

# Informe de Responsabilidad Social Corporativa **2013**

Construimos contigo un mundo sostenible

**ATENTO**



# +Contenido

Información Corporativa .....	4
Carta del CEO de Atento .....	10
Acerca del informe .....	12
Nuestra Responsabilidad Social Corporativa .....	14
Desempeño económico .....	21
Satisfacción del cliente .....	22
Compromiso con nuestro equipo de trabajo .....	28
Nuestro compromiso social .....	41
Dimensión ambiental .....	47
Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos .....	55
Retos para el futuro .....	59
Anexos .....	61
Indicadores GRI y Pacto Mundial .....	64
Informe verificación externa .....	65



arvento



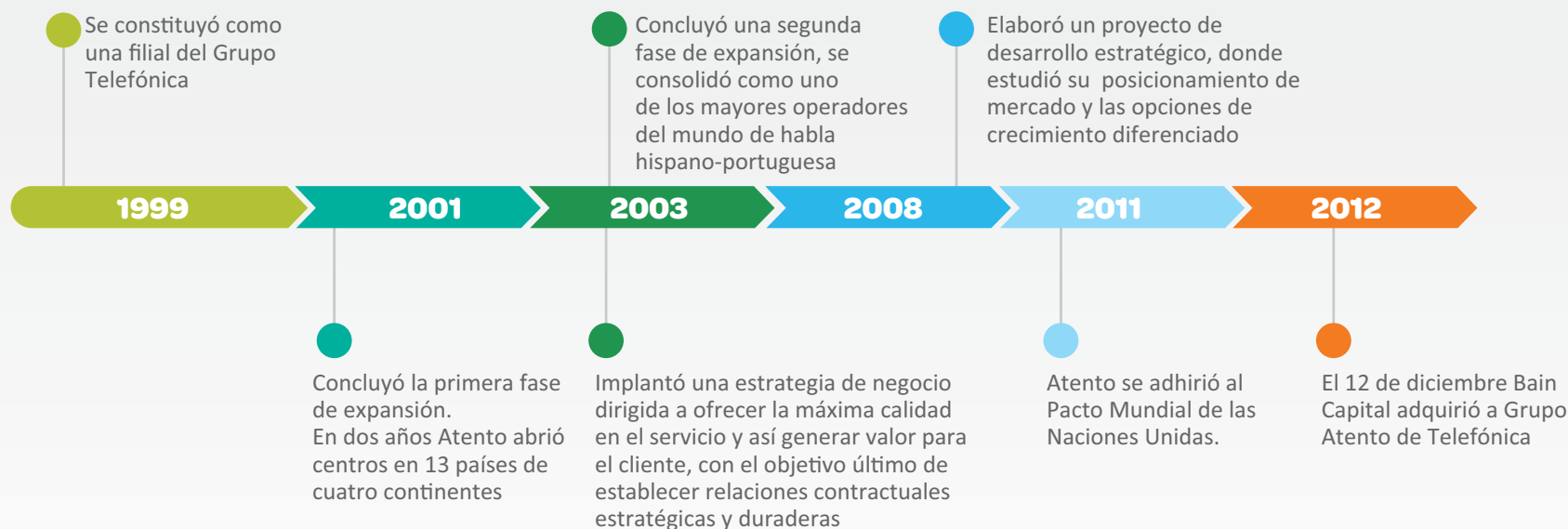
# + Información Corporativa

## Sobre Atento

Atento fue fundada en 1999 en Madrid, España como proveedor de CRM BPO del Grupo Telefónica. Desde entonces, Atento ha diversificado significativamente su base de clientes, y después de su adquisición en Diciembre de 2012, se convirtió en una compañía independiente. Su línea de negocios se basa en *Customer Relationship Management* (CRM), esquema que se enmarca dentro del modelo de *Business Process Outsourcing* (BPO).

El cual involucra la contratación de las operaciones y responsabilidades de negocio específicas a un tercer proveedor, y se caracteriza por tener una *back office* que incluye funciones internas del negocio (Recursos Humanos y Finanzas) y una *front office* que involucra servicios relacionados con el consumidor (Centro de Contacto).

## Atento en el tiempo



## Nuestras Soluciones

---



### Soporte Técnico

Realizamos el diagnóstico, análisis y resolución remota de problemas técnicos.



### Back Office

Automatización de actividades rutinarias, realizando la gestión de información y procesos de negocio de gran volumen, ventas y soporte técnico.



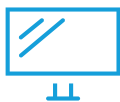
### Crédito, Riesgos y Recobro

Gestión efectiva de la morosidad en las diferentes etapas de la deuda, y sobre diversos tipos de cartera, soluciones y perfiles de clientes.



### Atención al Cliente

Gestiona las llamadas recibidas, proporcionando información y atendiendo peticiones y reclamaciones relativas a nuestros servicios y soluciones.



### Service Desk

Ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar diversas incidencias y solicitudes de empleados y proveedores, a través de las mejores prácticas del mercado de la metodología ITIL.



### Ventas

Contempla desde la identificación de los potenciales consumidores hasta acciones de postventa.



Durante 2013 no se presentaron incidentes por algún tipo de incumplimiento o multas relacionadas con impactos en la salud y seguridad por el uso de nuestros servicios, así como referentes a la normativa sobre uso y suministro de servicios. Adicionalmente, contamos con canales de diálogo permanente, mediante los cuales nos comunicamos con nuestros grupos de interés para dar tratamiento a cualquier tipo de inquietud sobre nuestros servicios.

Atento en el mundo



Regiones	Países
América del Norte y Central	México*
	Estados Unidos
	Puerto Rico
	Guatemala
	El Salvador
	Panamá
América del Sur	Argentina
	Chile
	Colombia
	Perú
	Uruguay
Brasil	Brasil*
EMEA	España*
	Francia
	República Checa
	Marruecos

\*Oficinas corporativas



+ Teniendo en cuenta sus perspectivas de crecimiento, **América Latina** es uno de los **mercados más atractivos de CRM y BPO** a nivel mundial.

Atento tiene una estrategia bien definida y un modelo de negocio propio con una historia de éxito de casi 15 años. La compañía se beneficia de los conocimientos adquiridos por su equipo directivo, que atesora una sólida experiencia en el sector, lo que ha permitido desarrollar una metodología propia eficiente y establecer relaciones contractuales duraderas con los clientes. Los miembros del equipo directivo han desempeñado cargos clave en el sector y han demostrado sus habilidades operativas, tal y como avala el crecimiento del negocio a lo largo de la pasada década.

Nombre	Edad	Posición
Alejandro Reynal	41	Chief Executive Officer
Mauricio Montilha	50	Chief Financial Officer
Reyes Cerezo	49	Legal and Regulatory Compliance Director
Iñaki Cebollero	43	Human Resources Director
Michael Flodin	50	Operations Director
Mariano Castaños	42	Chief Commercial Officer
Nelson Armbrust	50	Brazil Regional Director
Miguel Matey	42	North America Regional Director
Juan Enrique Gamé	53	South America Regional Director
José María Pérez Melber	42	EMEA Regional Director

Para más información sobre el perfil de nuestro Comité Directivo:  
<http://www.atento.com/es/quienes-somos/comite-de-direccion/>

Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Atento está formado por 3 consejeros y una Secretaria:

- Devin O’Reilly (Presidente)
- Mark Nunelly (Consejero)
- Alejandro Reynal Ample (Consejero Delegado)
- Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano (Secretaria)

Para favorecer el Buen Gobierno de la compañía, el Consejo de Administración se apoya en dos Comités de carácter interno que funcionan como órganos consultivos. De todo cuanto acontece en el seno de los Comités se da cuenta al Consejo, al que corresponde la ratificación y aprobación final de cualquier decisión. Este órgano de administración tiene presentes en su actuación las recomendaciones vigentes de Buen Gobierno asumidas por la Compañía. El Consejo tiene su propio reglamento de funcionamiento en el que, entre otras cosas, se establecen sus obligaciones, los acuerdos que deben pasar por su aprobación, así como las reglas generales para su funcionamiento.

Con carácter anual, y de conformidad con la legislación vigente, la Junta general ordinaria de accionistas procede a aprobar la gestión del Consejo de administración de la compañía.

Comités Internos

- Comité de Auditoría y Riesgos: supervisa la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos, la información financiera y todo lo relacionado con ella.
- Comité de Compensación y Beneficios: informa sobre cualquier materia relacionada con comisiones y nombramientos de consejeros y altos directivos, así como de políticas de remuneración.
- Comité de Asuntos Regulatorios: constituido inicialmente como un



subcomité del Comité de Auditoría y Riesgos, es el encargado de velar por el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos en el grupo Atento. Su principal función es la de apoyar al Comité de Auditoría en el cumplimiento de las citadas políticas, normas y procedimientos en el grupo Atento.

## Principios de Actuación

En Atento, hemos adoptado una serie de principios de actuación, aplicables a todos los empleados de Atento. Los directores, gerentes y jefes son responsables de compartir los principios de actuación con sus equipos y así evitar cualquier tipo de conflicto de interés. En caso de que surja alguna situación, es responsabilidad de cada empleado el informar de las actuaciones o situaciones que vulneren los Principios mediante el Canal de Denuncias. Toda esta información se encuentra detallada en la Política de anti-corrupción elaborada en este año.

## La remuneración de los Directores y Ejecutivos

Los objetivos de nuestras políticas y programas de compensación buscan atraer, motivar, recompensar y retener el talento clave a través de enfoques eficaces y una oferta atractiva que refuerce la responsabilidad ejecutiva y recompensan el logro de los resultados del negocio. Ciertos elementos de compensación han sido el producto de negociaciones entre los ejecutivos y nuestro Director General y / o Consejo de Directores.

La remuneración agregada total pagada a nuestros funcionarios ejecutivos fue de \$ 7,9 millones durante el ejercicio finalizado al 31 de diciembre de 2013; además, los beneficios totales en especie ascendieron a 0.4 millones de dólares. Hasta la fecha, no hemos proporcionado una indemnización en efectivo a estos por sus servicios como directores o miembros de los Comités del Consejo.

## Riesgos

Nuestro Consejo de Dirección es actualmente responsable de la supervisión del proceso de gestión de riesgos. Éste se centra en la estrategia de gestión general y los riesgos más significativos que nos enfrentamos; a su vez, asegura que dichas estrategias de eliminación o mitigación de riesgos sean implantadas por la Dirección de la compañía.







## + Carta del CEO de Atento

---

Queridos amigos y amigas,

Tengo el placer de presentarles un año más el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Atento, un documento con el que queremos acercarles a la sostenibilidad en nuestra compañía, la cual vivimos y articulamos a través de nuestra relación diaria con cada uno de nuestros grupos de interés. Por esta razón, este informe anual de RSC resume el impacto que nuestra compañía ha tenido en el conjunto de la sociedad en 2013 mediante la generación de valor a nuestros empleados, accionistas y las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

Desde el 2011 Atento se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Así, nuestras estrategias y operaciones asumen el compromiso de hacer cumplir los diez principios del Pacto como se refleja en este Informe. En Atento estamos convencidos que la adhesión y compromiso al Pacto Mundial de las Naciones Unidas contribuye a consolidarnos como empresa socialmente responsable.

En 2013, comenzamos una importante etapa en la historia de Atento de la mano de Bain Capital como nuevo accionista. Ésta, se ha caracterizado por las oportunidades y desafíos a través de los cuales reafirmamos el espíritu de crecimiento que nos ha distinguido desde nuestros inicios y desarrollamos el inmenso potencial que tiene nuestra compañía como empresa independiente. Esta visión, compartida por Bain Capital y todos los que formamos parte de Atento, sentó las bases de nuestro primer año como entidad independiente de Telefónica y, desde entonces, es una fuente de inspiración para el desarrollo de nuestra actividad económica y social.

En el plano de la afirmación de nuestras señas de identidad, Atento emprendió una revisión de su misión, valores de compañía, estándares de liderazgo y principios de actuación en la que participaron de forma activa una representación de empleados de diferentes regiones y funciones. El

resultado fue una misión de compañía renovada, en donde buscamos contribuir al éxito de las empresas, garantizando la mejor experiencia para sus clientes a través de nuestro compromiso, integridad, generación de confianza y pasión por ser mejores cada día.

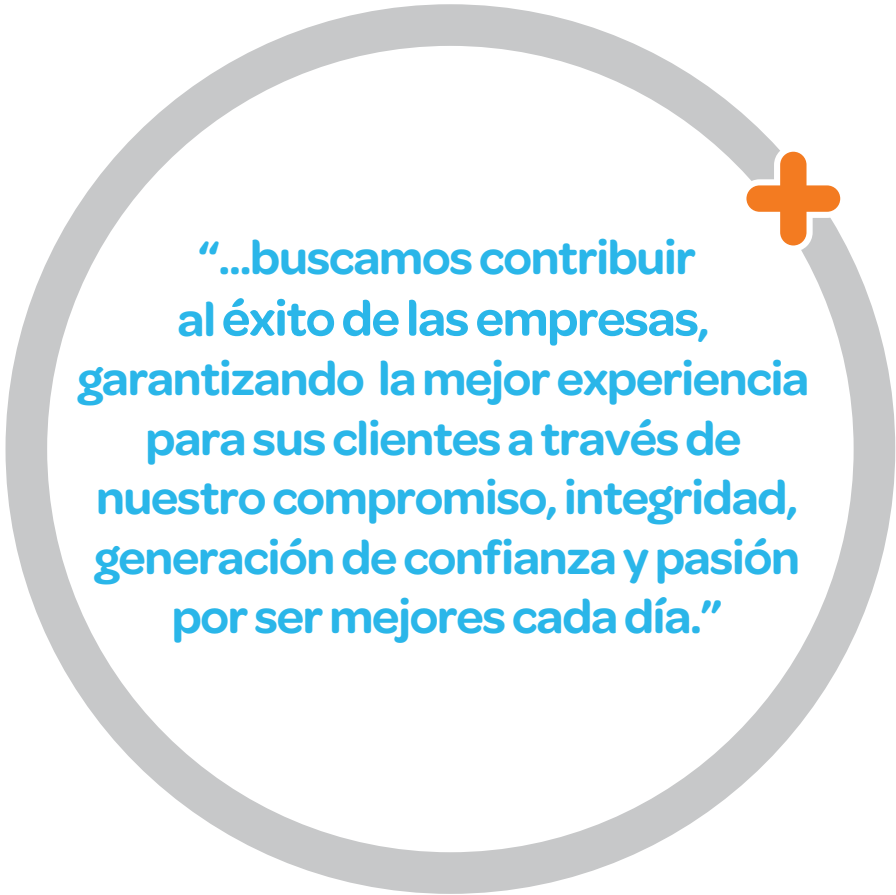
Como resultado de nuestro compromiso con el Pacto Mundial, Atento ha demostrado grandes avances en materia de derechos humanos, medio ambiente, políticas anticorrupción y sobre todo ha mejorado los estándares laborales. Gracias al compromiso de nuestras y nuestros empleados, por tercer año consecutivo, el índice general de satisfacción de nuestras y nuestros clientes superó el 80% en 2013. Durante el pasado ejercicio, hemos reforzado nuestra apuesta, ya tradicional, por el desarrollo, la formación y la motivación de las personas que conforman Atento. Gracias a este esfuerzo hemos incrementado el índice de satisfacción de empleados hasta llegar al 81%, por esto Atento ha sido reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por *Great Place to Work Institute*, única compañía de su sector con un puesto en este ranking.

