LA2	Número total y tasa porcentual de empleados que causaron alta y baja en la organización, desglosado por género, edad y geografía.	Parcial
	Adicional	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por principales localizaciones geográficas.	Total
	Principal	LA15	Número de reincorporaciones al trabajo y tasas de retención después de un permiso de maternidad, desglosado por género.	Total
Relaciones empresa / trabajadores	Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Total
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de empresa-empleado, para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Total
	Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por género.	Total
	Principal	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Total

(2)

Informe de verificación externa


Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo (Cont.)				
Salud y seguridad en el trabajo	Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Parcial
	Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Total
Formación y educación	Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Total
	Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por género.	Total
Diversidad e igualdad de oportunidades	Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	Total
	Principal	LA14	Relación entre salario base y la remuneración de las mujeres con respecto al de los hombres, desglosado por categoría profesional y región.	Parcial
Indicadores de desempeño en materia de Derechos Humanos				
Prácticas de inversión y abastecimiento	Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Total
No discriminación	Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Parcial
Explotación infantil	Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Trabajos forzados	Principal	HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total
Resoluciones	Principal	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, tramitadas y resueltas a través de mecanismos de queja formal.	Parcial

(3)

Indicadores del desempeño con respecto a la Sociedad				
Corrupción	Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total
	Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	Parcial
Comportamiento de competencia desleal	Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Total
Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos				
Salud y seguridad del cliente	Adicional	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida distribuidos en función del tipo de resultado de dichas incidencias.	Total
Etiquetado de productos y servicios	Principal	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Total
	Adicional	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Total
	Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	Total
Comunicaciones de Marketing	Principal	PR6	Programas de cumplimiento con las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Total

(4)

Informe de verificación externa



Indicadores de desempeño respecto a la responsabilidad sobre productos (Cont.)				
Comunicaciones de Marketing	Adicional	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Total
Privacidad del cliente	Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Total
Cumplimiento normativo	Principal	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Total

- TIPOS DE ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN EFECTUADA:
- **Verificación total:** Verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades del Grupo Atento y fuentes de información externa.
 - **Verificación parcial:** No se han podido verificar todos los aspectos asociados al indicador que establece el GRI versión G3.1, pero se ofrece una parte de la información y para ésta se ha realizado la verificación del cálculo de los indicadores cuantitativos y de los aspectos de carácter cualitativo, así como su adecuada compilación a partir de la información extraída por las distintas unidades del Grupo Atento y fuentes de información externa.
 - **No disponible:** el Grupo Atento no dispone de la información necesaria asociada a este indicador.
 - **No aplica:** En base a los principios del GRI versión G3.1 y a la actividad del Grupo Atento la información asociada a este indicador no es de aplicación.

Application level check por el GRI



Atento Spain Holdco S.L.U.
C/Quintanavides 17
Las Tablas 28050 Madrid
España
CIF B86445731

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012
www.atento.com

ATENTO: