

ATENTO

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014

Construimos contigo un mundo sostenible




Better Experiences.
Higher Value.





Contenido

Carta del CEO de Atento	4
Sobre Atento	6
Acerca del Informe	10
Ética e Integridad	15
Responsabilidad Social Corporativa	18
Desempeño Económico	27
Nuestros Clientes	35
Compromiso con nuestro equipo de trabajo	43
Compromiso Social	55
Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos	61
Compromiso con el Medio Ambiente	68
Retos 2015	73
Estructura de Gobierno Corporativo y Capital	74
Anexos	76

A lo largo de la memoria los indicadores que resultaron relevantes para el análisis de materialidad estarán marcados con el siguiente ícono: 

Mensaje del CEO



Querido/a amigo/a:

Generar valor a través de experiencias de cliente únicas y excepcionales es parte fundamental de la misión y modelo de negocio de Atento desde que iniciamos nuestra andadura empresarial hace ya más de quince años. Este principio, gobierna nuestra actividad de negocio y tiene continuidad en todas y cada una de las acciones que emprendemos como organización. De manera especial, en cómo concebimos y vivimos la Responsabilidad Social Corporativa en Atento, generando valor de forma constante a nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad.

El informe anual de RSC que tienes ante ti, resume el impacto que Atento ha tenido en estos grupos de interés y el conjunto de la sociedad en 2014. En este sentido, 2014 fue un ejercicio en el que consolidamos nuestra condición de compañía independiente alcanzada un año antes; continuamos el crecimiento del negocio gracias a la ejecución de nuestra estrategia para transformarnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de cliente en nuestros mercados y, por primera vez, nos convertimos en

empresa cotizada mediante una oferta pública de valores en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange), donde las acciones de Atento iniciaron su cotización bajo el símbolo ATTO el 2 de octubre de 2014.

Sin duda, un año lleno de importantes acontecimientos que reflejan el espíritu de crecimiento que nos caracteriza y el compromiso adquirido, hace apenas dos años, por nuestro principal accionista, Bain Capital, y por todos los que formamos parte de Atento para desarrollar el inmenso potencial que tiene nuestra compañía como empresa independiente. Esta visión, junto con la generación de valor a través de las relaciones que mantenemos con nuestros grupos de interés, han sido, una vez más, las principales fuentes de inspiración para el desarrollo de nuestra actividad económica y social en el pasado ejercicio.

Durante 2014, hemos continuado aumentando nuestra capacidad para valor desarrollando nuevas soluciones de experiencia de cliente. Soluciones que nos convierten en el principal facilitador de las relaciones entre consumidores y sus marcas de referencia en un entorno

fuertemente impactado por la transformación digital. En ese entorno cambiante, cobra incluso mayor relevancia nuestra misión de compañía, contribuir al éxito de las empresas garantizando la mejor experiencia para sus clientes.

Siendo fieles a nuestra misión, Atento ha conseguido índices de satisfacción de sus clientes superiores al 80% por cuarto año consecutivo y ha contribuido significativamente a los procesos de digitalización de las empresas en los mercados en que operamos. Un año más, hemos seguido construyendo relaciones de confianza a largo plazo que nos permiten ser un socio estratégico de nuestros clientes, acompañándolos en la evolución de sus modelos de negocio para poder anticiparnos a sus necesidades y ofrecerles soluciones integrales que generan ventaja competitiva.

Guiados por la cultura y valores que hacen de Atento una compañía única, nuestro segundo eje de generación de valor en 2014 ha estado centrado en las personas y de forma especial en nuestra apuesta estratégica por el desarrollo, la satisfacción y la motivación de nuestros empleados. El mantenimiento y refuerzo de programas para formar, motivar e integrar laboralmente, como son Academia Atento, Atento Rally o Atento Impulsa (entre otros), nos ha permitido impartir más de 13.5 millones de horas de formación en un año y generar un entorno de

trabajo diverso, estimulante y atractivo para más de 159,000 empleados en 14 países diferentes. Gracias a este esfuerzo, Atento fue reconocida nuevamente en 2014 como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work, siendo la única compañía de su sector con un puesto en este ranking.

Nuestro compromiso con la comunidad también se ha visto reforzado en el pasado ejercicio mediante la generación de empleo y ciudadanía en los países en los que operamos. Atento se consolida como uno de los principales generadores de primer empleo allí donde está presente, apostando por la formación laboral, la inserción y la diversidad. Contribuyendo, en definitiva, a que las personas puedan convertirse en motores de desarrollo social futuro. Gracias también a la extensión de programas de voluntariado corporativo como Atentos al futuro o Voces que ayudan, hemos generado valor de forma directa a las comunidades en las que somos un actor relevante y reforzado el orgullo de pertenencia de nuestros empleados. Como parte de nuestro compromiso con la sociedad, queremos reafirmar desde aquí nuestra adhesión en 2014 al Pacto Mundial (Global Compact) de Naciones Unidas del que somos miembros desde 2011 y a sus diez Principios de Actuación, relacionados con los ámbitos de Derechos Humanos, trabajo, Medio Ambiente y anticorrupción.

Finalmente, la salida a bolsa de Atento en 2014 en el mercado de valores de Nueva York, constituyó un importante logro que refleja la madurez, sólida trayectoria y potencial de crecimiento de Atento. Ser una empresa que cotiza en bolsa no fue un punto de llegada para nuestra compañía, sino un paso importante para convertirnos en el proveedor de soluciones de experiencia de cliente número uno en nuestros mercados. Con este objetivo en mente, y con el apoyo de nuestros accionistas, salimos a bolsa para incrementar nuestra flexibilidad financiera, continuar reinvertiendo en el negocio y acelerar la ejecución de nuestra estrategia de compañía.

En definitiva, 2014 fue un año en el que el trabajo y entusiasmo de todos nos hizo crecer y generar más valor a clientes, empleados, accionistas y la sociedad en su conjunto. Sin el compromiso de las más de 159,000 personas que forman Atento y la confianza renovada de nuestros más de 400 clientes, nada de esto no hubiera sido posible. Gracias a todos por hacer de Atento una empresa más admirada y comprometida, una empresa que día a día aumenta su capacidad de impacto para hacer de la sociedad en la que vivimos un mundo más sostenible.

Alejandro Reynal
CEO de Atento

ATENTO

Sobre Atento



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Sobre Atento

Atento es una empresa multinacional privada, bajo la forma jurídica de sociedad anónima, que ofrece servicios de CRM (*Customer Relationship Management*) y BPO (*Business Process Outsourcing*).

Nuestros Servicios



Back Office:

Automatización de actividades rutinarias, gestión de un alto volumen de información y procesos de negocio, ventas y soporte técnico.



Recobro:

Gestión efectiva de la morosidad en diferentes etapas de la deuda y sobre diversos tipos de cartera, con soluciones acorde al perfil del cliente.



Atención al cliente:

Gestión de llamadas recibidas para obtener información, atender peticiones, sugerencias y reclamaciones relativas a los productos o servicios a través de múltiples canales y durante todo el ciclo de vida del cliente.



Ventas:

Proceso que contempla todas las fases del proceso de ventas, desde identificación de los potenciales consumidores hasta acciones de postventa.



Soporte Técnico avanzado:

Diagnóstico, análisis y resolución de problemas técnicos de manera remota.



Gestión de reclamaciones:

Prevención y gestión de los procesos de reclamaciones en todos los segmentos del mercado, especialmente los de alto volumen. Atención y solución a demandas de los clientes finales y los órganos regulatorios, para disminuir las reclamaciones, mitigar las recurrencias y aumentar la satisfacción del cliente.



Seguros:

Soluciones integrales enfocadas en el sector de seguros. Atención al cliente en todas las fases de su ciclo de vida.



Gestión de crédito:

Análisis y ejecución de crédito, gestionando la formalización de todos los aspectos del contrato y brindando soporte de ventas y cobro a deudores.

Atento en el mundo

Actualmente Atento está presente en 14 países alrededor del mundo y cuenta con 93 centros de servicio y 159,681 empleados (excluyendo becarios) al 31 de diciembre de 2014.

Las oficinas corporativas de Atento se encuentran en diversas ciudades del mundo: Ciudad de México, México y São Paulo, Brasil.

Región	País*	2013	2014
BRASIL	Brasil	26	29
AMÉRICA	Argentina ⁽¹⁾	12	11
	América Central ⁽²⁾	3	3
	Chile	3	2
	Colombia	6	6
	México	17	17
	Perú	2	3
	Estados Unidos ⁽³⁾	3	3
EMEA	República Checa ⁽⁴⁾	3	---
	Marruecos	4	4
	España	14	15
TOTAL		93	93

(1) Incluye Uruguay (2) Incluye Guatemala y El Salvador (3) Incluye Puerto Rico (4) Las operaciones en República Checa cesaron en 2014

*Todos los países figuran en los estados financieros consolidados de la organización.

*A Estados Unidos y Puerto Rico se les denomina: región Near-Shore.

Las oficinas de Responsabilidad Social Corporativa de Atento se encuentran en la Ciudad de México, además de que cada región cuenta con una oficina que da seguimiento a estos temas y de compliance de manera más cercana.

Cientes

Atento cuenta con más de **400 clientes** a los que ofrece una amplia gama de servicios. Los clientes de Atento pertenecen a diversos sectores, que van desde empresas multinacionales y comercio minorista hasta administraciones públicas.

Tipos de sectores atendidos



Telecom



Salud



Financiero



Transporte



Administraciones Públicas



Tecnología



Consumo



Media



Servicios



Utilidades



ATENTO

Acerca del Informe



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.