En 2013 iniciamos con paso firme una nueva etapa para convertirnos en una compañía más comprometida y con mayor capacidad para generar valor a sus grupos de interés y la sociedad en su conjunto. Debido a que la responsabilidad social corporativa es una prioridad reconocida para Atento, reitero nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Quiero agradecer a las más de 155, 000 personas que forman parte de Atento, y que con su compromiso, entusiasmo y esfuerzo diario han contribuido para alcanzar esta meta. Gracias también a nuestros clientes que día a día confían en Atento para gestionar sus relaciones más preciadas. Esta confianza nos permite seguir creciendo e innovando para descubrir nuevas formas de añadir valor a las relaciones entre marcas y consumidores. Gracias, en definitiva, a todos los que comparten nuestro día a día y nuestro compromiso por hacer de la sociedad en la que vivimos un mundo más sostenible.

**Alejandro Reynal**

CEO de Atento



**“...buscamos contribuir  
al éxito de las empresas,  
garantizando la mejor experiencia  
para sus clientes a través de  
nuestro compromiso, integridad,  
generación de confianza y pasión  
por ser mejores cada día.”**



## + Acerca del informe

El presente Informe de RSC contiene el desempeño en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad de Atento a lo largo del año natural 2013. Para su elaboración se han seguido las directrices del GRI G3.1, tanto para definir el contenido como para asegurar la calidad de la información.

### Sobre los informes de Responsabilidad Social de Atento

En 2011, Atento se adhirió al Pacto Mundial y desde el 2008 ha elaborado reportes GRI pasando de un nivel C a un B+ en su última emisión global en 2012.



El perímetro del Informe abarca todos los países en los que opera Atento. 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.

Entre las diferencias respecto del Informe RSC 2012, cabe destacar que se tuvo un incremento de 16 de indicadores reportados.

Nivel de aplicación Resumen:	B+ GRI Atento (2012)	B+ GRI Atento (2013)
Información sobre el perfil	32 indicadores	
Indicadores de desempeño <b>Económicos</b>	46 4	62 9
Principales adicionales <b>Ambientales</b>	3 1 12	7 2 15
Principales adicionales <b>Sociales</b>	7 5 14	10 5 14
Principales adicionales <b>Derechos humanos</b>	9 5 5	9 5 9
Principales adicionales <b>Responsabilidad sobre productos</b>	2 2 8	5 2 8
Principales adicionales	3 5	3 5

# Nuestra Responsabilidad Social Corporativa

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO





# + Nuestra Responsabilidad Social Corporativa

## Nuestros principios

Todas las actividades de Atento se basan en sus cuatro principios de actuación: Transparencia y Confianza, Integridad, Legalidad y Derechos Humanos.

Estos principios son transversales a la empresa y son a su vez los que rigen las tres líneas de trabajo en materia de Responsabilidad Social Empresarial:

- 1. Empleados:** seleccionando, formando y desarrollando a los mejores profesionales del mercado, comprometiéndolos con la mejora del clima laboral como forma de asegurar la satisfacción de clientes y usuarios.
- 2. Ciudadanía Responsable:** a través del programa de voluntariado corporativo las personas son capaces de alcanzar su máximo potencial, de convertirse en miembros activos de sus comunidades y en los motores de un crecimiento sostenible. Además, Atento promueve la integración de minorías y grupos con dificultades de acceso al empleo.
- 3. Conciencia ecoeficiente:** uno de los objetivos de Atento es conseguir un uso óptimo de los recursos naturales, al tiempo que se usan tecnologías que permitan minimizar la huella de carbono y reciclar residuos, promoviendo así una mayor conciencia medioambiental.



## Las actividades de Atento están alineadas a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

### Principios del Pacto Mundial

Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.



#### Derechos Humanos:

**Principio 1:** Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

+ Atento a través de sus programas con sus empleados cumple con el Pacto Mundial ya que potencializa el talento y apoya la carrera profesional de su personal. Los empleados son tratados con dignidad y son retribuidos de manera justa y equitativa. Así, Atento tiene un acercamiento positivo hacia la cuestión de derechos humanos que resulta beneficioso en los centros de trabajo, a nivel de la comunidad local e internacional.

Atento se ha comprometido con sus empleados a combatir la discriminación ya que cuenta con varios programas dirigidos a grupos vulnerables como mujeres, la comunidad LGBTTI, grupos étnicos, grupos migrantes, jóvenes y ancianos. Atento hace la selección de sus empleados en función de su capacidad para realizar el trabajo en cuestión y no existe distinción, exclusión o preferencia.



## Estándares Laborales:

**Principio 3:** Las Empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

+ **Atento se compromete también con el apoyo a la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva, que se refiere al proceso o actividad que conduce a la firma de convenios colectivos utilizados para determinar las exigencias y las condiciones de trabajo.**

Rechazamos el trabajo infantil y la vulneración de los derechos de niños y adolescentes. No incorporamos a nuestra plantilla a personas por debajo de la edad mínima legal de empleo, o que no hayan terminado la escolaridad obligatoria según las leyes vigentes en cada país

## Anticorrupción:

**Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

+ **En el ejercicio 2013 no se identificaron incidentes de corrupción en Atento.**

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. Desde el 2010 se pueden consultar nuestros Informes de Responsabilidad Social Corporativa en la web del Pacto Mundial en (<http://pactomundial.org/>)

o el propio Global Compact (<http://www.unglobalcompact.org>). En el 2013 hemos publicado la información relativa a Pacto Mundial mediante la modalidad de “formato libre”, vinculando los indicadores GRI con los principios de Pacto Mundial.

## Medio Ambiente:

**Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Las Empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

+ **Atento ha buscado maximizar el uso de los recursos naturales incorporando nuevas tecnologías más amigables con el medio ambiente. Entre las actividades realizadas por Atento están la Medición de Huella de Carbono, el ahorro de consumo de luz, agua y electricidad, entre otros. De esta manera, Atento se compromete con el Pacto Mundial a través de una serie de acciones que favorecen la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

## Objetivos 2013

Nuestro principal objetivo es ayudar a que nuestros clientes tengan éxito al asegurar la mejor experiencia para sus clientes, siempre buscando superar significativamente el crecimiento esperado del mercado al ser el socio de elección. Asimismo, nos esforzamos por ofrecer crecimiento para nuestros clientes, mediante el aprovechamiento de nuestra plataforma y de nuestra gente como las herramientas clave de servicios de calidad.

El 2013 fue un año de cambios y de definiciones sobre los objetivos y estrategias a corto/mediano plazo dentro y fuera de la empresa.

Estos son los pilares de nuestra estrategia y las iniciativas concretas que nos propusimos para alcanzarlo.



## Diálogo con grupos de interés

En el 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. Con el objetivo de identificar nuestros temas materiales, se llevó a cabo una revisión de documentación y procesos internos que contienen elementos relevantes relacionados a nuestras acciones de sostenibilidad.

### Matriz de materialidad simplificada



## ¿Qué es la materialidad?

La información material permite a las partes interesadas y a la gerencia tomar buenas decisiones y medidas que influyen en el desempeño de la organización. Los temas relevantes para Atento se definieron a través de un análisis de materialidad; un proceso metodológico que involucra tanto a las audiencias internas y externas en un ejercicio de clasificación y análisis de una lista exhaustiva de los temas de sostenibilidad, para determinar aquellos que son más relevantes para Atento. Esta evaluación permite también identificar nuevas oportunidades, si están relacionados con la mitigación de riesgos y para diagnosticar las próximas tendencias. La realización de una evaluación de la materialidad ayuda a priorizar nuevas estrategias y derivar planes de acción adecuados.

## Nuestros grupos de interés

Grupos de interés	Canales de comunicación	
Cientes	-Encuesta de satisfacción -Quejas / Reclamaciones	
Empleados	-Encuesta de clima laboral -Canales de comunicación institucional -Programa de Atento Rally -Buzón de sugerencias -Canal de denuncias	
Accionistas	-Reuniones de Consejo de administración	
Agentes sociales	-Reuniones periódicas -Política de donativos y formato de donativos	
Medios de comunicación	-Notas de prensa -Otros (foros, presentaciones, etc.)	

Página Web  
(www.atento.com)

Informe Anual de Responsabilidad Social Corporativa

Correo electrónico específico  
(Pendiente)





En 2012 tuvo lugar un panel de diálogo con empleados en España en el que se debatieron los aspectos de sostenibilidad propuestos en el borrador de la nueva versión Guía del *Global Reporting Initiative*. 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 los clientes

De cara al ejercicio 2013, además de la consecución de los objetivos de satisfacción de empleados y clientes, se retomó el objetivo del 2012 de consolidar el reconocimiento de las acciones de responsabilidad social de las filiales de Atento.

En 2013 se creó la iniciativa *Atento Awards*, que busca promover y celebrar la excelencia en todos los aspectos de las actividades comerciales de la empresa, fomentando una sana competencia dentro de la compañía bajo una dimensión global. Con esta iniciativa se busca celebrar y reconocer las ideas, el desempeño en el negocio, mejores prácticas o el compromiso con la responsabilidad social.

La iniciativa *Atento Awards* se implementó en 2013 y contó con la participación de iniciativas de 11 países que tratan desde atención directa a la comunidad hasta certificaciones relacionadas a la responsabilidad social.

# Desempeño económico

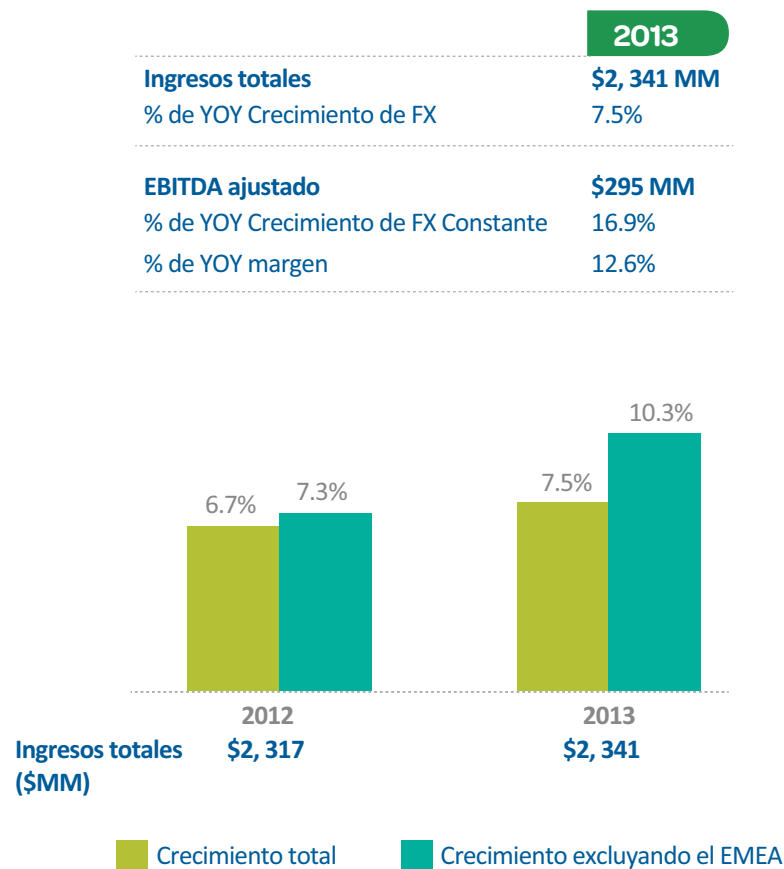
Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO

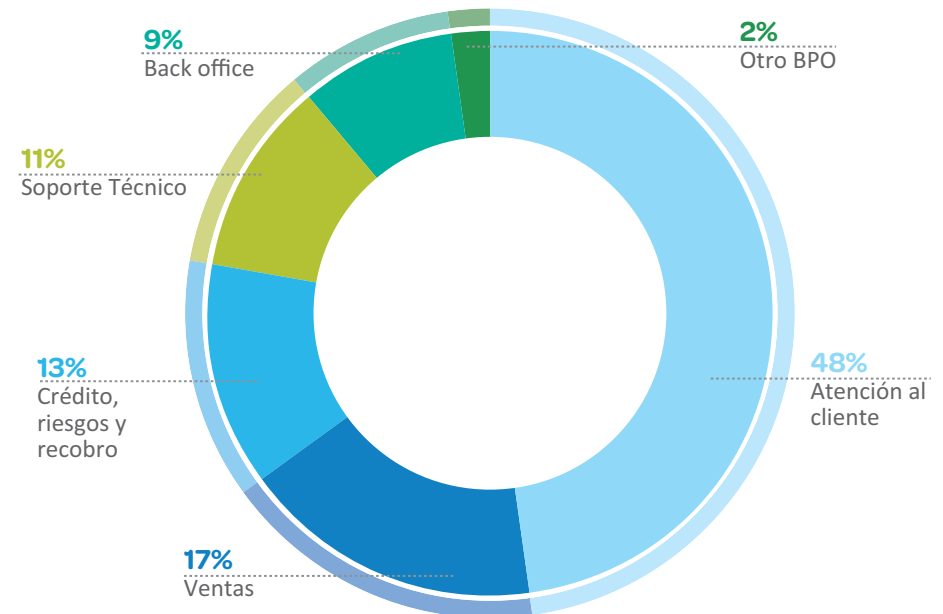


# +Nuestro Desempeño Económico

En 2013, aproximadamente 53% de las ganancias de Atento se produjeron por el sector de telecomunicaciones, 35% provino de servicios financieros y un 13% de los clientes multi-sector.



## Ingresos divididos por Servicio en Brasil, México y España en el 2013



Para el fin del 2013 se derivó el 33,0% de nuestros ingresos del continente americano, sin incluir Brasil con el 51,5%; es por ello, que tenemos la intención de seguir desarrollando y ampliando nuestras instalaciones en América y Brasil. Nuestras operaciones en el continente americano están sujetas a varios riesgos relacionados con las condiciones económicas, políticas y sociales de los países en los que operamos, incluyendo los riesgos relacionados con lo siguiente:

- Regulaciones inconsistentes, los requisitos legales y de licencia pueden aumentar nuestros costos de operaciones.