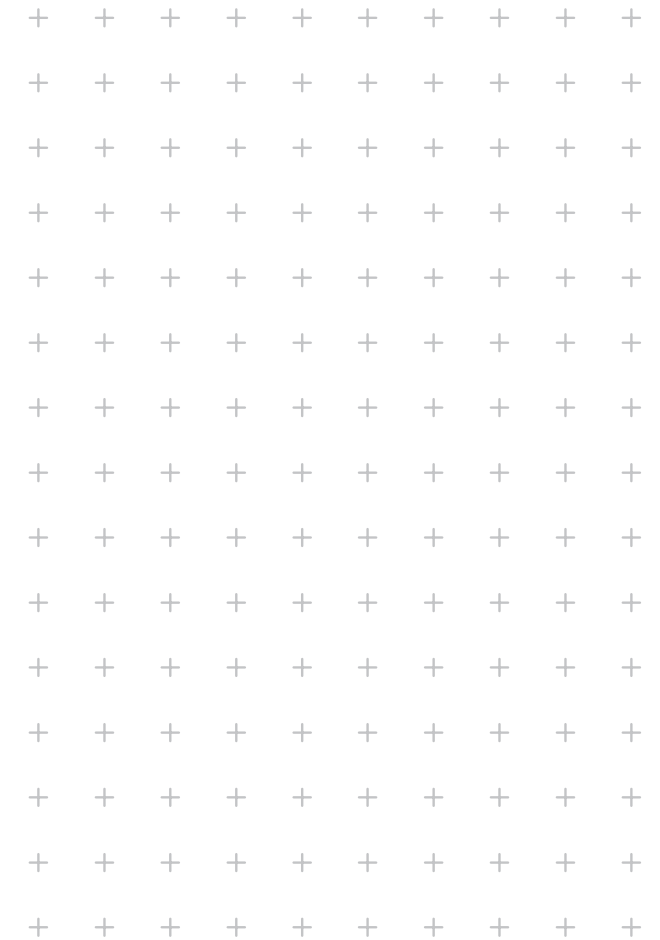
Acerca del Informe

El presente Informe comprende las actividades de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de Atento realizadas de enero 1 a diciembre 31 de 2014. Está basado en los lineamientos de la *Global Reporting Initiative* (GRI) G4, lo cual permitió definir el contenido y asegurar la calidad de la información.

Antecedentes

Atento ha elaborado reportes GRI anualmente desde 2008, consiguiendo superar sus niveles de reporte de GRI G3.1 nivel C a nivel B+ en su emisión global de 2012, para continuar en este nivel en 2013, año en el que aumentó el número total de indicadores reportados. El año 2014 es la primera ocasión que Atento se ciñe a los requerimientos del GRI G4, opción Esencial, para el cual es requisito indispensable realizar un Análisis de Materialidad, con el fin de conocer los intereses de las principales audiencias de la empresa.

Reporte	GRI	Año	Opción/Nivel
	G3.1	2008	C
	G3.1	2009	C
	G3.1	2010	B+
	G3.1	2011	B+
	G3.1	2012	B+
	G3.1	2013	B+
	G4	2014	Core



Este documento cubre las iniciativas dirigidas a clientes, empleados, proveedores y sociedad en general de todos los países en los que Atento opera. En el reporte se indica cuáles corresponden a qué país.

Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos respecto a memorias anteriores

En comparación con la memoria 2013, esta memoria fortaleció el contenido de los siguientes aspectos reportados:

- Nuevos clientes: procedimientos para atraer nuevos clientes.
- Nuevos servicios: procedimientos para la oferta de nuevos servicios que satisfagan con las necesidades de nuestros clientes.
- Compras responsables: procesos de aprobación de nuevos proveedores y tipos de proveedores.
- Programas de desarrollo y gestión del talento: Diversidad e inclusión, salud y prevención y gasto en capacitación desglosado por región.
- Participación activa con la comunidad: comunicación responsable y salud y prevención.
- Los cambios reflejan las prioridades de nuestras principales audiencias y la alineación de la memoria a los requerimientos de reporte GRI G4

Diálogo con grupos de interés

Para Atento es muy importante conocer las expectativas y necesidades de sus grupos de interés, ya que a partir de ello puede priorizar nuevas estrategias y derivar planes de acción eficaces. El vínculo con los grupos de interés

resultó particularmente importante para la elaboración de este Informe; con el objetivo de conocer los aspectos relativos a la empresa más relevantes para las audiencias internas y externas de Atento se realizó un análisis de materialidad.

Análisis de materialidad

De acuerdo con la guía de implementación de la *Global Reporting Initiative G4*, las cuestiones materiales son aquellos asuntos que resultan relevantes, bien porque ponen de manifiesto el impacto económico, social y ambiental de una organización, o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los grupos de interés y por lo tanto en el desempeño de la organización. La materialidad de un asunto está determinada por factores internos y externos que las audiencias de la empresa expresan a través de instrumentos de medición.

Conocer la materialidad de los diferentes asuntos de la organización permite identificar nuevas oportunidades, diagnosticar las próximas tendencias y si éstas están relacionadas con la prevención de riesgos y desarrollo sostenible.

Grupos de interés consultados

Tipo de entrevista:

Cuestionario en línea

Selección muestra:

Muestra de criterio. Selección con base en los objetivos del estudio

Tamaño de la muestra:

92 cuestionarios enviados

Público objetivo:

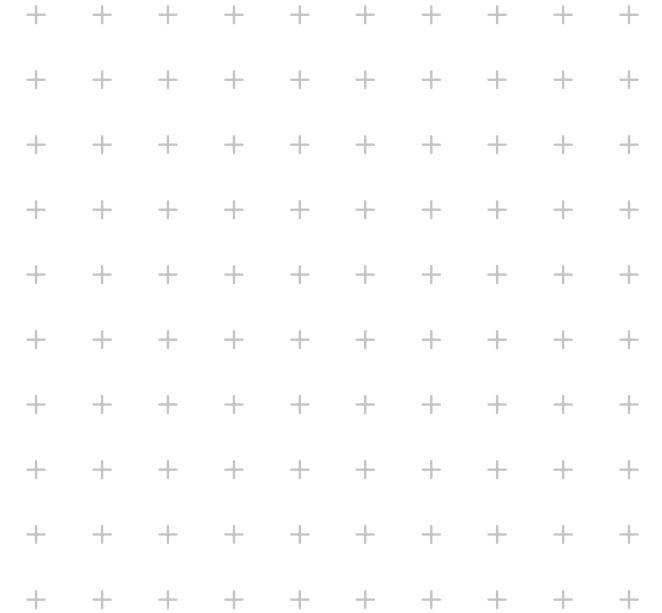
- **Países participantes:** Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, España, Guatemala, Perú, Marruecos y México.
- **Audiencias:** se identificaron ocho audiencias internas y externas a Atento y por cada una se solicitó de una a cuatro personas a participar en las entrevistas:
 - **Audiencias externas:** proveedores, organizaciones de la sociedad civil, medios de comunicación, asociaciones civiles y clientes.
 - **Audiencias internas:** colaboradores, inversionistas, representantes de grupos sindicales.

El proceso seguido para el análisis de materialidad fue el siguiente:

1. Elaborar una lista exhaustiva de los temas de sostenibilidad que abarcan todos los aspectos del negocio de Atento. En este caso, se tomaron 47 aspectos clasificados en ocho categorías.
2. Señalar los grupos de interés internos y externos de todas las filiales de Atento alrededor del mundo que participarían en el análisis.
3. Entrevistar a los grupos de interés seleccionados a través de un cuestionario en línea¹ en el que se les pide clasificar los temas por orden de importancia para ellos y su relación con Atento.

4. Representar gráficamente los resultados, en ejes de x e y, para identificar claramente los temas que ambas audiencias consideran como relevantes.

Una de las principales dificultades que supuso el análisis de materialidad fue la capacidad del Corporativo de vincularse con las principales audiencias de las filiales para obtener la información necesaria. Este hecho denota que es indispensable fortalecer las relaciones entre el Corporativo y las filiales, para agilizar cualquier futuro contacto con las audiencias internas y externas.



Este es el primer análisis de materialidad de RSC. Sin embargo, anteriormente (2010, 2013) se hicieron diagnósticos sobre los grupos de interés internos y externos de Atento.

1. Los cuestionarios se aplicaron por este medio debido a razones logísticas: entrevistar diversas audiencias alrededor de América Latina y Europa resultaría costoso utilizando cualquier otro formato, y además la recolección de datos se hubiese alargado en el tiempo.



Resultados: matriz de materialidad simplificada

ASPECTOS RELEVANTES

- + Unificar y aplicar a nivel global programas de capacitación para la inclusión laboral de jóvenes, mujeres, personas mayores, discapacitados y otros grupos vulnerables
- + Creación de un Comité de RSC
- + Fortalecer iniciativas en materia de salud y desarrollo personal
- + Nombrar un agente representante por país en materia de Medio Ambiente
- + Capacitar a empleadas y empleados sobre la aplicación y margen de acción de la Política Anticorrupción
- + Hacer un mapeo exhaustivo de las audiencias locales de interés e identificar posibles aliados y colaboradores
- + Medir la satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios y clientes
- + Implementar estrategias que refuercen la imagen de Atento ante sus clientes
- + Diseñar programas de gestión y promoción del talento
- + Disponer de una guía global para acciones medioambientales
- + Establecer alianzas estratégicas locales para fortalecer la línea verde
- + Crear un Comité de Ética y Anticorrupción en la empresa, que implemente y dé seguimiento al Código de Ética

- + Definir claramente la visión y el compromiso de la empresa a partir de su *core business*
- + Motivar a los empleados para ejercer su trabajo evitando la alta rotación
- + Incluir en Rally Atento la generación de ideas para prevenir la contaminación, uso sostenible de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático
- + Desarrollar un Código de Ética
- + Elaborar una Política de Trato con Proveedores (basada en SA8000)
- + Crear un Comité de Participación Activa de la Comunidad (integrado por representantes de todas las regiones, como parte del Comité de RSC)
- + Adaptar los servicios a las necesidades de clientes
- + Generar nuevas oportunidades de negocio: clientes
- + Disponer de un Plan Estratégico de RSC para el corto y mediano plazo
- + Difundir el enfoque de sostenibilidad de Atento entre sus proveedores
- + Medir la eficiencia de los servicios que ofrece Atento
- + Generar nuevas oportunidades de negocio: servicios y productos
- + Impulsar la disponibilidad y calidad de los servicios que ofrece Atento

ASPECTOS + RELEVANTES

ATENTO

Ética e Integridad



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Ética e Integridad

Atento Compass

“Atento Compass” es la guía de la cultura empresarial de Atento; condensa nuestros valores, estándares de liderazgo y principios de actuación para cumplir con la misión de contribuir al éxito de las empresas con las que colaboramos, garantizando la mejor experiencia para nuestros clientes.