- Las monedas pueden ser devaluadas y pudieran imponerse restricciones monetarias u otras restricciones a los movimientos de los fondos.
- Los efectos de la inflación y la depreciación de la moneda pueden llevar a que algunas de nuestras subsidiarias requieran una recapitalización obligatoria.
- Los gobiernos pueden expropiar o nacionalizar activos o aumentar su participación en sociedades.
- Los gobiernos pueden imponer regulaciones onerosas, impuestos o aranceles.
- Los cambios políticos pueden afectar a los entornos de negocio en donde operamos.
- Las crisis económicas, la inestabilidad política o de disturbios públicos, afectan negativamente nuestras operaciones.

En los últimos años, las condiciones globales y económicas del mercado, incluso en América Latina, han presentado volatilidad y un incremento en la percepción del riesgo, llevando a condiciones de crédito más restrictivas. Por lo que, nuestros resultados de operación se ven afectados directamente por el nivel de actividad del negocio de nuestros clientes, que a su vez se ve afectada por el nivel de la actividad económica en sus respectivos sectores.

## Compras responsables

Los proveedores que quieren registrarse en nuestra plataforma de compras deben aceptar lo establecido en los Principios de Actuación y en la Política de Responsabilidad de la Cadena de Suministro, 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.

## Modelo de Compras

La función de compras de Atento está basado en los principios de:



Desde este año, se ha establecido una nueva Política de Compras que establece que cada país podrá elaborar documentos normativos, de menor rango, que desarrollen y adapten las especificaciones contenidas en esta norma corporativa a las peculiaridades del país, aunque en ningún caso deben contradecirla ni exceder los límites indicados en ella. No existen limitaciones para que los países contraten servicios del exterior, aunque se identificó que el 92% de los servicios solicitados son de proveedores locales. Entre los criterios de adjudicación de las compras se valora favorablemente algunos específicos en materia de RSE como: ISO 26000, ISO 14000, ISO 9000, GPTW, Adhesión al Pacto Mundial, elaboración de un Informe de Sostenibilidad y otros; la ausencia de sanciones por incumplimientos legales, la posesión de reconocimientos externos en la materia o la discriminación positiva a proveedores sociales (entidades que trabajen para fomentar la inclusión en el mercado de trabajo de personas en riesgo de exclusión social) o de comercio justo.

## Satisfacción del cliente

El objetivo de Atento es establecer relaciones duraderas con sus clientes y ser percibido por éstos como un aliado estratégico y no sólo como un proveedor de servicios.

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.

Ofrecemos una amplia cartera de servicios personalizables y escalables que integran aplicaciones para el usuario y servicios de fondo que incluyen ventas, procesamiento de aplicaciones, atención al cliente y gestión de crédito. Nuestros servicios y soluciones se entregan a través de múltiples canales, incluyendo el digital (SMS, correo electrónico, chats, redes sociales y aplicaciones, entre otros) y de voz, y se habilitan mediante el diseño de procesos, tecnología y funciones de inteligencia.

## Nuestros principales clientes:



La satisfacción de los clientes de Atento es alta, como lo demuestran las tasas de retención, que fueron de 97.9% en 2011, de 98.5% en 2012 y de 99.3% en 2013.

**+** En el ejercicio 2013 no se vio relacionado con acciones de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

## Riesgos del sector

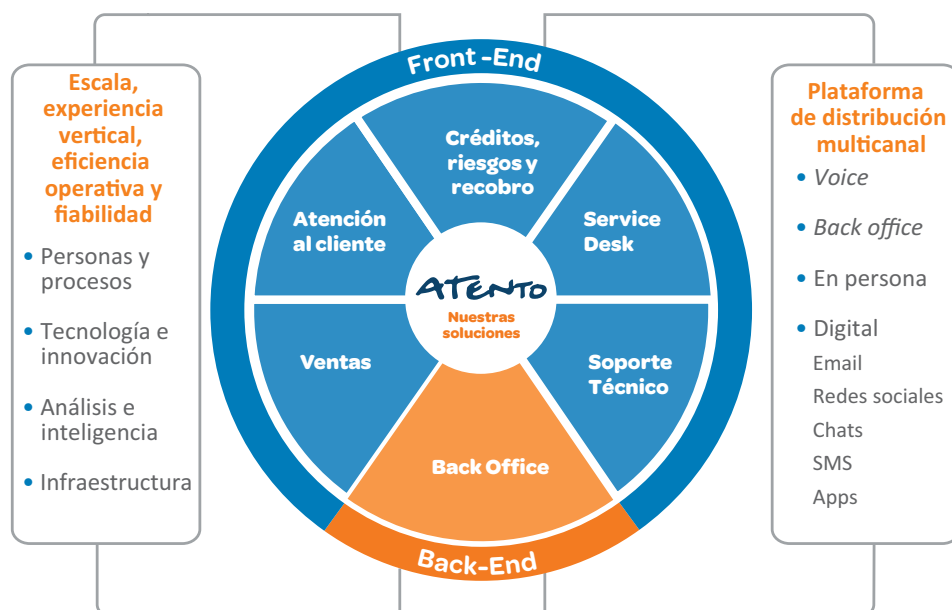
Creemos que es difícil para los clientes cambiar un gran número de centros de trabajo con los competidores, principalmente debido a los siguientes factores:

- . (i) La amplia capacitación necesaria para los empleados del proveedor de servicios.
- . (ii) El nivel de integración de procesos con el proveedor que puede llevar mucho tiempo y ser muy costoso.
- . (iii) La posible interrupción causada a los usuarios del cliente mediante la introducción de un nuevo proveedor de servicios finales.

Como resultado, a falta de una razón de peso para cambiar de proveedor de servicios de CRM BPO, las empresas en general, tienden a permanecer con su proveedor de servicios de CRM BPO, por lo que es difícil para otro proveedor adquirir el trabajo del cliente.

## Procesos Clave

La transformación de la experiencia para nuestros clientes:



Trabajamos con los líderes del mercado en sectores como las telecomunicaciones, los servicios financieros y multisectorial, que para nosotros comprende los bienes de consumo, servicios, administración pública, TV de paga, la asistencia sanitaria, el transporte, la tecnología y la industria de los medios. En 2013, aproximadamente el 52% de nuestros ingresos se derivó de las ventas a las telecomunicaciones, el 35% a los servicios financieros y el 13% a clientes de múltiples sectores.

## Nuestra tecnología

Nuestra estrategia tecnológica se centra en (i) la entrega de una infraestructura de TI rentable y confiable para satisfacer las necesidades de los clientes existentes y apoyar la expansión del margen, (ii) la mejora de nuestra capacidad para agregar rápidamente una estructura de costes muy variables de nuevos negocios, (iii) el desarrollo de nuevas soluciones que se pueden replicar rápidamente en otros países (iv) proporcionar herramientas y procesos operativos estándar para permitir la mejor experiencia a los clientes de nuestros clientes, y (v) el establecimiento de plataformas comunes que facilitan la centralización de servicios básicos de TI.

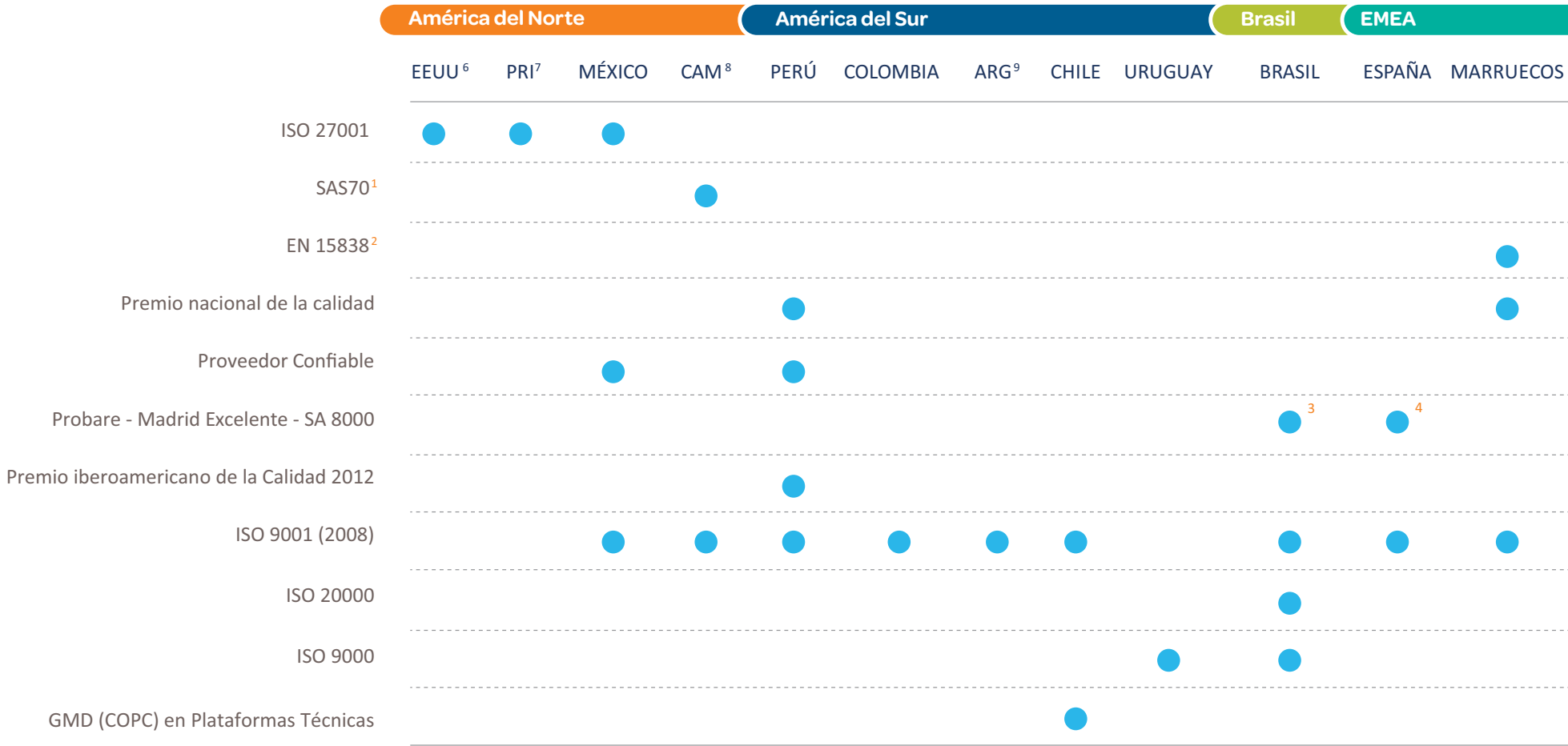
## Aseguramiento de la calidad

Contamos con una plataforma tecnológica flexible, escalable y confiable que nos permite ofrecer servicios personalizados y soluciones para nuestros clientes. Los tres componentes clave de nuestra estrategia de tecnología son:

1. Infraestructura escalable y segura, que incluye centros de datos, telefonía y otros sistemas, para apoyar y automatizar nuestros servicios.
2. Aplicaciones, incluyendo sistemas, análisis y herramientas de inteligencia que mejoran y optimizan nuestra oferta de soluciones.
3. La organización de nuestra tecnología que nos permite ofrecer servicio los 365 días del año, las 24 horas del día.



# Certificaciones de calidad



<sup>1</sup> Certificación de seguridad de la información para servicios financieros.

<sup>2</sup> Estándar europeo que describe los requerimientos de aprovisionamiento de servicios para Centros de Contacto.

<sup>3</sup> Probare: Programa de Calidad en Brasil.

<sup>4</sup> Madrid Excelente: Certificación local para el mercado español.

<sup>5</sup> Kapitolanormy CSN EN ISO 9001: 2009 (norma certificada para República Checa).

<sup>6</sup> Estados Unidos de América,

<sup>7</sup> Puerto Rico,

<sup>8</sup> Centro América (Guatemala y el Salvador),

<sup>9</sup> Argentina.

## Mejora continua

En 2013, nuestra plataforma tecnológica manejó transacciones a través de 95 *delivery centers* que operan 24/7. Estamos comprometidos con los más altos estándares de calidad y hemos implementado programas para certificar todos nuestros procesos, según UNE-ISO 9001 y utilizamos *Six Sigma* para asegurar la mejora continua.

## Transición hacia el futuro

La industria está experimentando una transición hacia la externalización de soluciones más complejas de extremo a extremo, creando así una oportunidad para que los proveedores de CRM BPO, incluyéndonos, puedan aumentar las ventas y la venta cruzada de nuestros servicios. Nuestra experiencia en la industria de telecomunicaciones, servicios financieros y multisectorial, nos permite desarrollar soluciones a la medida para nuestros clientes, adentrándonos en su cadena de valor, mientras entregamos resultados del negocio impactantes y aumentamos nuestra participación en su cartera.

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

# Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO





# + Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Atento ha creado, y reforzado de forma constante, una cultura que enfatiza el trabajo en equipo, la mejora constante de procesos y la dedicación al cliente. Los empleados son parte fundamental del éxito del negocio y el activo más importante de la compañía.

Somos un equipo de más de 155,000 personas en 16 países del mundo, con la mejor capacitación y los más altos niveles de compromiso.

## Datos generales

- El número promedio de empleados (excluyendo pasantías) **aumentó** de **147.042** en el año 2011 hasta **150.248** para el 2012 y más de **155.000** para el 2013.
- El país con mayor número de empleados es Brasil, el cual concentra cerca del 54% del total. Por su parte, República Checa es el país con menor número de empleados a nivel global, con menos del 1%.
- El 93% de las filiales de Atento tiene más de 13 años de operación en los países en los que están localizadas.
- La fuerza laboral es mayoritariamente joven; salvo el caso de Chile, en donde el promedio de edad está por debajo de los 30 años mientras que en más de la mitad de los países, está por debajo de 25.
- En siete de los países que operamos, aproximadamente el 80% de nuestra fuerza laboral se encuentra bajo un convenio colectivo; los cuales son renegociados cada uno a tres años con los principales sindicatos.



## Valores

**Compromiso.** Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes.

**Pasión.** Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.

**Integridad.** Actuamos con integridad, fieles a nuestros valores, defendiendo lo que creemos y asumiendo la responsabilidad de nuestras acciones.