Valores

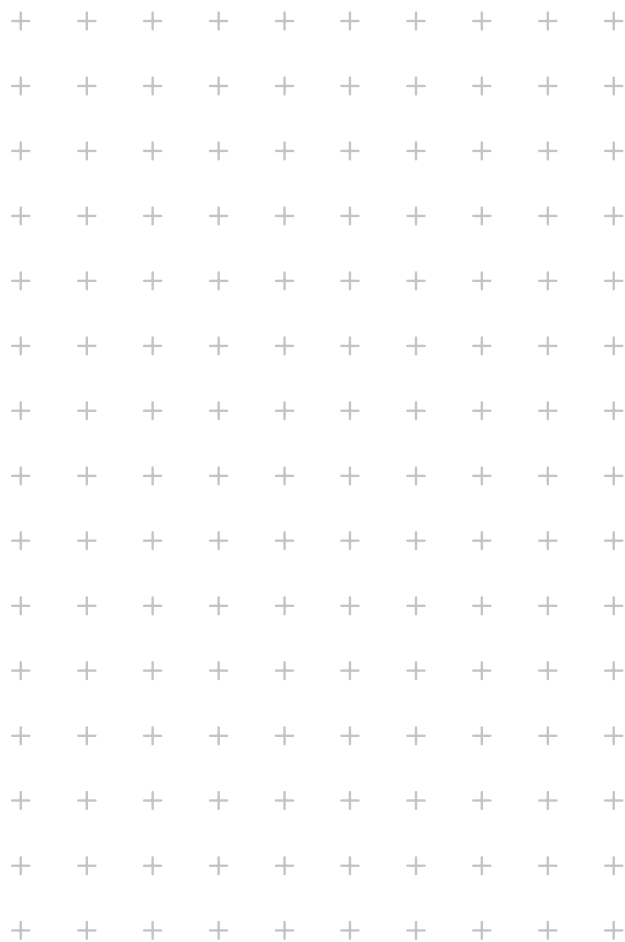
- **Compromiso.** Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes.
- **Pasión.** Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.
- **Integridad.** Actuamos con integridad, fieles a nuestros valores y asumiendo la responsabilidad de nuestras acciones.
- **Confianza.** Garantizamos la confianza, transparencia y respeto en las relaciones con todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad y accionistas).

Estándares de liderazgo

- Actuamos guiados por nuestros valores y lideramos con el ejemplo.
- Estamos orientados al cliente y nos comprometemos con el éxito de su negocio.
- Lideramos motivados por la pasión por ganar, la excelencia y la innovación.
- Nuestro enfoque es la ejecución actuando con agilidad en la toma de decisiones pero siendo juiciosos en nuestras acciones y asumiendo riesgos de manera inteligente.
- Incentivamos la colaboración, entendiendo las necesidades locales y aprovechando nuestras fortalezas globales.
- Somos responsables de facilitar el desarrollo de nuestros empleados.

Principios de Actuación

- Trabajamos como un equipo, entendiendo las necesidades locales de nuestros clientes pero apoyándonos en nuestras capacidades y escala de multinacional.
- Fomentamos un espíritu emprendedor e innovador.
- Somos eficientes, ágiles y nos enfocamos en crear valor para nuestros clientes.
- Ponemos pasión en todo lo que hacemos, motivados por el deseo de ser mejores y por la ambición de conseguir todos nuestros objetivos.
- Tenemos disciplina financiera y operacional.
- Estamos orgullosos de construir un gran lugar para trabajar.



Código de ética

Atento cuenta con un Código Ético aprobado por el Consejo de Administración de Atento, S.A. Como tal, el Código es conocido y de aplicación a todos los empleados. Tiene como objetivo principal que todas las decisiones tomadas en la empresa sigan un mismo criterio ético, alineado a los principios y valores de la cultura empresarial. El Código cuenta con seis principales áreas de interés:

- **En la práctica:** los colaboradores de Atento se mueven por el interés profesional de la empresa y no por sus intereses personales.
- **Compatibilidad del trabajo en Atento con otras actividades:** los colaboradores pueden realizar actividades fuera de Atento siempre y cuando éstas no afectan negativamente a la empresa de ninguna manera.
- **Propiedad y uso de la información:** la información sobre Atento o sobre nuestros clientes tiene carácter confidencial. Queda estrictamente prohibido compartirla fuera del contexto de trabajo. Asimismo, rechazamos toda información que se haya obtenido de forma irregular.
- **Lo que es de Atento, es para Atento... y para ayudar:** las instalaciones, equipamiento, bienes o sistemas propios de Atento están a disposición de todos los colaboradores. El uso con fines personales o benéficos podrá estar permitido excepcionalmente, pero nunca si al hacerlo interfiere con el trabajo. En particular está rigurosamente prohibido utilizar recursos de Atento para difundir contenidos que puedan resultar ofensivos.
- **Tú eres Atento:** es prioridad de Atento la salud y seguridad de sus empleados, así como el respeto y el trato decente a todas las personas, sin discriminación o abuso de ningún tipo. Es preciso que los empleados informen sobre cualquier irregularidad al respecto, para intervenir en beneficio de todos.
- **Atentos a la legalidad:** si alguno de nuestros empleados recibiera una citación judicial, denuncia o prueba testifical que implique a Atento, no deberá contestarla ni difundirla, sino que habrá de comunicarlo inmediatamente al Director de Cumplimiento Legal y Normativo de la empresa.

El equipo de comunicación corporativa y los equipos regionales tienen la tarea de comunicar esta información a todos los empleados de Atento a través de diversos medios de comunicación interna. Esta información se les comparte durante su capacitación para ingresar a la empresa.

ATENTO

Responsabilidad Social Corporativa



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Responsabilidad Social Corporativa

Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial promueve los Derechos Humanos, laborales y medioambientales y previene la corrupción impulsando una ciudadanía corporativa, la cual ha de conciliar sus intereses privados con el bien común. En 2011, Atento se adhirió al Pacto Mundial y desde entonces ha demostrado su compromiso para mejorar en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

El Pacto Global se sustenta en diez principios:

Derechos Humanos:

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

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Atento contribuye a cumplir este principio a través del reconocimiento de las necesidades de los colaboradores, del trato con respeto y dignidad y del apoyo para que desarrollen sus capacidades y generen nuevas competencias que les retribuyan laboral y personalmente. Asimismo, Atento procura vincularse con organizaciones que también sustenten los Derechos Humanos.



+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Estándares Laborales:


Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación 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 la ocupación.

Atento está comprometido con el derecho de los colaboradores afiliarse y toma en cuenta las peticiones de los trabajadores en las sesiones de negociación donde se establecen las condiciones de trabajo.

Atento rechaza el trabajo infantil y todo tipo de trabajo forzoso. La contratación de personal se ciñe estrictamente a las normas de edad mínima legal para trabajar vigentes en cada país. Atento tiene como principal criterio de selección de personal la capacidad manifiesta para desempeñar su trabajo, sin considerar en ello su sexo, edad, religión, origen étnico, condición migratoria o discapacidad física, contribuyendo a la inclusión de grupos vulnerables. 

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

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 medioambiente.

Atento ha realizado múltiples esfuerzos para incrementar el aprovechamiento de recursos naturales y de minimizar el impacto ambiental de sus actividades, lo cual se ha logrado a través de diversas estrategias como la medición de la huella de carbono y la incorporación de tecnologías “verdes” en sistemas de agua, electricidad y manejo de residuos.

Anticorrupción:

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Atento trabaja continuamente en su Política Anticorrupción para adaptarla a las necesidades globales y regionales. Durante 2014 no hubo registro de prácticas corruptas al interior de la empresa.



Objetivos 2014

El principal objetivo de Atento es satisfacer las necesidades de los clientes que tienen nuestros clientes, asegurándoles un servicio innovador y eficaz, que contribuya a que nuestros clientes alcancen sus metas de negocio y nos perciban como aliados. Para cumplir con dichos propósitos, nos planteamos objetivos concretos en tres pilares estratégicos:



Crecimiento que transforma

Ser el proveedor de soluciones de experiencia de cliente con el que todos aspiran a trabajar.

- Crecimiento agresivo de nuestra cartera de clientes.
- Desarrollar y ofrecer soluciones CRM y BPO.
- Entrar en el mercado Near-Shore de EE. UU.



Excelencia en operaciones

Aprovechar nuestra escala para desarrollar los mejores procesos y herramientas que nos conviertan en referentes de competitividad en el sector.

- Mejorar de la productividad de las operaciones.
- Operaciones de RR. HH. eficientes.
- One procurement (Plataforma Global de Compras).
- Plataforma única y eficiente de IT.
- Localización competitiva de plataformas.









Personas que inspiran









Hacer posible la transformación a través de nuestra cultura única y nuestras personas.

- Fortalecer la cultura y valores que nos hacen únicos
- Contar con el mejor y más comprometido equipo del sector.
- Convertirnos en una organización de alto rendimiento.

Premios y reconocimientos

En Atento estamos constantemente ocupados en ofrecer soluciones innovadoras a través de nuestros servicios, que mejoren la experiencia de los clientes que tienen nuestros clientes. Por estos motivos hemos obtenido diversos reconocimientos a nuestros esfuerzos. Estos son algunos de ellos:

Premio o Reconocimiento	Descripción	Países que lo obtuvieron
 Empresa Socialmente Responsable	El Distintivo ESR ® es un reconocimiento otorgado anualmente en México por el Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi) y AliaRSE.	Argentina, Guatemala, El Salvador, México, Perú, Puerto Rico
 Premio a la Mejor Administración de Capital Humano	Premio otorgado por la Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO) para reconocer las mejores prácticas empresariales relativas a la gestión de personal interno en el sector.	Perú
 Premio a la Mejor Contribución en Responsabilidad Social	Premio otorgado por la Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO) para reconocer las mejores acciones de RSE del sector.	Perú
 Certificación ABE Socio Emprendedor	Es la categoría más alta de las certificaciones que otorgan la Cámara de Comercio Americana del Perú junto con la Asociación de Buenos Empleadores con el fin de legitimar el cumplimiento de las normas peruanas relativas a Recursos Humanos.	Perú
 Premio Nacional de Teleservicios	La Asociación Brasileña de Teleservicios otorga este premio para estimular, reconocer, y divulgar acciones emprendidas por empresas del sector de teleservicios innovadoras y consistentes que tienen como objetivo hacer su producto o servicio sustentable.	Brasil
 Premio Amauta	Es el máximo galardón al Marketing Directo e Interactivo de Latinoamérica. Organiza ALMADI, la Federación de las Asociaciones de Marketing Directo e Interactivo de América Latina, fue fundada en 1999 para promover el crecimiento de la industria en y entre los países de la Región.	México, Argentina – Uruguay (2014: dos trofeos de plata y uno de bronce)