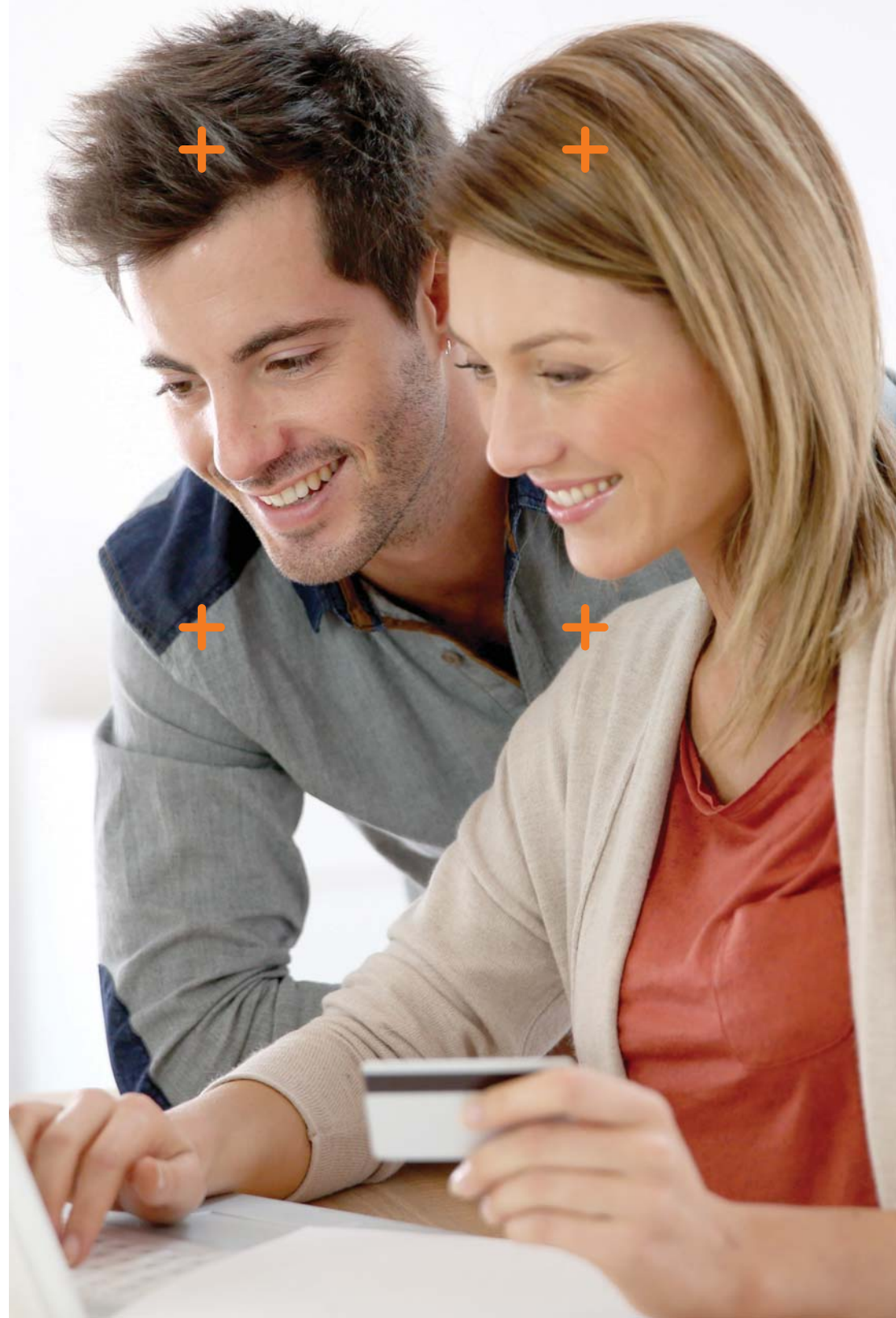
**Confianza.** Garantizamos la confianza, transparencia y respeto en las relaciones con todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad y accionistas)

## Nuestra cultura

Creemos que nuestra gente es la clave para nuestro modelo de negocio y un pilar estratégico para nuestra ventaja competitiva. Es por ello, que nos centramos en el fortalecimiento de una cultura que enfatiza el trabajo en equipo, la mejora de nuestros procesos y, lo más importante, la total dedicación al cliente. Creemos que nuestra cultura distintiva se incorpora dentro de todas las relaciones y procesos de nuestra organización y encaja dentro de nuestros valores y objetivos.

Para ello, hemos desarrollado principios rectores fundamentales que refuerzan y ejemplifican nuestros valores:

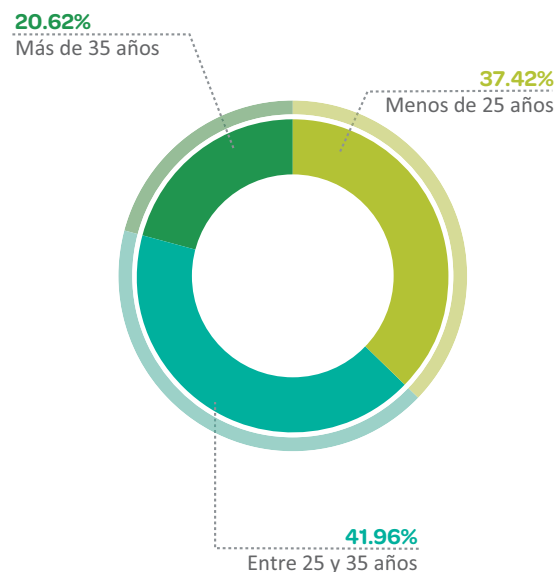
- Trabajamos en equipo, comprendiendo las necesidades de nuestros clientes a nivel local y aprovechando nuestras capacidades globales y de escala.
- Fomentamos el espíritu emprendedor y de innovación.
- Nos esforzamos por ser eficientes y ágiles para crear valor para nuestros clientes.
- Ponemos pasión en todo lo que hacemos, motivados por el deseo de ser mejores, con la ambición de alcanzar nuestros objetivos.
- Somos disciplinados financiera y operativamente.
- Estamos orgullosos de construir un gran lugar para trabajar.



## El perfil del empleado en Atento



## Segmentación por edad



## Resultados Encuesta de Clima laboral

Como todos los años, en el 2013 se llevó a cabo la encuesta interna de clima laboral, en la que todos los empleados de Atento fueron invitados a participar. Dicha encuesta permite analizar 36 parámetros agrupados en seis grandes dimensiones: jefe directo, dirección, imagen/orgullo, trabajo diario, desarrollo y cliente.



## Plan de Mejora 2013: acciones en los negocios

	Acciones
Jefe Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones periódicas con el jefe directo</li> <li>✓ Comunicación bidireccional constante</li> </ul>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reuniones, talleres y desayunos con gerentes y directores</li> </ul>
Trabajo diario	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reorganización tareas y de cargas de trabajo</li> <li>✓ Implicación de colaboradores en planes de acción</li> <li>✓ Mejora sistemas de incentivos</li> <li>✓ Conciliación</li> </ul>
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reforzar comunicación en procesos de selección</li> <li>✓ Potenciar la asistencia a formaciones</li> </ul>
Imagen/Orgullo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Potenciar la implicación en las acciones de motivación</li> <li>✓ Reforzar comunicación sobre productos y servicios de Atento</li> </ul>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Implicación en la mejora de la operativa.</li> </ul>



## Great Place to Work

Con más de 25 años de experiencia, *Great Place to Work* 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 las personas de las compañías.

## Reconocimientos recibidos por país Great Place to Work

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Perú	●	●	●	●	●	●	●	●	●
México	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Argentina			●	●	●	●	●	●	●
Uruguay			●	●	●	●	●	●	●
El Salvador				●	●	●	●	●	●
Guatemala				●	●	●	●	●	●
Puerto Rico					●	●	●	●	●
España							●	●	●
Colombia							●		●
Brasil							●	●	●
Chile								●	

En 2013, Atento fue nombrada una de las 25 mejores multinacionales en todo el mundo para trabajar por el *Great Place Institute* y la única empresa CRM BPO en recibir esta distinción.



Atento es una de las **25 mejores multinacionales** del mundo para trabajar



GREAT PLACE TO WORK Las mejores Empresas para Trabajar 2013 Centroamérica

GREAT PLACE TO WORK Las mejores Empresas para Trabajar 2013 América Latina

## Compensaciones y beneficios

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
- La equidad externa
- La diferenciación por rendimiento y mérito
- La compensación variable

### 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 país, del área y los propios objetivos individuales.

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 que se ajustan a las particularidades locales:

- Medicina pre pagada para el personal de estructura, supervisores, jefes, gerentes y directores en Argentina y Uruguay.
- Plan de pensiones en Marruecos.
- Tarjeta de transporte, cheques de restaurantes, seguro médico y odontológico, plan de pensiones, seguro de vida y gastos funerarios en Brasil.
- Afiliación a caja de compensación, fondo de pensiones y fondo de cesantías en Colombia.
- Gratificaciones, subsidios, seguro de salud, y préstamos por escolaridad y salud en Perú.

- Bono de transporte, fondo de ahorro y seguro de medicina privada en México.
- Subsidio de alimentos para empleados de tiempo completo en la República Checa.
- Se incorporaron los beneficios de seguros de vida y salud en Chile.



**Los beneficios y compensaciones de ley son para todos nuestros empleados a nivel global sin importar si trabajan jornada completa o son empleados temporales**

## Maternidad y Paternidad

Uno de los principales compromisos es con los empleados que son padres y madres, quienes requieren gestionar tanto sus responsabilidades laborales y sus planes de carrera con la responsabilidad del cuidado de sus hijos. En materia de igualdad de género, nos comprometemos con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres, asegurando la ausencia de discriminación por motivos de maternidad, asunción de obligaciones familiares, estado civil o situación socioeconómica:

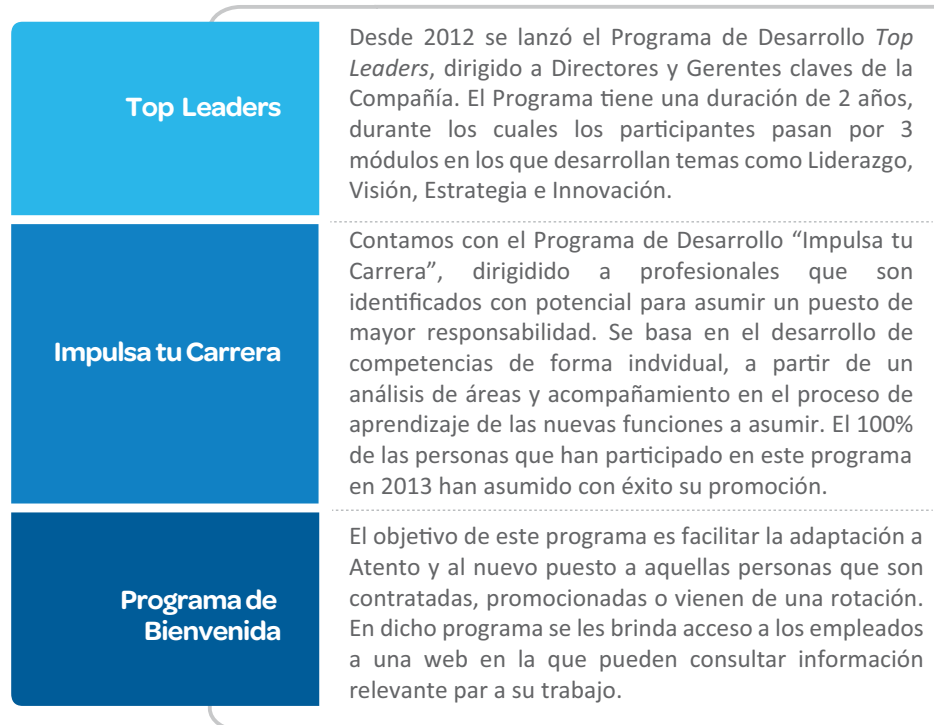
- Mujeres que tomaron la baja por maternidad: 3,979
- Nivel de reincorporación tras la baja por maternidad: 76%
- Hombres que tomaron la baja por paternidad: 356
- Nivel de reincorporación tras la baja por paternidad: 94%



## Programas de Desarrollo

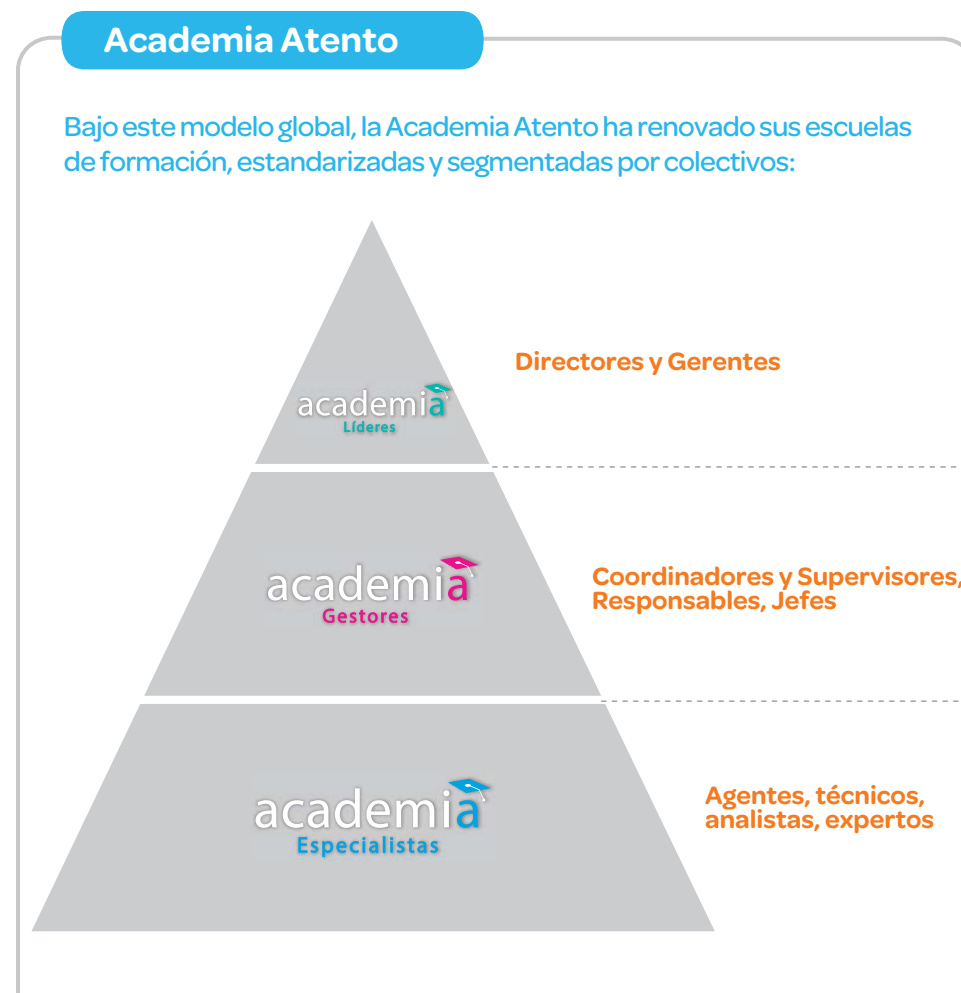
Nos esforzamos por atraer, desarrollar y recompensar a las personas de alto rendimiento y proporcionar a nuestros empleados con una carrera profesional atractiva que les incentive a superar los objetivos de negocio de nuestros clientes.