Premio o Reconocimiento	Descripción	Países que lo obtuvieron
 Premio Nacional Mejor Estrategia De Servicio a Clientes	El Instituto Mexicano de Teleservicios otorga el premio a las empresas, instituciones o áreas de interacción con clientes o ciudadanos, que se distinguen por su excelencia y demuestran un desempeño sobresaliente en la realización de proyectos y estrategias encaminados a mejorar la relación empresa – cliente y gobierno – ciudadano.	México
 Mejor Estrategia De Operador Tercerizado	A través de este premio el Instituto Mexicano de Teleservicios reconoce las estrategias de mejora en la operación que impactan de manera sobresaliente, en los indicadores de gestión, la satisfacción del cliente, el incremento de la competitividad y en los resultados de negocio de la organización.	México
 Mejor Contribución Tecnológica	A través de este premio el Instituto Mexicano de Teleservicios reconoce los proyectos relacionados con el desarrollo, la optimización, incorporación y utilización de soluciones tecnológicas, que impactan, de manera sobresaliente en la operación, innovación, satisfacción de los clientes/usuarios, el incremento de la competitividad y los resultados del negocio.	México
 Premio LatAm Interacción con clientes	Premio que reconoce las mejores prácticas en interacción con clientes. En 2014, Atento obtiene un trofeo de oro y otro de bronce.	Argentina, Uruguay
 AMDIA	La Asociación de Marketing Directo e Interactivo de la Argentina (AMDIA) evalúa la estrategia, la creatividad y los resultados de los casos presentados. En 2014, Atento obtiene un trofeo de oro y dos de plata.	Argentina, Uruguay
 Premio Top Employers	Se concede empresas del mundo que han demostrado poseer los más altos estándares en su oferta hacia los empleados.	España, Perú
 Fortius	Otorgado por Altitude Software y AECCC (Asociación Española de Contact Center), Atento obtiene el Premio al Mejor Agente del año en 2009, 2013 y 2014.	España
 Premio Salud y Empresa	Organizado por RRHH Digital en 2014, Atento resulta finalista en la Primera Edición del Premio Empresa y Salud.	España

Great Place to Work

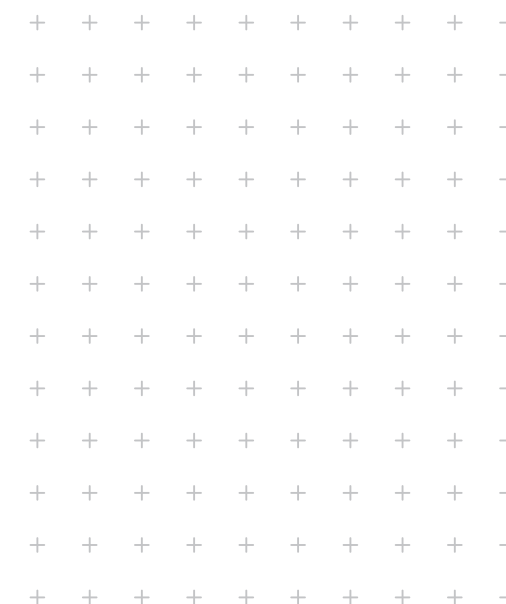
Great Place to Work es, desde hace más de 25 años, la institución internacional por excelencia en el análisis y evaluación de entornos laborales a través de encuestas de clima laboral entre empleados, análisis de prácticas y políticas de gestión de las organizaciones. En 2014 Argentina, Brasil, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Puerto Rico, Perú, España y Uruguay fueron galardonados con el reconocimiento de esta institución.



Atento resultó ser la única empresa de su sector incluida en el ranking 2014 de las **25 Mejores Multinacionales** para Trabajar en el Mundo.

PREMIOS GREAT PLACE TO WORK – ATENTO S.A.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Perú	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
México		●	●	●		●	●	●	●	●
Argentina			●	●	●	●	●	●	●	●
Uruguay			●	●	●		●	●	●	●
El Salvador				●	●	●	●	●	●	●
Guatemala					●	●	●	●	●	●
Puerto Rico					●	●	●	●	●	●
España							●	●	●	●
Colombia								●	●	●
Brasil								●	●	●
Chile									●	



Atento Awards

Internamente también nos hemos preocupado de reconocer y celebrar las ideas innovadoras. Lo hemos logrado a través de “Atento Awards”, programa creado en 2013 para premiar un alto desempeño en el negocio, mejores prácticas y el compromiso con la responsabilidad social referido al país, equipo o persona dentro de Atento en las siguientes categorías:

- ✓ Atento Champions Cup
- ✓ Mejores Practicas
- ✓ Responsables Atento

Particularmente, “Responsables Atento” tiene como objetivo generar consciencia sobre la RSC dentro de la empresa e impulsar los esfuerzos de las filiales por crear mejoras en la comunidad, contribuir con el Medio Ambiente y la educación. En 2014, las filiales presentaron siete iniciativas, las cuales fueron evaluadas por un comité externo en cuanto a su impacto, originalidad, sostenibilidad y difusión, entre otras características.

La iniciativa ganadora fue el “Programa de diversidad e inclusión” de Atento Brasil, que promueve la integración laboral de personas con discapacidad.

Pertenencia a asociaciones sectoriales

Atento se ha preocupado por consolidarse como empresa implicada en las necesidades del sector de las telecomunicaciones y en contribuir a su fortalecimiento. Esto se expresa en el compromiso que ha adquirido al participar en asociaciones o cámaras sectoriales en los diferentes países donde opera. En 2014, Atento formó parte de más de una veintena de cámaras en el mundo ²

2. Para más información sobre las mismas, puede revisarse el apartado de Anexos.



Creado en 2013
para premiar un alto
desempeño en el negocio,
mejores prácticas y el
compromiso con la
responsabilidad social



ATENTO

Desempeño Económico



Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Desempeño económico



Atento en la Bolsa de Valores de Nueva York

Con el objetivo de contribuir al crecimiento y fortalecimiento de la empresa, en octubre de 2014 tuvo lugar la salida a Bolsa de Atento, S.A., convirtiéndose en una compañía cotizada en la Bolsa de Valores de Nueva York (New York Stock Exchange). Actualmente, cotiza en bolsa el 13.6% de su capital social.

Compra y venta de centros de servicio

- En diciembre de 2014, Atento S.A. (a través de su filial indirecta, Atento Spain Holdco), firmó un acuerdo con COMDATA S.P.A. para la

venta de su participación del 100% en ATENTO CESHÁ REPUBLIKA A.S.

- El 30 de diciembre de 2014, Atento S.A. (a través de su subsidiaria Atento Brasil S.A.) adquirió el 100% de Casa Bahia Contact Center Ltda., un proveedor de servicios de *call center* ubicado en Brasil. Esta empresa fue rebautizada con el nombre Atento Brasil 1, Ltda. Con esta adquisición, Atento espera fortalecer su presencia en el mercado de Brasil.

Cifras relevantes

- En 2014, las ventas netas de la empresa ascendieron a 2,298,324 miles de USD.
- Los activos totales en ese año sumaron 1,657,901 miles de USD.

Número de operaciones

Año terminado – diciembre 31, 2014 (en millones de USD)

País	2013	2014
España	327.3	306.6
Marruecos	20.9	18.4
República Checa	14.6	9.5
Otras eliminaciones ^(*)	0.3	0.3
EMEA	363.1	334.8
Argentina	198.7	151.9
Chile	68.5	79.3
Colombia	65.7	69.5
El Salvador	12.8	13.9
Estados Unidos	20.1	20.7
Guatemala	14.4	15.3
México	265.2	275.0
Perú	102.2	131.8
Puerto Rico	14.9	12.8
Uruguay	9.6	8.0
Panamá	0.1	0.8
Otras eliminaciones ^(*)	0.5	0.4
América	772.7	779.4
Brasil	1,206.1	1,184.8
Otras eliminaciones ^(*)	(0.8)	(0.7)
Ingresos totales	2,341.1	2,298.3

Capitalización en términos de deuda y patrimonio

Año terminado – diciembre 31, 2014 (en millones de USD)

Efectivo y equivalentes en efectivo	211.4
Inversiones a corto plazo	26.9
Deuda:	
7.375% Sr Sec Notas al 2020	300.3
Títulos de crédito Brasil	245.9
Nota de préstamo a proveedor ⁽¹⁾	-
Instrumento de valor contingente	36.4
Certificados de acciones preferentes	-
Deudas por arrendamiento financiero	9.0
Otras deudas	61.7
Total de la deuda	653.3
Certificados de capital preferentes	-
Deuda total excluyendo PECs	653.3
Deuda neta ⁽²⁾	415.0
Ajustada EBITDA LTM ⁽³⁾ (no - GAAP) (sin auditar)	306.4
Deuda neta / Ajustada EBITDA LTM ⁽³⁾ (no - GAAP) (sin auditar)	1.4x

Atento

Año terminado – diciembre 31, 2014 (sin auditar) (en millones de USD)

Ingresos	2,298,324
Ingresos de otras operaciones	4,579
Trabajo propio capitalizado	475
Otras ganancias	35,092
Gastos de operación	
Suministros	(104,808)
Gasto por beneficios a empleados	(1,636,373)
Depreciación y amortización	(119,820)
Cambios en las disposiciones comerciales	1,665
Otros gastos de operación	(360,192)
Cargos por deficiencia	(31,792)
Total de gastos de operación	(2,251,320)
Ganancias/(pérdidas) de operaciones	87,150
Ingresos financieros	58,288
Gastos financieros	(135,694)
Ganancia/(pérdida) de divisas neta	(33,363)
Gastos financieros netos	(110,769)
Ganancia/(pérdida) antes de impuestos	(23,619)
Ingresos por gastos de impuestos	(18,533)
Ganancia/(pérdida) durante el periodo	(42,152)
Intereses no controlados	-
Ganancia/(pérdida) del periodo atribuible a los inversionistas de la matriz	(42,152)
Resultados básico por acción (USD)	(0.61)
Resultado diluido por acción (USD)	(0.61)
Número de acciones	73,620

Accionistas efectivos

- Al concluir 2014, Atento tenía 73,619,511 acciones ordinarias. Seguidamente se presenta información a 31 de diciembre de 2014, relacionada con (i) cualquier persona conocida por nosotros como propietaria de más del 5% de las acciones ordinarias en circulación, y (ii) el importe total de las acciones ordinarias de propiedad de los miembros de nuestro Consejo de Administración y ejecutivos:

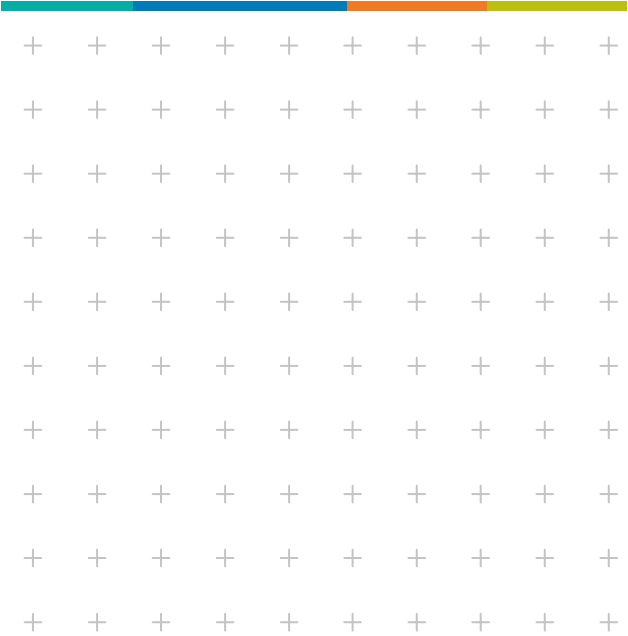
Acciones de propiedad directa

	Nº de acciones	Porcentaje
Principales inversionistas:		
Atalaya PikCo S.C.A.	62,660,015	85.1%
Ejecutivos y directores:		
Alejandro Reynal	21,000	0.03%



Ventas e ingresos por países o regiones que constituyen el 5% o más de los ingresos totales.

Ingresos (en miles USD, excepto cambios porcentuales)	Año terminado Diciembre 31, 2014 (sin auditar)
Brasil	1,184,781
Américas	779,418
EMEA	334,785
Otros y eliminados(1)	(660)
Ingresos totales	2,298,324



Costos por países o regiones 5% a más de los costos totales (cifras son “x 1,000”).

Gastos de operaciones	Por el año terminado (31 diciembre 2014)
Brasil	(1,081,635)
Suministros	(53,889)
Gasto por beneficios a empleados	(800,395)
Depreciación y amortización	(55,372)
Cambios en las disposiciones comerciales	1,856
Otros gastos de operación	(173,835)
Cargos por deterioro	-
América	(718,936)
Suministros	(39,217)
Gasto por beneficios a empleados	(549,163)
Depreciación y amortización	(42,959)
Cambios en las disposiciones comerciales	(120)
Otros gastos de operación	(87,564)
Cargos por deterioro	87
EMEA	(381,751)
Suministros	(12,390)
Gasto por beneficios a empleados	(277,907)
Depreciación y amortización	(20,430)
Cambios en las disposiciones comerciales	(72)
Otros gastos de operación	(39,160)
Cargos por deterioro	(31,792)
Otros y eliminados⁽¹⁾	(68,999)
Suministros	688
Gasto por beneficios a empleados	(8,908)
Depreciación y amortización	(1,058)
Cambios en las disposiciones comerciales	-
Otros gastos de operación	(59,634)
Cargos por deterioro	(87)
Total de gastos de operación	(2,251,321)

Indicadores Económicos³

Indicador	2014	2013
Ingresos	\$2,298,000,000.30	\$2,341,000,000.10
Flujo neto de efectivo para actividades de operación	\$135,000,000.30	\$99,000,000.60
EC1 Impuestos	\$18,000,000.50	\$8,000,000.30
Gasto por beneficios a empleados	\$1,636,000.40	\$1,643,000,000.50
Pago de dividendos a accionistas	0	0
EC4 Ayudas financieras recibidas de gobiernos	\$5,545,857.63	-
EC7 Desarrollo e impacto de inversión en infraestructura o servicios	No se realizaron inversiones de infraestructura en comunidades cercanas a los centros de contacto Atento	

³ Cifras en USD

Cadena de Suministro

Compras Responsables

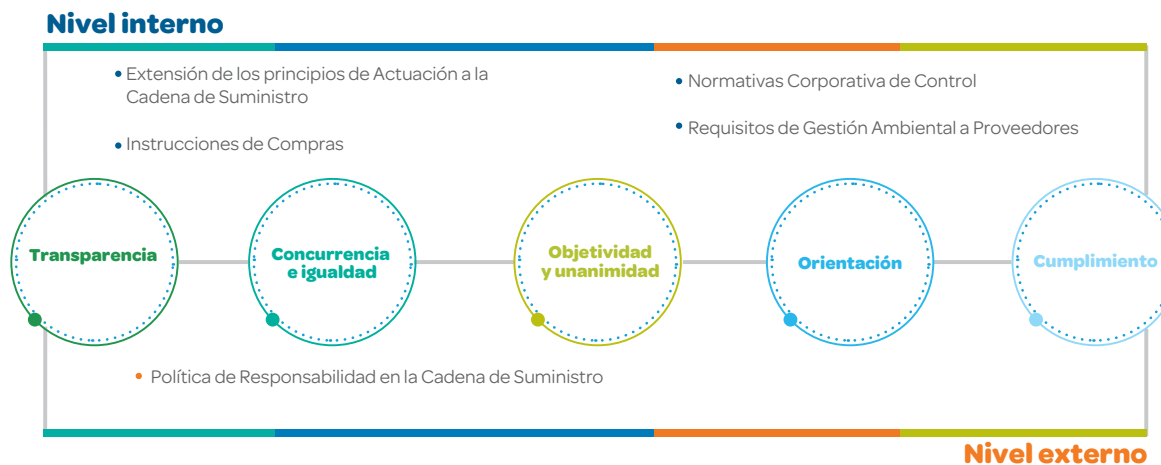
De acuerdo a los Principios de la Cadena de Suministro y la Política de Responsabilidad de la Cadena de Suministro de Atento, todos los proveedores tienen que contar con los requisitos indispensables relativos a:

- No promoción o existencia del trabajo infantil
- No promoción o existencia de trabajo forzado
- No existencia de condiciones laborales de riesgo para la vida de los empleados
- No existencia de maltrato laboral

En consonancia con el modelo de compras establecido en Atento, durante 2014 no se registraron incidentes de proveedores con riesgo significativo de estar originados en episodios de trabajo infantil o trabajo forzoso, ni impactos negativos significativos o potenciales debidos a las acciones de suministro por parte de la compañía.

Asimismo, es preciso que todos los proveedores sigan los protocolos de aprobación de compras y que se haga una evaluación de viabilidad de las mismas

Principios del Modelo de compras



Tipo de proveedores



Administrativos



Personal



Comunicación



Telecom



Infraestructura



Tecnologías de la información



Logística

El porcentaje promedio del gasto que corresponde a proveedores locales en las filiales de Atento alrededor del mundo es del 82.33%.


```

graph TD
    subgraph Columna_1 [Columna 1]
        A[Solicitar la compra] --> B[Negociar con los proveedores seleccionados]
        B --> C[Revisión de registro del proveedor]
    end

    subgraph Columna_2 [Columna 2]
        D[Ratificar al proveedor] --> E[Elegir proveedor]
        E --> F[Comprobar si aplica a la política Anticorrupción]
        F --> G[Sí aplica la Política]
        G --> H[Aplicar formulario Anticorrupción]
        H --> I[Ejecución Duediligence]
        I --> J[Identificar posibles riesgos]
        J --> K[sí no se identifican]
        K --> L[Aprovar proveedor]
        L --> M[Si es aprobado]
    end

    subgraph Columna_3 [Columna 3]
        N[Considerar si está registrado en el sistema] --> O[Premiar proveedor]
        O --> P[Establecer condiciones generales de contratación]
        P --> Q[Formalizar compra con proveedor aprobado]
        Q --> R[Crear orden de compra]
        R --> S[Aprobación de orden de compra]
        S --> T[Enviar orden de compra al proveedor]
        T --> U[Entrega de productos o servicios]
        U --> V[Recepción de los productos o servicios]
    end

    C --> D
    C --> E
    M --> N
  
```

El diagrama de flujo describe el proceso de compra, organizado en tres columnas:

- Columna 1:**
 - Solicitar la compra
 - Negociar con los proveedores seleccionados
 - Revisión de registro del proveedor
- Columna 2:**
 - Ratificar al proveedor
 - Elegir proveedor
 - Comprobar si aplica a la política Anticorrupción
 - Sí aplica la Política
 - Aplicar formulario Anticorrupción
 - Ejecución Duediligence
 - Identificar posibles riesgos
 - sí no se identifican
 - Aprovar proveedor
 - Si es aprobado
- Columna 3:**
 - Considerar si está registrado en el sistema
 - Premiar proveedor
 - Establecer condiciones generales de contratación
 - Formalizar compra con proveedor aprobado
 - Crear orden de compra
 - Aprobación de orden de compra
 - Enviar orden de compra al proveedor
 - Entrega de productos o servicios
 - Recepción de los productos o servicios

Las flechas indican el flujo del proceso, conectando los pasos entre las columnas.

Reporte de gastos por compras a proveedores por locación

Número de proveedores

Filiales Atento	Brasil	Uruguay	Estados Unidos	Colombia	El Salvador	Guatemala	Perú	España	México	Gasto total (en USD)
Brasil	2,467									954,596,314
Colombia	1	1	2	157				6		9,301,111
El Salvador			1	1	137		1			13,107,680
Guatemala			1	1	2	182		1	1	11,272,241
TOTAL	2,468	1	4	159	139	182	1	7	1	978,976,235

ATENTO

Nuestros clientes



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Nuestros clientes

Atento tiene el orgullo de brindar servicios a más de 400 clientes: empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca o las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la Administración Pública, entre otros. Nuestro objetivo es ocuparnos, de manera efectiva y eficiente, de las necesidades de nuestros clientes y convertirnos en un aliado estratégico en el desarrollo de las empresas, logrando la satisfacción de nuestros clientes. Es prioritario atender sus necesidades de manera personalizada y a través de diversas innovaciones tecnológicas, con servicios que suman diferentes tipos de aplicaciones para los usuarios, como atención al cliente, gestión de ventas, de crédito, entre otras, mediante diversos canales de voz y digitales (SMS, correo electrónico, chats, redes sociales o aplicaciones).