Nuestra metodología de formación consiste en un proceso de selección global con fases comunes para cada perfil y una metodología coherente, así como herramientas de selección integradas y sistemas con criterios bien definidos en la identificación de perfiles de empleados deseados. Este enfoque integrado nos permite crear un proceso de selección consistente en todos los países, promover la adhesión de los nuevos empleados a nuestros valores fundamentales, con el objetivo final de mejorar el rendimiento del negocio.

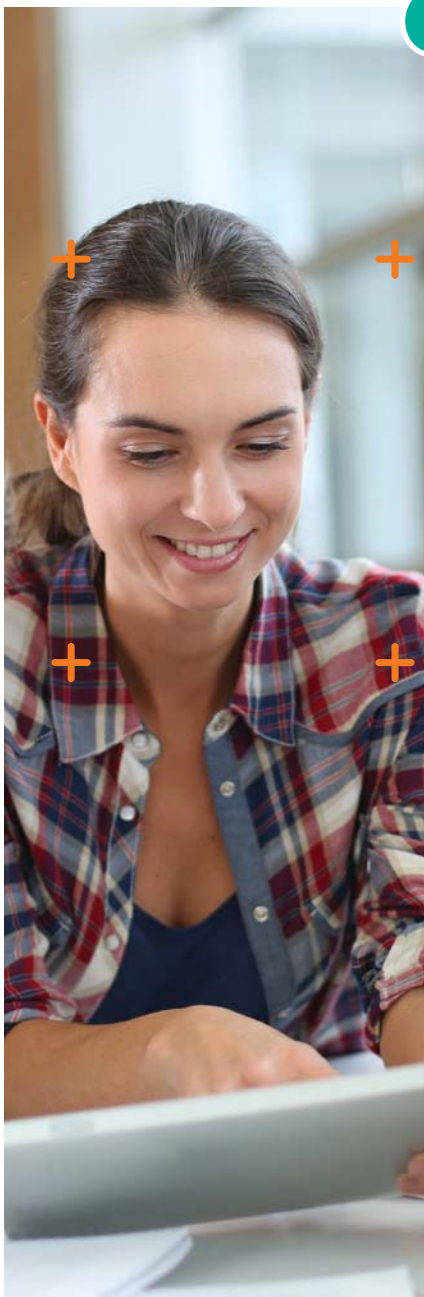


## Formación Académica

La formación continua de los empleados de Atento es una acción fundamental para lograr los objetivos de negocio de la empresa. Uno de los programas corporativos más importantes es el de Academia Atento: el modelo de formación que contempla a los empleados de todos los países.







### Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

#### ESPAÑA

##### Sabías qué... y Colabora

Con el objetivo de dar a conocer y acercar a todos los empleados todo lo relativo a la RSE se mantiene un espacio en el canal de comunicación Atento Informa, una *newsletter* de carácter quincenal.

#### ARGENTINA Y URUGUAY

En 2013 iniciamos los Seminarios de formación para asesores en el marco de nuestro programa de Responsabilidad Social Corporativa Interna. Su objetivo es promover un acercamiento de la Dirección con los Asesores potenciando su formación. Los integrantes del Comité Ejecutivo disertan sobre diferentes temáticas bajo la modalidad de formación a través de testimonios vivenciales.

Entre otras las temáticas, son:

- El Liderazgo en el *Contact Center*.
- La importancia de la RSE en Atento.
- La comunicación en las organizaciones.
- La innovación y la creatividad en la carrera profesional
- Como acompañamos a las nuevas generaciones en el desarrollo profesional.

Hasta el momento se han dado 21 seminarios, en los que participaron 227 asesores, donde se desarrollaron 5 temáticas en 454 horas de capacitación en 7 localidades.

#### MARRUECOS

##### Programa Impulsa tu carrera

Este programa permite al empleado desarrollar las habilidades necesarias para asumir el nuevo puesto a través de un plan de trabajo individualizado que pone el foco en las áreas de mejora y en los nuevos retos que asumen. El 100% de las personas que han participado en este programa en 2011 han asumido con éxito su promoción.



## Programas de prevención y salud

### ARGENTINA Y URUGUAY

El programa anual de capacitación para todo el personal de la empresa, incluye capacitaciones presenciales y *E-learning*:

Cursos presenciales:

1. Seguridad e higiene laboral para trabajos en *call center*
2. Organización en la emergencia
3. Ergonomía
4. Prevención y cuidado en el uso de la voz

### COLOMBIA

Programas de prevención sobre enfermedades comunes y ocupacionales: pláticas, descansos activos, ferias de prevención y exámenes de chequeo.

### PERÚ

#### Atentos a tu Salud

Orientado a nuestros colaboradores y familiares, para brindarles información sobre diversas enfermedades, medidas preventivas y correctivas. A través de este programa anual, se realizan campañas preventivas, despistajes y charlas de VIH; masajes relajantes (*stress*), densitometría ósea, así como también despistaje de glucosa y colesterol.

### CHILE

#### Día de la Prevención

En conjunto con una organización no gubernamental se realizan en los 3 centros, actividades de cuidado de la salud con charlas y concursos.

Se realizan en conjunto con Servicio de Salud Regional exámenes preventivos para detección de diabetes, hipertensión, problemas a la vista.



## Programas de prevención y salud

### BRASIL

Atento Social es un programa creado en el 2011, que ofrece atención psicosocial cara a cara y a distancia para los empleados y sus familias. Además, Atento Social proporciona referencias a los servicios públicos y privados para el tratamiento y el seguimiento de los casos de adicción, trastornos psicológicos, psiquiátricos, depresión, violencia doméstica, violencia física y sexual, entre otros. Así también, seguir de cerca la inclusión de las personas con discapacidad. Desde su creación, ha realizado más de 1.000 tratamientos, evitando renuncia y subsidiando los casos de reubicación y retorno al trabajo.

### ESPAÑA

#### Unidad de Apoyo

Gestionada por la empresa Centra2 que se encarga de prestar el acompañamiento y el soporte emocional necesario a aquellos empleados que así lo soliciten. El objetivo primordial es estimular el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados, a través de sesiones individuales, donde se atiende a las personas desde el ámbito laboral, en sus propios procesos y según sus necesidades.

\*Dicho programa es sólo para el colectivo de empleados de Atento Impulsa.

### MÉXICO

#### Programa prevenimos

Diabetes, obesidad, hipertensión, enfermedades de transmisión sexual, autoexploración para cáncer de mama y creación de conciencia sobre cáncer en general.

### ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

#### Feria de la Salud

Con el fin de que los colaboradores de Atento tengan la oportunidad de realizarse diferentes pruebas de salud y bienestar físico y emocional.

#### Día de la Prevención de Drogas

Con el fin de prevenir a la población sobre el uso de las drogas y alcohol.

### EL SALVADOR, GUATEMALA Y PANAMÁ

Pláticas sobre enfermedades de transmisión sexual, embarazo y lactancia (ES).  
Talleres anuales de salud gratis, chequeos médicos y exámenes de salud (GUA).



## Diversidad

Atento ve la diversidad como una oportunidad para desarrollar soluciones creativas para abordar mejor las necesidades de los clientes. Es un componente fundamental de cualquier estrategia de negocio y se basa en el reconocimiento de las que hacen única a cada persona. La diversidad no es simplemente una cuestión de género, de edad o de raza; incluye todas las facetas de un individuo que contribuyen a la construcción de una organización.

En particular, para las personas que trabajamos en Atento:





- El compromiso con la no discriminación y el trato justo se manifiesta en los procesos de selección, contratación, retribución y desarrollo profesional, que estarán siempre basados en las capacidades y el desempeño.
- Entendemos que la composición de la plantilla de las diferentes operaciones y áreas de Atento debe reflejar, en la medida de lo posible, la composición y la diversidad presente en cada región.

## Diversidad en nuestros centros

País	Número de centros	Número de empleados	Idiomas de atención
Argentina y Uruguay	12	8.604	Español, inglés y portugués.
Brasil	29	94,348	Español, inglés, portugués
Chile	3	4,339	Español e inglés
Colombia	5	5,789	Español e inglés
El Salvador y Guatemala	4	3,801	Español, inglés, francés y portugués
España	14	9,538	Español, gallego, catalán, euskera, valenciano, inglés, portugués, francés, italiano, alemán
Estados Unidos y Puerto Rico	3	1,174	Español e inglés
Marruecos y Francia	4	2,448	Francés, inglés, español, italiano, alemán, árabe, bereber
México	17	16,840	Español, inglés y francés
Perú	2	11,793	Español, inglés, portugués, alemán, catalán, quechua y aymara
República Checa	2	920	Checo, inglés, eslovaco, alemán, francés, polaco, español, italiano, portugués, húngaro.

## Indicadores laborales

		Unidades	2013	2012
 LA1	Plantilla total (excluyendo becarios)	personas	159, 594	153, 638
	Empleados a tiempo completo	personas	51, 485	78, 46
	Edad media de los empleados	años	29, 18	28, 32
	Antigüedad media de los empleados	años	2	1.89
 LA2	Total altas en el ejercicio	personas	102, 068	132.291
	% altas mujeres	%	65.89%	70.36%
	Total bajas en el ejercicio	personas	123, 665%	136, 238
	% bajas mujeres	%	63.24%	79.53%
 EC5	Ratio salario inicial estándar/salario mínimo local en mujeres	%	118,60	-
	Ratio salario inicial estándar/salario mínimo local en hombres.	%	118,43	-
 LA4	Empleados cubiertos por convenio colectivo	%	65.24%	76.90%
 LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los contratos colectivos de trabajo	días/meses	En la mayoría de las filiales de Atento no hay periodos establecidos, excepto en República Checa en la se establece un periodo de 2 meses	
 LA6	Trabajadores representados en Comités de Seguridad y Salud	personas	23.67%	33.23%

		Unidades	2013	2012
 <b>LA7</b>	Tasa de accidentes	accidentes/ 100 empleados	0.735	1.12
	Tasa de enfermedades profesionales	enfermedades/ 100 empleados	0.39	0.11
	Número de víctimas mortales	Víctimas	19	1
	*Dichas muertes no se consideran relacionadas al trabajo			
 <b>LA9</b>	Asuntos de seguridad y salud en acuerdos con sindicatos	asuntos	En Brasil, México y Perú todos los acuerdos formales con los sindicatos cubren asuntos de salud y la seguridad. En España son requeridos por la legislación.	En España son requeridos por la legislación
 <b>LA10</b>	Números de horas totales de formación	horas	10,971,401.16	-
	Promedio de horas de formación a mujeres	horas/mujeres	128	-
	Promedio de horas de formación a hombres	horas/hombres	111	-
 <b>LA12</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género	%	100% de los empleados reciben evaluaciones de desempeño. A nivel gerencial se entrega un <i>management review</i> .	-
 <b>LA13</b>	Porcentaje de empleadas	%	53.45%	69.40%
	Porcentaje de empleados	%	46.55%	30.6%
	Porcentaje de empleados menores de 25 años	%	37.42%	46.3%
	Porcentaje de empleados entre 25 y 35 años	%	41.96%	35%
	Porcentaje de empleados mayores de 35	%	20.62%	18.76%
	Empleados con alguna discapacidad	empleados	765	-



# Nuestro compromiso social

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO



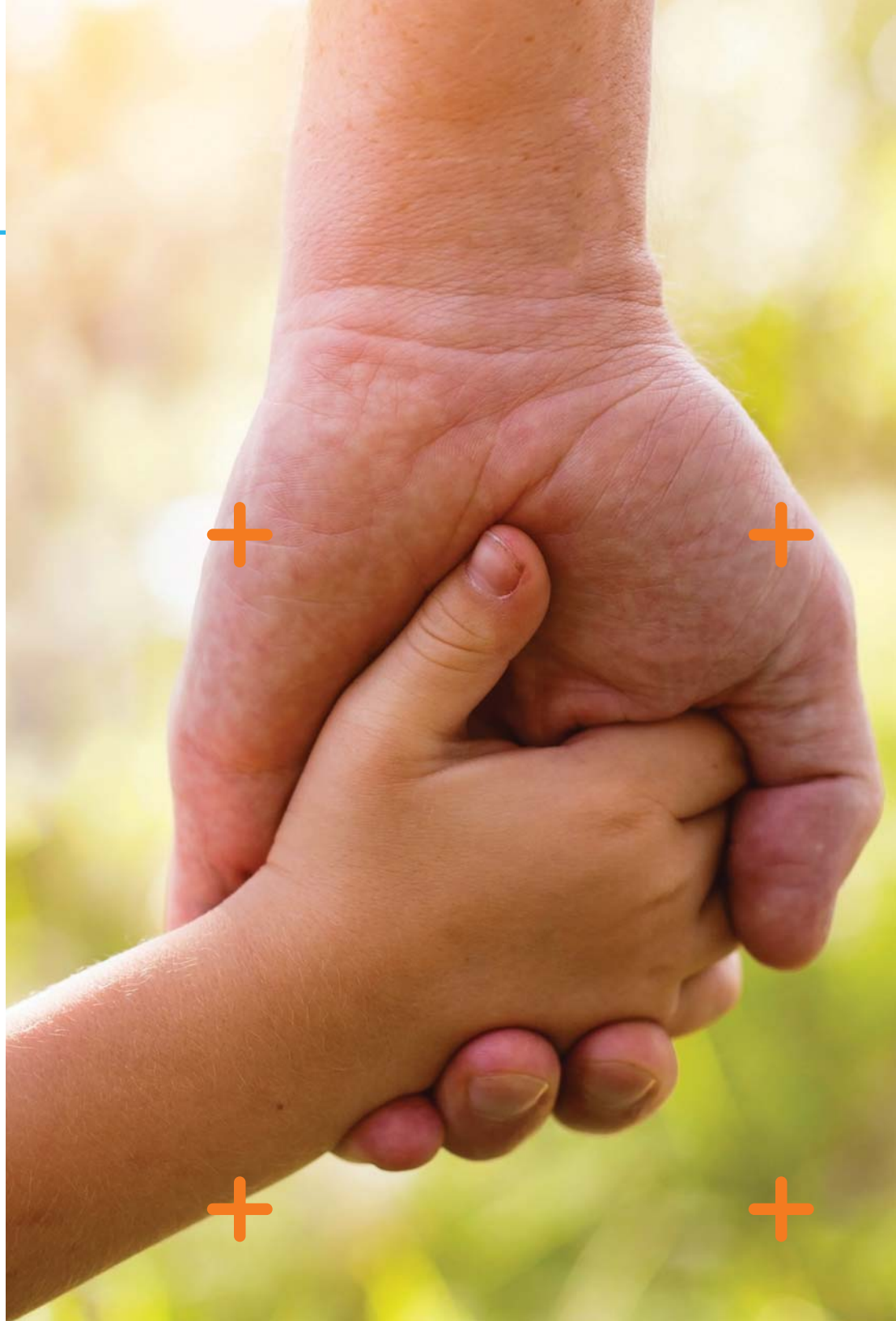


# + Nuestro compromiso social

En Atento buscamos generar las condiciones sociales necesarias para operar y crecer en el tiempo, en armonía, con las comunidades en las que prestamos nuestros servicios. En el 2013 no identificamos que alguna de nuestras iniciativas sociales haya causado un impacto negativo.

**A través de  
la firma de un Acuerdo  
Global se ha constituido  
un compromiso conjunto  
orientado a la promoción  
de valores, de derechos y  
de transformación  
social**

+  
unicef



## Programas destacados

### BRASIL

#### Participación activa de la comunidad

##### Voluntariado Corporativo

Inició en 2009 con más de 4 mil colaboradores, enfocado en actividades como recaudación de alimentos, leche y juguetes para recién nacidos. Antes de salir al campo se implementan Sesiones de Programa de Voluntariado.

Actualmente la media es de 400 Voluntarios, se cuenta con 51 Fundaciones Beneficiadas y tiene presencia en 12 ciudades en 6 estados.



#### Creación de empleo y desarrollo de habilidades

##### Incentivando a los Jóvenes

Los jóvenes pasan por las diferentes áreas de trabajo para ver cómo se comportan dentro de un ámbito de trabajo y cuando cumplen 18 años puedan ser contratados. Tiene una duración de dos años y se vuelve un primer empleo para gran parte de los jóvenes. Se han beneficiado a 900 jóvenes participantes.

##### Atentos al Futuro

Educación a jóvenes, descubrimiento a nuevos talentos, promoción de la RSC y concientización de la importancia de sus actividades. Se ha impactado a más de 700 jóvenes (18 y 29 años) en 5 estados, en situación de vulnerabilidad social. Asimismo, mantiene relación con escuelas públicas, ONG y Organismos Públicos.

##### Atento a Melhor Idade

Creado en 2011., tiene el objetivo de incluir a personas mayores de 45 años; a través de la capacitación profesional, coordinada por el voluntariado del corporativo de Atento.







## MARRUECOS

### Creación de empleo y desarrollo de habilidades



#### Alliance Emploi

Busca motivar y animar a los jóvenes a superar sus limitaciones, explicar el funcionamiento de un negocio utilizando el lenguaje empresarial y facilitar el contacto con los departamentos de la empresa para acercarlos al mundo empresarial.

#### Colaboración con la Asociación Alkhaima

La Asociación tiene como objetivo orientar a los inmigrantes marroquíes de retorno a nuevas salidas profesionales. Atento ha realizado Formaciones Específicas a este colectivo en Idioma y TLMK con el objetivo de insertar profesionalmente. Colaboramos desde el 2012.

Colaboración con ANAPEC (equivalente INEM) para integrar a personas tras recibir formaciones específicas de apoyo.

## ESPAÑA

### Participación activa de la comunidad



Atento, forma parte del voluntariado corporativo de la Fundación Integra que brinda la oportunidad no sólo de ofrecer ayuda a personas que no tienen a su alcance la posibilidad de adquirir conocimientos sobre el empleo, sino a fortalecer su identidad como personas con derecho a una vida plena y a un futuro lleno de posibilidades.

Otras actividades de voluntariado como: donación de sangre, campaña de navidad, tapones que salvan vidas (Fundación Síndrome de West).

## MÉXICO

### Participación activa de la comunidad



#### Voces que Ayudan

Voluntarios(as) de Atento colaboran con organizaciones no gubernamentales (ONG's) en la recaudación de fondos para sus fines solidarios.

### Creación de empleo y desarrollo de habilidades



Compromiso con la sociedad. Alineados con nuestra visión, hemos capacitado a los jóvenes para su inserción laboral, incorporado minorías y colectivos con dificultades para el empleo, y generado ciudadanía responsable en todas nuestras operaciones.



## ARGENTINA Y URUGUAY

### Participación activa de la comunidad



Donación del servicio de contact center, aplicativos, infraestructura, equipos informáticos, líneas telefónicas y disponibilidad física de plataformas para campañas solidarias. Campaña “Un Sol para los Chicos”. Desde 2003 se colabora asistiendo a UNICEF y a Canal Trece, durante la maratón televisiva de “Un Sol para los Chicos”. “Voces que ayudan” es el programa de voluntariado por excelencia, comenzó en Argentina en 2001 y participan 1600 voluntarios por año.

Voluntarios de la ciudad de Mar del Plata, organizan anualmente la Feria de Artesanías con fines solidarios, mediante la cual los empleados exponen sus artesanías, manualidades o productos elaborados. Se realizan sorteos de productos donados por los expositores. El grupo de voluntariado dispone de un stand que ofrece refrigerios donados por los empleados. Todo lo recaudado se dona a una institución de esta ciudad.



### Educación y cultura



#### Campaña “Maratón anual de Lectura”

Desde 2004 se colabora con la Fundación Leer para su Maratón Nacional de Lectura. En 2013, seis voluntarios de Atento en Chaco gestionaron las llamadas para contactar instituciones educativas a nivel nacional con el fin de informar sobre la Maratón Nacional de Lectura y fomentar la inscripción al evento.

### Creación de empleo y desarrollo de habilidades



#### Programa de formación para jóvenes “Atentos al Futuro”

Desde 2008 se apoya la formación de jóvenes, que se encuentren finalizando sus estudios secundarios, en temas que favorezcan su futura inserción Laboral. El programa abarca las siguientes áreas temáticas:

- Herramientas de comunicación
- Comunicación
- Atención al Cliente
- Técnicas de Comercialización
- Medio Ambiente
- Encuentro con Empleados
- Informática (Word y Excel)
- Postulándose a un empleo

Desde el 2009 colaboramos con iniciativas impulsadas por terceros como el curso de Alfabetización Digital de Microsoft. Este curso está dirigido a adultos mayores de 35 años, familiares de empleados. Proporciona conceptos básicos en computación y habilidades para que puedan utilizar una PC en su vida cotidiana, con el objetivo de desarrollar oportunidades sociales y económicas.



## PERÚ

### Participación activa de la comunidad



#### Voces que Ayudan

Es un programa de voluntariado solidario cuyo objetivo es ayudar a la sociedad, poniendo a disposición el trabajo voluntario de nuestros colaboradores para la realización de acciones sociales, colectas de bien público o la atención de llamadas para colectas o emergencias.

### Educación y cultura



#### UNICEF

Recolección de fondos para la educación y salud de niños y niñas en extrema pobreza.

### Creación de empleo y desarrollo de habilidades



#### Atentos al Futuro

El programa contribuye con la educación y formación de la comunidad, mediante la capacitación técnica a jóvenes de bajos recursos en Instituciones Educativas estatales para favorecer a su futura inserción laboral.

#### Quiero ser

Charlas de orientación vocacional y 'un día' junto a menores próximos a terminar la educación secundaria.

#### Aprendizaje laboral

El programa contribuye a la formación y empleabilidad de la comunidad, mediante trabajo remunerado y capacitación técnica a jóvenes de escasos recursos, en su mayoría con una formación básica y sin posibilidad de acceder a estudios superiores.

## CHILE

### Participación activa de la comunidad



#### Voluntariado voces que ayudan

En 2013 realiza colectas cuyo dinero fue en ayuda de colaboradores y para familias de escasos recursos.

### Creación de empleo y desarrollo de habilidades



Se desarrolla en conjunto con el gobierno, el programa de formación en el puesto de trabajo, tiene como finalidad generar empleo en jóvenes entre 18 y 25 años que buscan trabajo por primera vez, posibilitando el aumento de la empleabilidad juvenil. Este programa permite integrar la capacitación y trabajar aplicando las competencias pertinentes, procurando mejorar el acceso y la calidad del empleo por medio de la capacitación.



En Atento  
estamos buscando  
impulsar el impacto de  
nuestras iniciativas sociales  
a través del desarrollo de  
herramientas de monitoreo  
y seguimiento



# Dimensión ambiental

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO





## + Dimensión ambiental

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.

### Nuestro impacto ambiental

Los principales impactos derivados de nuestra actividad son:

- El consumo de recursos como el papel, energía y agua.
- La generación de residuos.
- Las emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, fundamentalmente derivadas de nuestro consumo eléctrico y los desplazamiento realizados por consumo de trabajo.

En Atento buscamos desarrollar 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, que pudiese tener riesgos para el medio ambiente, tomaríamos medidas protectoras según nuestras capacidades en virtud del Principio de Precaución.

+ El cambio climático implica muchos riesgos y oportunidades para las actividades de Atento, sobre todo aquellas actividades que aplican a la relación con nuestros proveedores y clientes. Si uno de nuestros clientes sufriera daños causados por el cambio climático, afectaría de manera directa al uso de nuestras soluciones y servicios, y por ende tendría consecuencias financieras sobre Atento.



A continuación se describen las principales iniciativas locales de mejora de la eficiencia ambiental que hemos puesto en práctica en el 2013.

## BRASIL

### Uso sostenible de los recursos



Se busca maximizar el uso de los recursos naturales e incorporar nuevas tecnologías más amigables con el Medio Ambiente. Asimismo, se llevan a cabo una serie de acciones como:

- Medición de Huella de Carbono.
- Ahorro en el consumo de luz, agua y electricidad.
- Medición de emisión de GEI.

### Mitigación y adaptación al cambio climático



#### Iniciativa Carbon Disclosure Project

Realización de informe Anual de Cambio Climático con el fin de monitorear y neutralizar las emisiones de gases de efecto invernadero y difundir la información entre las principales audiencias de Atento.

## ESPAÑA

### Prevención de la contaminación



#### Concurso

Y tú, ¿cómo cuidas el medio ambiente?

### Uso sostenible de los recursos



ISO 14000 (en proceso); Política de Calidad y Medioambiente; UNE-EN-ISO 14001:2004

### Mitigación y adaptación al cambio climático



ISO 14001:2004

\*Las Normas Internacionales sobre gestión ambiental tienen como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas.



## MÉXICO

### Uso sostenible de los recursos



- Reducción de consumo de agua, energía y papel.
- Impresión a doble cara y sensibilización a los empleados sobre los beneficios que reportaría la limitación de las impresiones.
- Reajuste del caudal de los grifos o se han sustituido por equipos automáticos que optimicen el consumo.
- Nuevas reducciones en el consumo de energía mediante la sustitución de equipos informáticos y luminarias por otros más eficientes y la optimización de los periodos de uso.

### Mitigación y adaptación al cambio climático



Contenedores para recoger las baterías, teléfonos y cables que ya no sirven o se usan para enviarlos a centros de procesamiento especiales, se realizan campañas permanentes de cuidado del agua y ahorro de energía eléctrica.

## ESTADOS UNIDOS Y PUERTO RICO

### Uso sostenible de los recursos



Se reciclan recursos y tóners semanalmente.

### Mitigación y adaptación al cambio climático



- Medición de termostato y aire acondicionado de manera regular.
- Día de la Tierra.

## ARGENTINA Y URUGUAY

### Prevención de la contaminación



#### Programa Empresas amigas de la Movilidad Sustentable “Al trabajo Mejor en Bici”

Propuesto por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, por medio del cual se fomenta el uso de la bicicleta como medio de transporte ecológico, saludable, económico y flexible.

### Uso sostenible de los recursos



Programas de Reciclado de Papel y plástico en las distintas localidades donde opera a beneficio de Fundaciones de hospitales. En total se han recolectado 3,306 kilos de papel y 7 kg de tapitas a beneficio de Fundación Garrahan.

#### Donación de mobiliario y equipos informáticos en desuso

170 sillas usadas por recambio donadas a la Fundación Sagrada Familia (Argentina)

69 CPU y 83 monitores usados donados a la Asociación de las Franciscanas del Verbo Encarnado (Uruguay)



## PERÚ

### Uso sostenible de los recursos



#### Ola Ecoatento

Es una campaña interna de sensibilización sobre la correcta segregación de residuos sólidos y la optimización del consumo de recursos eléctricos, hídricos y de papel. Durante el 2013 se realizó la primera parte, ‘Súmate’, con el objetivo de brindar un primer acercamiento de nuestros colaboradores a la conservación del medio ambiente.

### Mitigación y adaptación al cambio climático



Medición de la huella de carbono y la implementación de prácticas ecoeficientes.







## CHILE

### Prevención de la contaminación



Se reforzó el uso responsable de la bicicleta a través de charlas y entrega de chalecos reflectantes a todos los trabajadores que utilizan la bicicleta para acudir a su lugar de trabajo.

Se entrega el desecho tecnológico a una empresa certificada en eliminación de forma ecológica.

### Uso sostenible de los recursos



Reciclaje de papel en conjunto con Fundación San José que ayuda a niños huérfanos.








Ahorro de energía y agua realizando cambios en luminarias y griferías que permiten optimizar el recurso.

### Mitigación y adaptación al cambio climático



Ahorro de energía y agua con campañas comunicacionales permanentes.