Algunos de nuestros clientes



Calidad de nuestros servicios

Trabajamos con los líderes del mercado en sectores como las telecomunicaciones, los servicios financieros y negocios multisectoriales, que para nosotros comprenden los bienes de consumo, servicios, Administración Pública, TV de pago, asistencia sanitaria, transporte, tecnología y la industria de los medios.

Nuestra tecnología

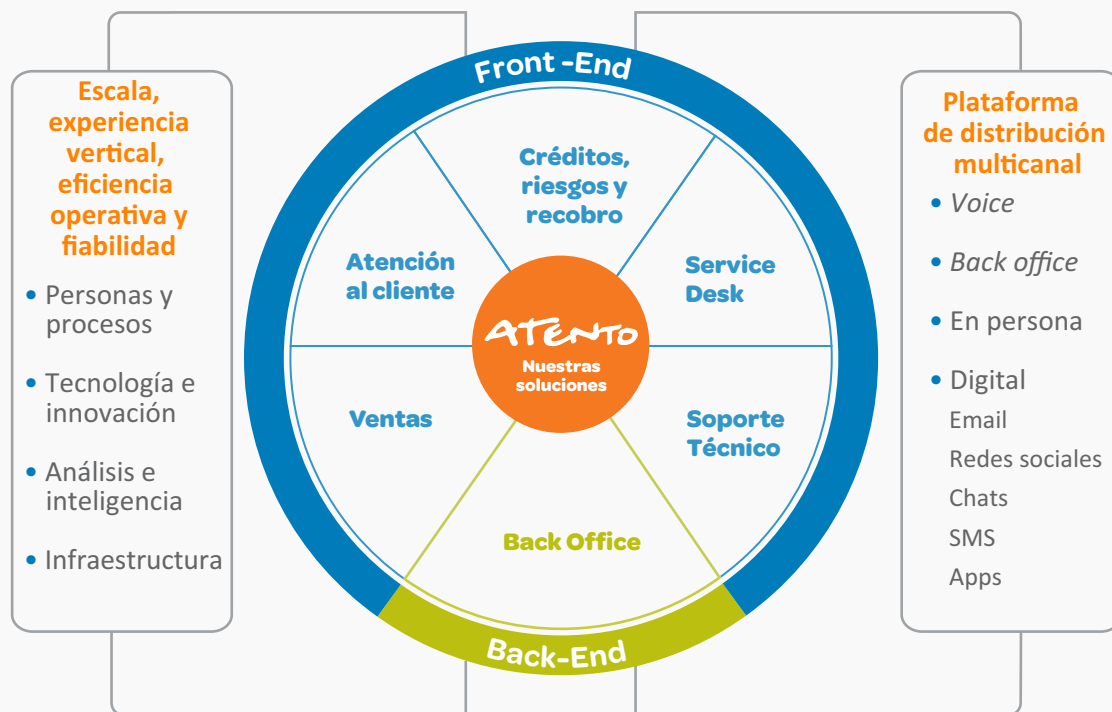
Nuestra estrategia tecnológica se centra en (i) la entrega de una infraestructura de TI rentable y confiable para satisfacer las necesidades de los clientes existentes y apoyar la expansión del margen, (ii) la mejora de nuestra capacidad para agregar rápidamente una estructura de costes muy variables de nuevos negocios, (iii) el desarrollo de nuevas soluciones que se pueden replicar rápidamente en otros países (iv) la oferta de 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 tecnológica 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.**





Nuevos clientes

En Atento nos ocupamos de investigar sobre nuestros potenciales clientes e ingresar a nuevos mercados por medio de un proceso estandarizado:

- El Director Comercial y su equipo global definen el “qué” trabajar para cada periodo, alineado a la estrategia. Este equipo global orienta a la organización para: penetrar segmentos de mercados donde Atento ya tiene presencia, ingresar en nuevos segmentos de mercado, y también incursionar en nuevas ofertas de soluciones.
- Al mismo tiempo, el equipo comercial local, junto con el área de Business Intelligence regional situada en Perú, se ocupa de tener mapeada nuestra competencia en términos de clientes, infraestructura, tecnología, etc., evaluando la tendencia de IT y soluciones sobre la base de la demanda del mercado. Todo esto nos permitirá alcanzar a futuro un mejor posicionamiento competitivo. El Comité Regional orienta a los países para: desarrollar nuevas soluciones de valor agregado; desarrollar soluciones existentes dentro de la cadena de valor de los clientes; identificar clientes estratégicos donde profundizar la oferta de soluciones; y definir clientes clave a conquistar. Este Comité se reúne a comienzo del año para trabajar la estrategia de cada periodo fiscal.

- A la hora de identificar nuestros clientes más importantes, no solo tenemos en cuenta los ingresos y la rentabilidad de los mismos, sino también consideramos otros factores entre los que podemos destacar su capacidad potencial de crecimiento, la antigüedad que poseen como clientes, ubicación geográfica (asignando importancia a clientes globales o con presencia en más de un país) y resultados de la ECC. Todas estas variables son volcadas en una matriz que nos permite clasificarlos y ordenarlos por relevancia. ➦

Nuevos servicios

En Atento estamos comprometidos con el desarrollo de nuevos servicios que satisfagan las necesidades de nuestros clientes mediante estrategias tecnológicas innovadoras. ➦

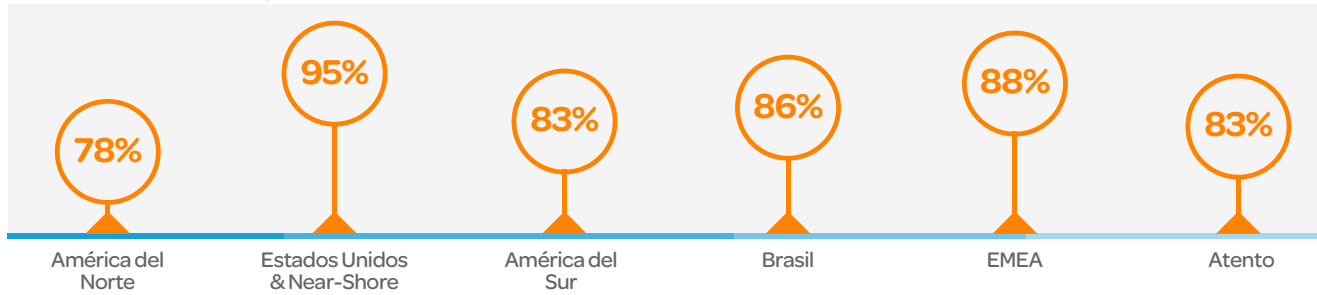
Innovaciones destacadas

Argentina y Uruguay	Agente virtual: el proyecto desarrolla un agente virtual, que es un personaje conversacional, generado como programa informático capaz de reconocer, al menos de forma básica, el lenguaje natural (<i>Natural Language Processing - NLP</i>) simulando conversaciones que permiten dar información y ofrecer servicios mediante voz o texto a través de diferentes canales, como Internet, dispositivos móviles, SMS, chats, quioscos u otros. Al agente virtual se le enseña qué preguntas debe reconocer y qué hacer ante esas situaciones. Las actividades que un agente virtual puede acometer son extensas. Por ejemplo, puede mantener un cierto diálogo, enviar un correo electrónico, aconsejar lugares cercanos al cliente, contestar consultas, atender solicitudes o derivar la conversación a un agente real.
Brasil	Un análisis exhaustivo de nuestra experiencia y capacidades, alineado a las necesidades de los principales sectores de la economía, dio lugar a siete soluciones nuevas: Medios de Pago, Seguros, de crédito, Facturación Avanzada, Soporte Técnico Avanzado, B2B Ventas y Gestión de Quejas.

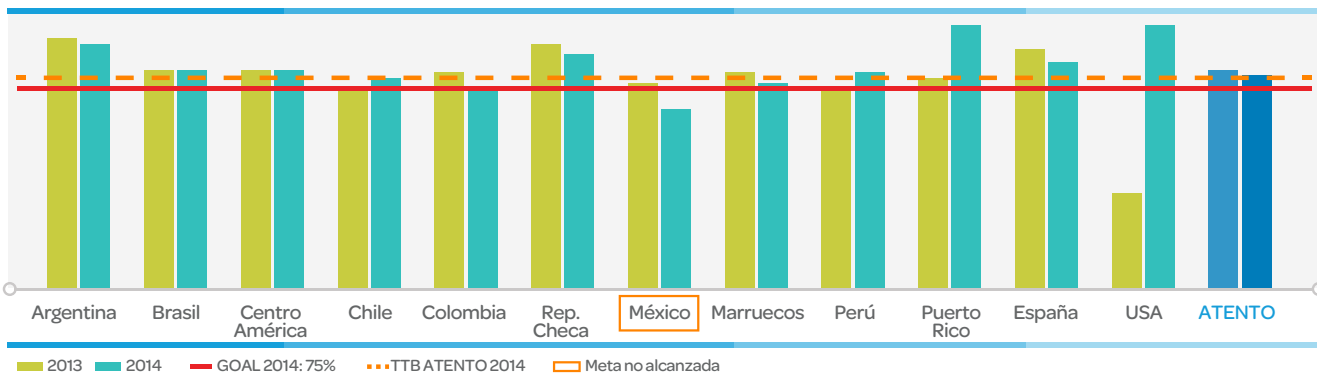
Satisfacción de nuestros clientes

Para Atento es prioritario ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes a través de recursos tecnológicos altamente innovadores. En 2014, Atento llevó a cabo una encuesta de satisfacción del cliente en la que se reportó un 83% de satisfacción, superando en ocho puntos la meta para ese año (75%).