## Indicadores ambientales

		Unidades de medición	2013
 <b>EN3</b>	Consumo directo de energía	MJ	18,408,98 *Este dato se recopiló sólo de 4 filiales de Atento. Se impulsará la medición ambiental en las demás filiales
 <b>EN4</b>	Consumo indirecto de energía	MJ	17,007,492.73
 <b>EN5</b>	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	GJ/año	327,139 *Este dato se recopiló sólo de 4 filiales de Atento. Se impulsará la medición ambiental en las demás filiales
 <b>EN6</b>	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	-	Se presentó en la filial de Atento en Uruguay una iniciativa para la automatización de equipos de AA e iluminación. Estas iniciativas equivalen a: - 17% de ahorro energético – utilización de AA sectorizados. - 7% de ahorro de Iluminación- utilización de Iluminación sectorizada.
 <b>EN8</b>	Captación total del agua	m <sup>3</sup> /empleados	6.88
 <b>EN9</b>	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	-	No se ha afectado significativamente a ninguna fuente de agua
 <b>EN11</b>	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	-	Los centros de Atento en las 16 filiales alrededor del mundo no se encuentran cerca o dentro de algún espacio natural protegido

		Unidades de medición	2013
 <b>EN16</b>	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alc. 1) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alc. 2)	Toneladas CO <sup>2</sup> eq	Emisiones directas: 595.78 Emisiones indirectas: 10,607 *Este dato se recopiló sólo de 2 filiales de Atento. Se impulsará la medición ambiental en las demás filiales
 <b>EN17</b>	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Toneladas CO <sup>2</sup> eq	14,632.05
 <b>EN22</b>	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Toneladas	La filial de Perú presenta esta información. Las demás filiales aún no hacen medición de este indicador. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel: 4.64 [t]</li> <li>• Plástico (botellas): 1,10 [t]</li> <li>• Vidrio: 0,01 [t]</li> <li>• Plástico (chapitas): 0,32 [t]</li> <li>• Residuos sólidos (general): 91,25 [t]</li> </ul>
 <b>EN23</b>	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	-	Atento no fue parte de ningún derrame accidental.
 <b>EN28</b>	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	miles \$	0 costes por multas
 <b>EN29</b>	Emisiones de gases de efecto invernadero en los viajes de la empresa	Toneladas CO <sup>2</sup> eq	1,632.5742 *Solamente Atento Brasil hace medición de este indicador



# Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO





# + Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos

## Regulaciones

Nuestras operaciones comerciales están sujetas a diversos reglamentos y la modificación de estas regulaciones o promulgación de nuevas podrían exigirnos realizar gastos adicionales, restringir nuestras operaciones comerciales o exponernos a multas o sanciones significativas en el caso de incumplimiento de dichas normas.

Bajo las leyes de protección de datos, que suelen ser necesarias para que Atento pueda gestionar, utilizamos y almacenamos datos sensibles o confidenciales de los clientes en relación con los servicios que ofrecemos. Bajo los términos de nuestros contratos de clientes, manifestamos que mantendremos dicha información estrictamente confidencial. Al respecto, estamos sujetos a las leyes de protección de datos locales y a las leyes del consumidor en la mayoría de los países en los que operamos, quienes nos pueden exigir realizar inversiones adicionales para asegurar el cumplimiento de estas normas. Por esta razón, todos nuestros empleados bajo contrato están formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización

- + Buscamos implementar medidas para proteger los datos sensibles y confidenciales de los clientes de acuerdo con los contratos de los clientes y las leyes de protección de datos y las leyes del consumidor. La compañía no tiene constancia de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los servicios.



## Controles internos

Durante el 2013, Atento Brasil, SA ("Atento Brasil") participó en aproximadamente 8.610 procesos laborales iniciados por los empleados o ex empleados por diversas razones, tales como despidos o disputas sobre las condiciones de empleo.

**+** **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.**

## Derechos Humanos

Los derechos humanos se refieren a las características inherentes a la dignidad de las personas, por lo que es fundamental para las empresas analizar el impacto que sus operaciones tienen en materia de derechos civiles, políticos, sociales, culturales y económicos de las personas. En Atento, el énfasis se ha puesto en materia de discriminación y grupos vulnerables, donde se observan iniciativas altamente consolidadas; es de resaltar también la realización de auditorías laborales en las filiales de España, Brasil, Argentina y México, las cuales permiten identificar situaciones de riesgo.

**+** **Se impartieron 293,719 horas de formación para los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.**

## Programas destacados

### BRASIL

#### Derechos Humanos



##### SA8000

Norma internacional de RSC que busca perfeccionar y mejorar la calidad de las relaciones y condiciones del ambiente de trabajo. Brasil adoptó la norma desde 2012. Vela por la Declaración Universal y de los derechos humanos principales: Derecho al Trabajo y Derecho a la Crianza.

Implementada desde 2012 en Atento; desde su obtención se han certificado 11 centros. Es la primera empresa BPO en obtener esta certificación en el mundo. Se divide en 8 requisitos:

- Trabajo infantil.
- Trabajo forzado.
- Seguridad y Salud Operacional.
- Libertad de Asociación.
- Discriminación.
- Prácticas Disciplinarias.
- Jornada de Trabajo y Remuneración.
- Sistema de Gestión.

#### Discriminación y grupos vulnerables



##### Mujeres

67 mil del total de empleados son mujeres, de las cuales 2,900 se encuentran en posiciones de liderazgo.

##### Programa para Mamás

Se han atendido a más de 1,400 mujeres para disminuir riesgos en el embarazo. Se cuenta con información impresa y con cápsulas, un correo a donde se pueden preguntar dudas directamente. Desde su implementación, el 50% de las mujeres embarazadas participan en él.

### Diversidad LGBT

Que conviven en perfecta armonía. Se llevan a cabo pláticas y algunas conferencias relacionadas al tema.

### Semana de la Diversidad Étnica

En 2006, se creó el “Día de la Conciencia Negra” donde se realiza una serie de actividades sobre este tema. A raíz de esto se creó la “Semana de Diferencias” en donde se tocan temas como religión, ideología, entre otros temas.

### Programa de Inclusión y Diversidad

Atento creó un Comité de Inclusión y Diversidad. Tiene un papel estratégico en la promoción de la inclusión a través del intercambio de ideas e identificación de oportunidades para la articulación e implementación de proyectos que requieren de profesionales calificados, facilitación de contratación y retención de talento. Se tienen acciones específicas para inclusión de personas con alguna discapacidad.

## MARRUECOS

### Discriminación y grupos vulnerables



#### Adapta

Es un programa de inclusión para jóvenes migrantes.

#### Alliance Emploi

Es un proyecto que busca mejorar las oportunidades en la reinserción socio-laboral de colectivos en exclusión social. El proyecto inició en noviembre del 2013 y actualmente el personal de Atento se está formando en mentoring and coaching para asesorar a los jóvenes.

## PERÚ

### Discriminación y grupos vulnerables



Perú tiene el reconocimiento de Empresa Inclusiva, otorgado por la Comisión Nacional asesora para la integración de las Personas con Discapacidad, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

## ESPAÑA

### Derechos Humanos



#### Plan de Igualdad

Suscrito con los sindicatos UGT y CCOO, con el que se pretende fomentar y preservar la igualdad de trato entre mujeres y hombres de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres.

### Discriminación y grupos vulnerables



#### Atento Impulsa

Se creó en 2003 para integrar a las personas con discapacidad en el mundo laboral. En la actualidad gestiona 3 Centros Especiales de Empleo (CEE) en Madrid, Sevilla y Barcelona, desde los que se prestan diferentes servicios de atención e información a clientes y se emplea a más de 100 personas, de las cuales más de un 90% presentan alguna discapacidad física o sensorial.

**+** Se reportaron 2 incidentes de discriminación en una de las filiales de Atento. Dichas denuncias se contestaron desde el punto jurídico/técnico.



# Retos para el futuro

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

ATENTO



# +Retos para el futuro



## Nuestro equipo de trabajo

- Continuar reclutando, **capacitando y desarrollando a los mejores profesionales** en el mercado para continuar garantizando la máxima satisfacción de los usuarios y clientes.
- Fortalecer el equipo de liderazgo y desplegar un **nuevo modelo operativo** con funciones corporativas distribuidas geográficamente.



## Compromiso social

- **Impulsar la educación**, para que los individuos que formaran parte de nuestra comunidad, sean capaces de sacar provecho de su potencial y convertirse en miembros activos de la comunidad,
- La **promoción del empleo**, incluida la integración de los grupos desfavorecidos.
- Promover la **ciudadanía responsable**, a través del voluntariado corporativo.



## Eco-efficiency

- Nuestro objetivo es lograr el **uso óptimo de los recursos naturales**, el empleo de la mejor tecnología disponible y promover la conciencia ambiental.



## Próximos desafíos de RSE

- Informe de **RSC 2014** de acuerdo a los nuevos estándares del GRI G4.
- Desarrollo de **informes locales** de los países
- **Auditorías de RSE** para nuestros proveedores.



## Mecanismos de Gobernanza

- Son pocas las filiales de Atento que reportan **mecanismos de gobernanza** definidos, lo cual es preocupante ya que esto refleja una ausencia de estrategias, objetivos y metas que guíen las acciones de RSE a nivel regional y local.



# Anexos

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

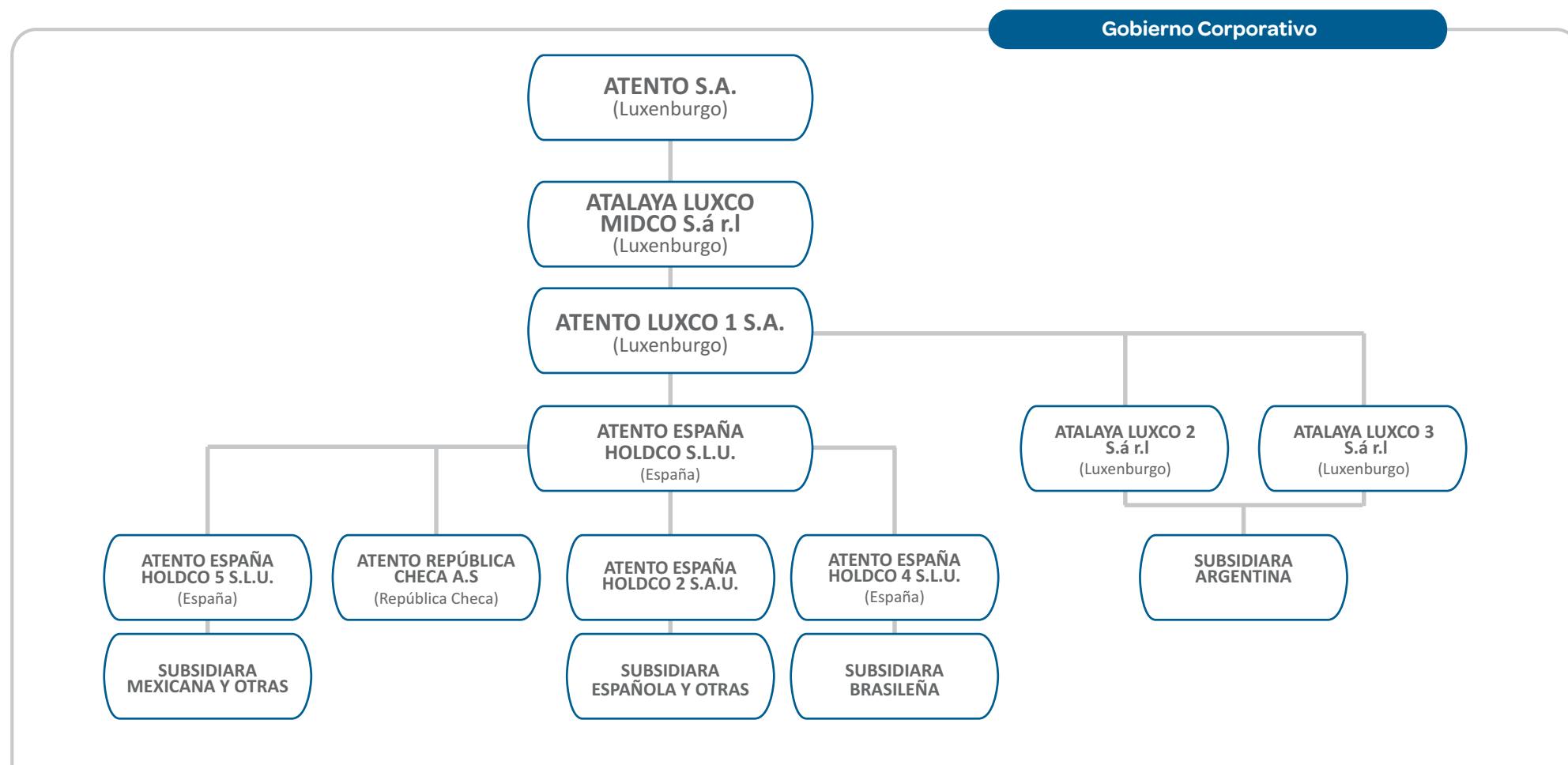
ATENTO





## Gobierno Corporativo

Con fecha de 12 de diciembre de 2012 Telefónica formalizó la venta de Atento al Fondo Americano de Capital Riesgo 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 cabecera del Grupo Atento en España.



## Premios y reconocimientos

En Atento nos esforzamos por encontrar soluciones que mejoren la experiencia de los clientes de nuestros clientes y diferenciarnos de nuestros competidores a través de la innovación. Nuestros logros han sido ampliamente reconocidos por la industria en cada una de sus operaciones locales. Estos son algunos de ellos:

Premios y Reconocimientos	Descripción		
Los premios Amauta	Premios de Marketing Directo e Interactivo de referencia en América Latina. ●		
El Premio LATAM	Reconocimiento anual que nace con la intención de valorar e identificar la excelencia en las mejores compañías de Relación con Clientes. ● Premio conseguido por Atento Brasil, Argentina y México		
Los premios AMDIA	Concedida por el Asociación de marketing Directo e Interactivo de Argentina. ●		
El CRC de Oro	Premio de gran prestigio en España concedidos por un consorcio de asociaciones de la industria de CRM y centros de investigación que abarcan la AEERC, el IZO y el IFAES. ●		
Premio Iberoamericano de Calidad	Premio de gran prestigio en España concedidos por un consorcio de asociaciones de la industria de CRM y centros de investigación que abarcan la AEERC, el IZO y el IFAES. ●		
Top Employer	Atento ha recibido la certificación Top Employer, otorgada por el instituto CRF (Corporate Research Foundation). Es la primera empresa en su sector a recibir el galardón. ● Premio ganado en España, Colombia y Venezuela.		
National Teleservices Award	Este premio es uno de los más importantes en nuestro mercado en Brasil. Atento ganó 16 premios en la edición 2013. ●		
Reconocimiento del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo SENCE	Este reconocimiento se obtiene por ser la empresa con mayor participación durante los 3 últimos años en el Programa Formación en el puesto de trabajo. ● Premio ganado en Chile		
Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)	Este reconocimiento es concedido por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y la Alianza por la Responsabilidad Social (AliaRSE). ● Distintivo obtenido en Argentina, México, Perú y Brasil.		

# Indicadores GRI y Pacto Mundial

Nivel de aplicación de memoria		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	<div>Información sobre el Perfil según la G3</div> <div>PRODUCTO</div>	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
	<div>Información sobre el Enfoque de Gestión según la G3</div> <div>PRODUCTO</div>	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	
	<div>Indicadores de Desempeño según la G3 &amp; Indicadores de Desempeño de los Suplementos Sectoriales</div> <div>PRODUCTO</div>	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, prácticasLaborales, 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.	
		* Versión final del Suplemento Sectorial					



# Informe de verificación externa

Ariadna Vargas Barrera - Fernanda Vargas Barrera  
Consultoras  
Tel.: +01 (55) 58 13 61 10

## INFORME DE VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA ATENTO SPAIN HOLDEO, S.L.U

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

### Alcance

Hemos llevado a cabo la revisión de la información contenida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 de Atento, tomando como base la serie de estándares AA1000 (2008), así como la Guía GRI (Global Reporting Initiative) G3.1.