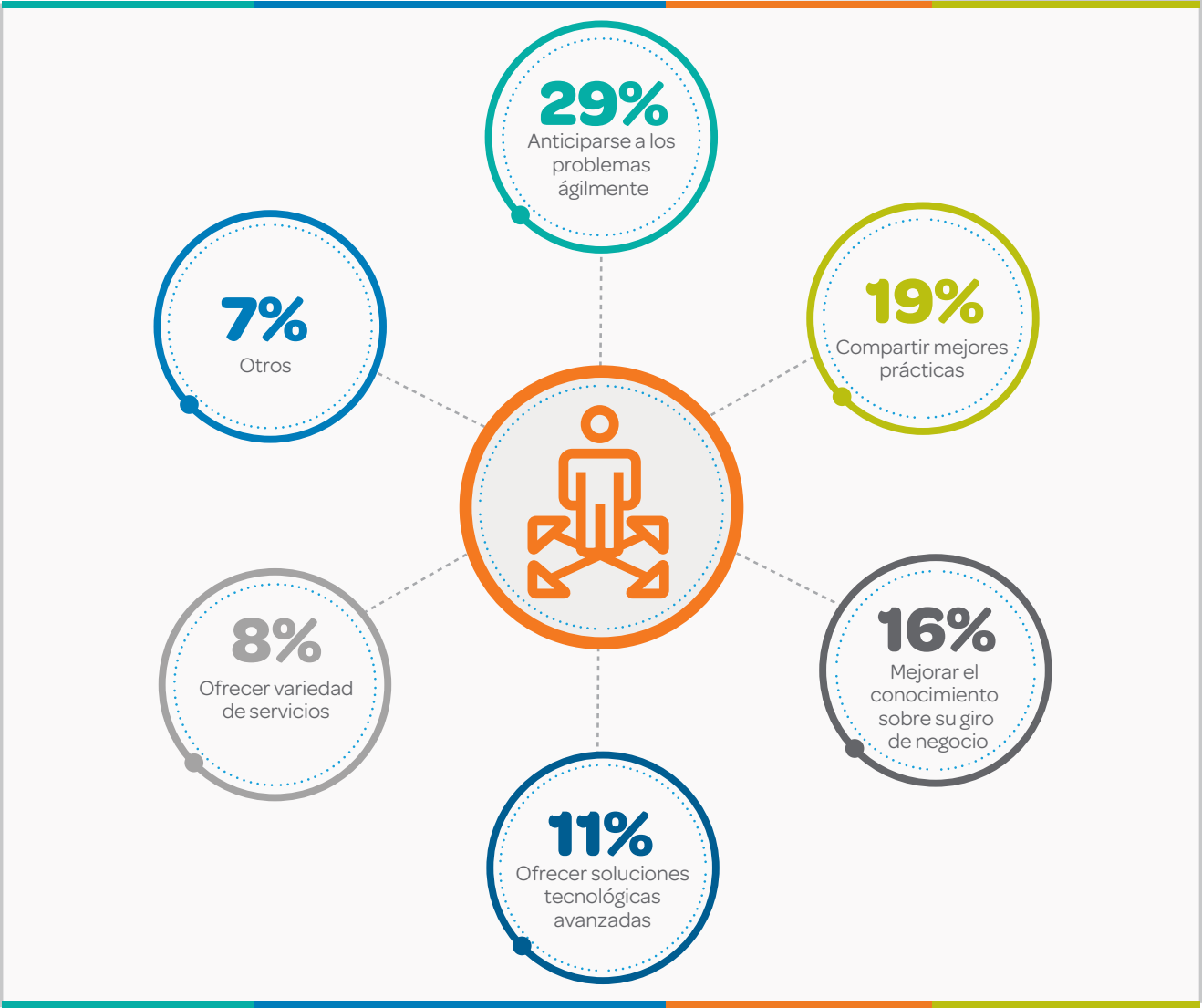
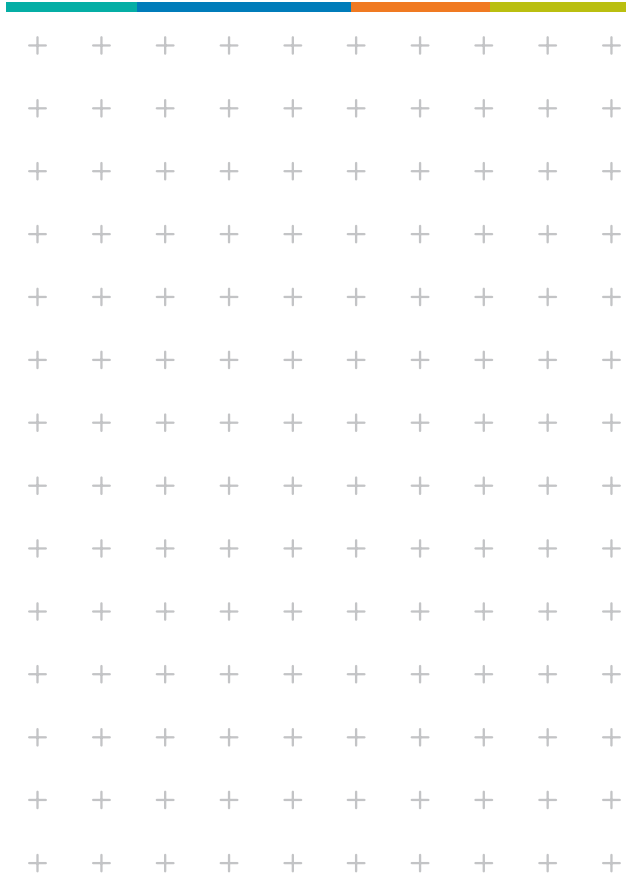
Satisfacción total por región



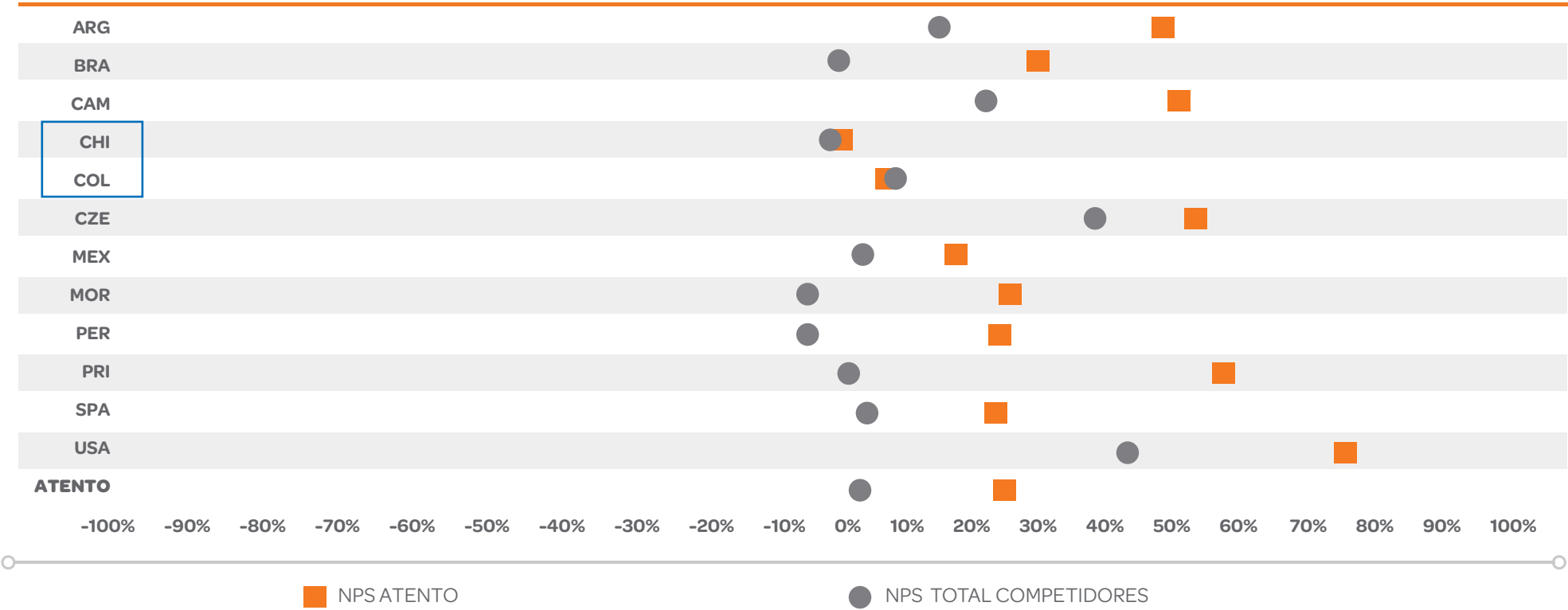
Satisfacción del usuario final



Para nuestros clientes, resulta importante que Atento mejore su capacidad de anticiparse ágilmente a los problemas y su capacidad para comunicar mejores prácticas, conocer profundamente el giro de negocio y ofrecer soluciones tecnológicas avanzadas.



Asimismo, la encuesta señala que nuestros clientes son más leales a Atento que a la competencia. Esto nos motiva a seguir manteniendo el esfuerzo al máximo para mejorar el grado de satisfacción de nuestros clientes.



ATENTO

Compromiso con nuestro equipo de trabajo



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.

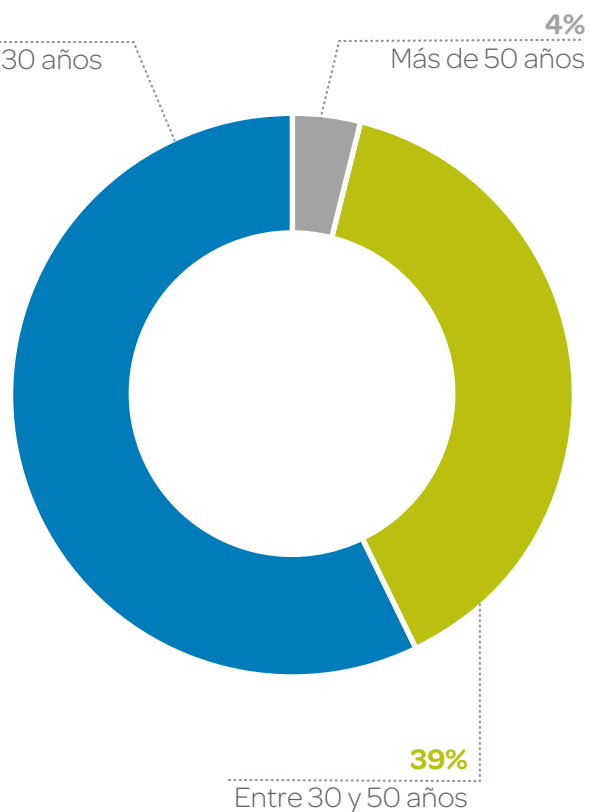


Perfil del empleado Atento

Distribución por sexo



Distribución por edad



Estamos convencidos de que el **trabajo en equipo** significa el éxito del negocio y la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, es una preocupación permanente atender las necesidades laborales de nuestro equipo de trabajo.