El objetivo de la verificación fue comprobar lo siguiente:

- Veracidad y claridad de la información presentada.
- Calidad y representatividad de los datos.
- Adaptación de los contenidos, así como de los indicadores de desempeño, a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad de GRI versión 3.1.
- Confirmar el nivel de aplicación del Marco GRI versión 3.1 declarado por Atento para la elaboración del Informe.
- Aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008.

### Proceso de verificación

Las acciones llevadas a cabo para la verificación de la memoria de sostenibilidad de la empresa Atento fueron las siguientes:

- Reuniones con la empresa informante para obtener información acerca del proceso de gestión de información para el desarrollo del Informe.
- Análisis de la metodología utilizada para la sistematización de los datos cuantitativos utilizados para el cálculo de los indicadores de desempeño.
- Comprobación mediante pruebas de revisión con base en la selección de una muestra de la información sobre el Perfil y el Enfoque de Gestión, y de los Indicadores de Desempeño incluidos en el Informe. Asimismo, se revisó que la información anterior estuviera ubicada de manera adecuada en el Reporte.
- Análisis de los criterios utilizados para aquellos indicadores no reportados por ser considerados como "no aplicables" o "no disponibles".

### Independencia

- La información contenida en el Informe y su elaboración son responsabilidad de la empresa Atento. No se ha participado ni asesorado en la elaboración de dicho documento, limitando nuestra actuación a la de Verificadores Independientes.
- El proceso de verificación ha sido totalmente imparcial e independiente, basándonos en las normas establecidas en el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

### Recomendaciones de mejora

- Homologar los criterios de captura, así como de los procesos de validación y supervisión, para garantizar la calidad de la información presentada por los países donde opera la empresa Atento,

Ariadna Vargas Barrera - Fernanda Vargas Barrera  
Consultoras  
Tel.: +01 (55) 58 13 61 10

- de manera que sirva de retroalimentación para la detección de posibles áreas de oportunidad y aspectos de mejora.
- Llevar a cabo la revisión y actualización del análisis de materialidad aplicando la metodología de la versión G4 del GRI.
  - Profundizar en la comparación de resultados entre periodos de manera que se puedan identificar los posibles avances y retrocesos, en especial en los indicadores ambientales.

### Conclusiones

Con base en el procedimiento de verificación realizado, ponemos de manifiesto las siguientes conclusiones

- No tenemos conocimiento de aspectos de importancia relativos al desempeño de la sostenibilidad de Atento que se hayan excluido del Informe.
- No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aseveraciones realizadas por Atento en su Informe de sostenibilidad.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga suponer que el Informe de Atento no haya sido elaborado conforme a los criterios presentados en la Guía GRI 3.1, o que no cumpla con los requisitos del nivel de aplicación B+ declarado por Atento y establecidos en la misma Guía.

*ARIADNA VARGAS B*  
Ariadna Vargas Barrera

*Fernanda Vargas Barrera*  
Fernanda Vargas Barrera

México, D.F., a 2 de marzo del 2015

## Declaración de nivel de aplicación GRI



Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>1 Visión y Estrategia</b>				
1.1	Declaración del máximo responsable	Carta del CEO de Atento	Completo	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Información corporativa: Gobierno; Nuestra Responsabilidad Social: Objetivos 2013; Satisfacción del cliente; Retos para el futuro	Completo	
<b>2 Perfil de la organización</b>				
2.1	Nombre de la organización	Portada	Completo	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Información corporativa: Nuestras soluciones	Completo	
2.3	Estructura operativa	Información corporativa: Atento en el mundo	Completo	
2.4	Localización sede principal	Información corporativa: Atento en el mundo	Completo	
2.5	Países en los que opera	Información corporativa: Atento en el mundo	Completo	
2.6	Naturaleza, propiedad y forma jurídica	Gobierno Corporativo, Contraportada	Completo	
2.7	Mercados y servicios (desglose de los sectores que se abastecen)	Información corporativa: Atento en el mundo, Nuestras soluciones; Satisfacción del Cliente	Completo	
2.8	Dimensiones de la organización (empleados, ventas, activos totales)	Información corporativa: Atento en el mundo; Compromiso con nuestro trabajo: Diversidad en nuestros centros de servicios	Completo	
2.9	Cambios significativos en el periodo cubierto	Información corporativa: Atento en el tiempo; Anexos: Gobierno Corporativo	Completo	
2.10	Premios y distinciones en el periodo	Anexos: Premios y reconocimientos	Completo	
<b>3 Parámetros de la memoria</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	Acerca del Informe	Completo	
3.2	Fecha de la memoria anterior	Acerca del Informe	Completo	
3.3	Ciclo de presentación de las memorias	Acerca del Informe	Completo	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Contraportada	Completo	

Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Acerca del informe; Nuestra reponsabilidad social corporativa: Diálogo con nuestros grupos de interés, Nuestros grupos de interés. *Esperamos que todos nuestros grupos de interés puedan leer el informe. Por esta razón estará disponible en la página de Atento y la página del Pacto Mundial	Completo	
3.6	Cobertura de la memoria	Acerca del Informe	Completo	
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	No se presentan limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.		
3.8	Aspectos que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	Acerca del Informe	Completo	
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores	Índice GRI y Pacto Mundial	Completo	
3.10	Efecto de la reexpresión de información de memorias anteriores	Acerca del Informe	Completo	
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración	Acerca del Informe	Completo	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria	Índice GRI y Pacto Mundial	Completo	
3.13	Política y práctica sobre verificación externa	Informe verificación externa	Completo	
<b>4 Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>				
4.1	Estructura de gobierno de la organización incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno	Información Corporativa: Gobierno, Consejo de Administración	Completo	
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Información Corporativa: Gobierno, Consejo de Administración	Completo	
4.3	Consejeros independientes o no ejecutivos	Información Corporativa: Gobierno, Consejo de Administración	Completo	
4.4	Comunicaciones entre accionistas y empleados y el máximo órgano de gobierno	Nuestra Responsabilidad Social Corporativa: Nuestros grupos de interés	Completo	
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno y el desempeño de la organización	Nuestra Responsabilidad Social Corporativa: La remuneración de los Directores y Ejecutivos	Completo	
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Información Corporativa: Principios de actuación; Nuestra Cultura	Completo	Principio 10
4.7	Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno en temas de sostenibilidad	Información Corporativa: Gobierno	Completo	
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente	Información Corporativa: Principios de actuación; Nuestra responsabilidad social: Nuestros principios de actuación; Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Valores	Completo	
4.9	Evaluación del desempeño de la organización sobre sostenibilidad por parte del máximo órgano de gobierno	Información Corporativa: Principios de actuación, Riesgos; Nuestra Responsabilidad Social	Completo	



Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno en temas de sostenibilidad.	Información Corporativa: Gobierno	Completo	
4.11	Principio de precaución	Información Corporativa: Riesgos	Completo	
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente	Nuestra responsabilidad social: Principios del Pacto Mundial; Satisfacción del cliente: Certificaciones de calidad	Completo	
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o a las que la organización apoya	Nuestra responsabilidad social: Principios del Pacto Mundial; Satisfacción del cliente: Certificaciones de calidad	Completo	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Nuestra responsabilidad social: Diálogo con grupos de interés, Nuestros grupos de interés	Completo	
4.15	Procedimiento para la identificación y selección de grupos de interés	Nuestra responsabilidad social: Diálogo con grupos de interés	Completo	
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	Nuestra responsabilidad social: Diálogo con grupos de interés, Nuestros grupos de interés	Completo	
4.17	Aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	Gobierno: Consejo de administración; Nuestra responsabilidad social: Diálogo con grupos de interés, Nuestros grupos de interés. * De manera anual atenta realiza encuestas de satisfacción y estudios de clima organizacional para comprender y atender los temas de mayor importancia con sus audiencias de interés.	Completo	
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>				
<b>Desempeño Económico</b>				
EC1	Principales magnitudes económicas.	Desempeño económico. *No se hizo ningún tipo de pago adicional a los impuestos a ningún gobierno en ninguna de nuestras filiales.	Parcial	
EC2	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Información corporativa: Riesgos; Dimensión ambiental	Completo	Principio 7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Compensaciones y beneficios	Completo	Principio 4
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Solamente en la filial de Chile se recibió un apoyo gubernamental de 290 USD	Completo	
<b>Presencia en el Mercado</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Nuestro compromiso con el equipo de trabajo: Indicadores laborales	Completo	Principio 1
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Satisfacción del cliente: Modelo de compras	Completo	

Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos locales.	Nuestro compromiso social	Completo	Principio 6
EC8	Inversión en infraestructuras y los servicios para el beneficio público.	Nuestro compromiso social	Completo	
<b>Impactos Económicos Indirectos</b>				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	Desempeño Económico: Ingresos divididos por Servicio en Brasil, México y España en el 2013	Completo	
<b>INDICADORES AMBIENTALES</b>				
<b>Energía</b>				
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Indicadores ambientales	Completo	Principio 8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Indicadores ambientales	Completo	Principio 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Indicadores ambientales	Completo	Principio 8,9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	Indicadores ambientales	Parcial	Principio 7
<b>Agua</b>				
EN8	Captación total del agua	Indicadores ambientales	Parcial	
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Indicadores ambientales	Completo	
<b>Biodiversidad</b>				
EN11	Terrenos adyacentes o en propiedad de alto valor de biodiversidad en zonas no protegidas.	Indicadores ambientales	Completo	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Nuestro impacto ambiental	Completo	Principio 8
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Indicadores ambientales	Completo	
EN22	Peso total de residuos gestionados según tipo y método de tratamiento	Indicadores ambientales	Parcial	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Indicadores ambientales	Completo	
<b>Compliance</b>				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Nuestro impacto ambiental	Completo	Principio 8

Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>Transporte</b>				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos, materiales utilizados así como del personal.	Nuestro impacto ambiental	Completo	Principio 8
<b>INDICADORES SOCIALES</b>				
<b>Empleo</b>				
LA1	Desglose de empleados trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: El perfil del empleado de Atento	Completo	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Indicadores laborales	Completo	Principio 6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Compensaciones y beneficios	Completo	Principio 2
<b>Relaciones empresa / trabajadores</b>				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Indicadores laborales	Completo	Principio 1,3
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Indicadores laborales	Completo	
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	Indicadores laborales	Completo	Principio 1
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades, días perdidos y número de víctimas mortales.	Indicadores laborales	Parcial	Principio 1
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Programas de Prevención y Salud	Completo	Principio 1
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Indicadores laborales	Completo	Principio 1
<b>Formación y educación</b>				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Formación Académica	Parcial	
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua de trabajadores.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Formación Académica	Completo	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo: Indicadores Laborales	Completo	



Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>Diversidad</b>				
LA13	Órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías.	Información corporativa; Gobierno; Compromiso con nuestro equipo de trabajo; Indicadores laborales	Completo	Principio 1,6
<b>INDICADORES DERECHOS HUMANOS</b>				
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	Desempeño económico: Compras responsables, Modelo de compras; Nuestra Responsabilidad Social: Principios del Pacto Mundial; Compliance y Derechos Humanos:Regulaciones	Completo	Principio 1
HR2	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas.	Desempeño económico: Compras responsables, Modelo de compras; Nuestra Responsabilidad Social: Principios del Pacto Mundial; Compliance y Derechos Humanos:Regulaciones	Completo	Principio 1
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos.	Compliance y Derechos Humanos: Programas destacados	Parcial	Principio 1,2,3,4,5,6
<b>No discriminación</b>				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Compliance y Derechos Humanos:	Completo	Principio 1,2,6
<b>Explotación infantil</b>				
HR6	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas.	No hay constancia de incidentes en esta materia.	Completo	Principio 1,2,5,6
<b>Trabajos forzados</b>				
HR7	Actividades con riesgo de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas.	Desempeño económico: Compras responsables	Completo	Principio 1,2,4,6
<b>Derechos de los indígenas</b>				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No se registró ningún tipo de incidente de violación de derechos humanos.	Completo	Principio 1
<b>Evaluación</b>				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos	0% de las operaciones han sido sujetas a revisiones por temas de derechos humanos.	Completo	Principio 1

Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>Medidas correctivas</b>				
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No se reportaron quejas relacionadas a los derechos humanos.	Completo	Principio 1
<b>DIMENSIÓN SOCIEDAD</b>				
<b>Comunidades locales</b>				
SO1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar impactos en la comunidad.	Nuestro compromiso social: Programas destacados	Parcial	
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	Nuestro compromiso social: Programas destacados	Completo	
<b>Corrupción</b>				
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción.	Compliance y Derechos Humanos: Programas destacados	Completo	Principio 10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti- corrupción de la organización.	Compliance y Derechos Humanos: Regulaciones	Completo	Principio 10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	*Desarrollo de Política Anti Corrupción en donde se establecen efectos en caso de incumplimiento.	Completo	Principio 10
<b>Política pública</b>				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se entregó ningún tipo de aportación financiera o en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	Principio 10
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>				
SO7	Número total de acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	Satisfacción del Cliente	Completo	Principio 10
<b>Compliance</b>				
SO8	Valor monetario de sanciones y multas y total de sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes.	No hubo sanciones.	Completo	Principio 10
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS</b>				
<b>Salud y seguridad del cliente</b>				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluada la salud y seguridad de los clientes.	Satisfacción del cliente: Aseguramiento de la calidad, Certificaciones de calidad, Mejora continua.	Completo	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos.	Compliance y Derechos Humanos: Regulaciones	Completo	Principio 1

Apdo. GRI	Descripción	Dimensión/Página	Nivel de aplicación	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.	Satisfacción del Cliente: Regulaciones	Completo	
<b>Comunicaciones de marketing</b>				
PR6	Programas de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	Satisfacción del Cliente	Completo	
PR7	Número total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	Satisfacción del Cliente: Transición hacia el futuro	Completo	
<b>Privacidad del cliente</b>				
PR8	Número total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Derechos Humanos y Compliance	Completo	Principio 1
<b>Compliance</b>				
PR9	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios de la organización.	No hubo sanciones.	Completo	





C/ Santiago de Compostela 94, 28035 Madrid, España  
CIF B86445731  
Atento S.A.  
[www.atento.com](http://www.atento.com)

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013  
Contacto:  
Corporate Social Responsibility Manager  
Laura Ramírez  
[Laura.ramirez@atento.com](mailto:Laura.ramirez@atento.com)