Clima laboral

Constantemente implementamos iniciativas para generar un espacio de trabajo entusiasta, estimulante, cómodo, diverso, equitativo y de compromiso para nuestros empleados en los 14 países donde tenemos presencia. Un ejemplo de esto es el “Programa Rally”, que opera en todas nuestras filiales y está dedicado de modo exclusivo a motivar a nuestros equipos cotidianamente. Cada filial ha implementado programas que contribuyen a disminuir la rotación según las características de su entorno.

Encuesta de clima laboral

Este sondeo se hace cada año para conocer la opinión de los empleados en seis áreas específicas: liderazgo de jefes directos, liderazgo de directivos, imagen y orgullo, trabajo diario, desarrollo y clientes. En 2014, Atento superó en 6.1 puntos su meta anual, consiguiendo un 79.4% de satisfacción de los empleados.

Dimensiones	2014	Información	2014
Liderazgo de jefes directos	85.1%	Empleados participantes a escala global	62,910
Liderazgo de directivos	70.8%	Porcentaje de participación de empleados a escala global	49.1%
Imagen y orgullo	79.8%	Países participantes	13+ Equipo Corporativo
Trabajo diario	77.8%		
Desarrollo	78.1%		
Clientes	85.4%		

En España, Brasil y Colombia se llevan a cabo actividades deportivas, artísticas y culturales que promueven la convivencia y la comunicación entre los empleados. ☺

En Perú se convocan focus groups para conocer las necesidades de áreas en las que se identifican oportunidades de mejora en cuestiones de rotación. Posteriormente se aplica un plan estratégico de tres meses según las necesidades identificadas. ☺

En Argentina y Uruguay se convocan talleres de clima con los empleados, que generan reflexión y conciencia para detectar cuáles son las necesidades de los distintos colectivos y armar planes de acción. ☺

En Chile existe la iniciativa “Un café con el jefe”, que desde 2012 permite acercar las Jefaturas y Gerencias a los colaboradores y tele operadores, abriendo un espacio de comunicación donde se plantean inquietudes, sugerencias y temas relevantes, todo alrededor de una taza de café. ☺

Beneficios y compensaciones

El esquema de compensación total es el modelo retributivo en el que Atento se basa para atraer, retener y motivar a los empleados. Consiste en un plan de compensaciones, beneficios, reconocimiento del desempeño, y oferta de oportunidades para desarrollo personal y de carrera. 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.

Atento ofrece a sus empleados dos tipos de incentivos:

- A corto plazo: en el colectivo de estructura, la compensación variable de los empleados es anual, y en su consecución impactan los resultados de la compañía (a escala global, regional o local, dependiendo del ámbito de responsabilidad del empleado) y los propios objetivos individuales. En el colectivo de operaciones, todos los empleados tienen una retribución variable mensual o trimestral, vinculada a los resultados operativos del servicio o negocio en el que están ubicados. De este modo, todos los empleados trabajan alineados con la estrategia de la compañía.

- Incentivos de 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.

Durante 2014, el 72.7% de los gastos totales en las operaciones correspondió a beneficios a los empleados. 🔄

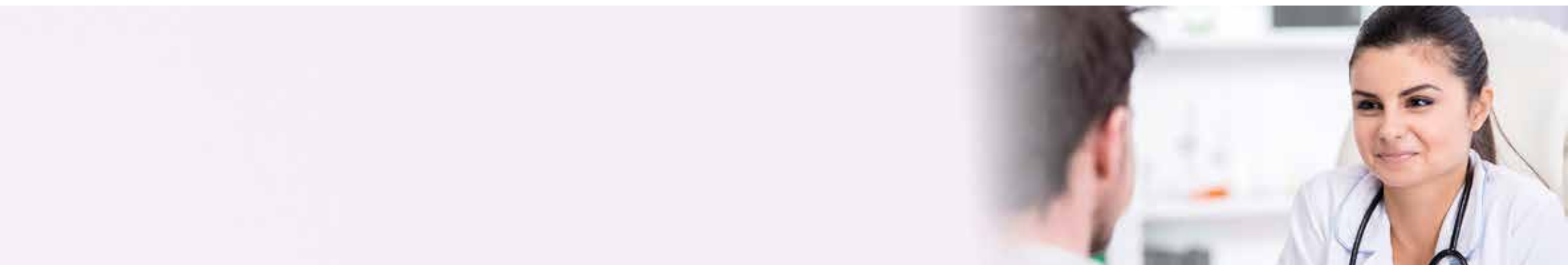
Gasto en beneficios a empleados 2014
(en miles de USD)

Salarios:	1,296,861
Seguridad social:	153,821
Contribuciones a pensiones suplementarias:	850
Beneficios por dimisión:	22,347
Otros gastos en beneficios:	162,494
Total:	1,636,373

En cumplimiento a las disposiciones legales en materia de asociación y representación colectiva, Atento garantiza a sus empleados el respeto por la libre elección para asociarse y acogerse a lo establecido en los diversos pactos colectivos que pudieran corresponderles.

Beneficios según particularidades locales

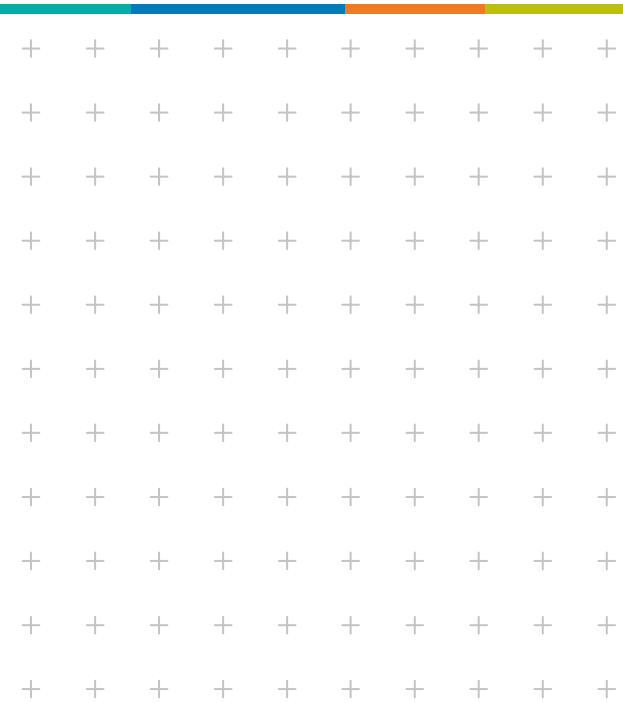
España	Seguro médico para directores, jefes, gerentes y responsables de área. Seguro de vida y accidentes para directores y gerentes.
Colombia	Seguro médico, cobertura de incapacidad, fondo de pensiones y Caja de Compensación Familiar para toda la plantilla.
Chile	Seguro de vida, seguro médico, seguro dental, cobertura por incapacidad y fondo de pensiones.
Puerto Rico	Seguro de vida y seguro médico para el personal administrativo a jornada de tiempo completo, cobertura por incapacidad para todos los empleados y bono navideño.
Brasil	Seguro de vida, seguro médico, cobertura por incapacidad, fondo de pensiones, cuidado dental, vales de transporte y comida.
EE. UU.	Seguro de vida, seguro médico y cobertura por incapacidad para todos los empleados a tiempo completo.
Marruecos	Seguro de vida a través de una aseguradora externa para todos sus empleados, seguro médico para todos sus empleados a través de la seguridad social , cobertura de incapacidad, fondo de pensiones y seguro de accidentes de trabajo.
México	Seguro de vida para el personal administrativo, seguro médico privado para el personal administrativo y seguro médico público pa ra todos los colaboradores . Cobertura por incapacidad, fondo de ahorro, vales de despensa y días adicionales de vacaciones para todos los trabajadores.
El Salvador	Seguro de vida y seguro médico para el personal administrativo a jornada de tiempo completo, cobertura por incapacidad para todos los empleados, vacaciones y bono navideño (aguinaldo).
Guatemala	Seguro de vida y seguro médico para el personal administrativo a jornada de tiempo completo, cobertura por incapacidad para todos los empleados, vacaciones, bono de medio año (bono 14) y bono navideño (aguinaldo).



Maternidad y paternidad

En materia de igualdad de género, nos comprometemos con la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Uno de los principales compromisos que asume Atento con sus empleados que son padres o madres, y requieren conciliar sus responsabilidades laborales o planes de carrera con la responsabilidad del cuidado de sus hijos, es asegurar la ausencia de discriminación por motivos de maternidad, asunción de obligaciones familiares, estado civil o situación socioeconómica. En el conjunto de Atento, la baja por maternidad o paternidad es un derecho con el que cuentan todos los empleados.

- 4,739 empleados tomaron la baja por maternidad o paternidad.
- El índice de incorporación de los empleados que tomaron la baja por maternidad o paternidad en 2014 rebasó el 90.55%.



En Brasil, Atento ofrece asistencia para el cuidado de los hijos de los trabajadores. En Chile existe el programa “Cuidadora en casa”, que lleva a un especialista hasta el domicilio del menor de dos años, cuando por razones médicas no puede incorporarse a la sala cuna.

Programas de desarrollo y gestión de talento

Atento está comprometido con recibir, acompañar y desarrollar a sus empleados en un clima de trabajo basado en el respeto, el reconocimiento mutuo y la puesta en práctica de su cultura y valores. Incesantemente emprendemos robustas iniciativas para la medición y control de los indicadores de gestión de Recursos Humanos, poniendo particular enfoque en la rotación y la productividad. 🌐



Programa de bienvenida

El objetivo es facilitar la adaptación a Atento y al nuevo puesto a las personas que han sido contratadas, promovidas o que provengan de una rotación. En el programa de bienvenida se brinda acceso a espacios informativos donde pueden consultar los detalles relevantes para su trabajo.



Programa "Impulsa tu carrera"

Es un programa de desarrollo dirigido a profesionales identificados con potencial para asumir puestos de mayor responsabilidad. Se basa en el desarrollo de competencias de forma individual, a partir de un análisis de áreas y acompañamiento en el proceso de aprendizaje de las nuevas funciones a asumir. El 100% de las personas que completaron en este programa fueron promocionadas al llegar 2014.



Programas de capacitación y desarrollo

Atento cuenta con diferentes acciones de capacitación y desarrollo dirigidas a directores y managers, cuyo objetivo es potenciar las competencias claves para el puesto que ocupan. A partir de la evaluación de desempeño se plantea un plan de desarrollo individual, aplicando la metodología 70-20-10 que potencia el trabajo con el manager y en el puesto de trabajo. Todos los años se revisa y se hace un planteamiento personalizado para lograr la consolidación en el rol como líder.



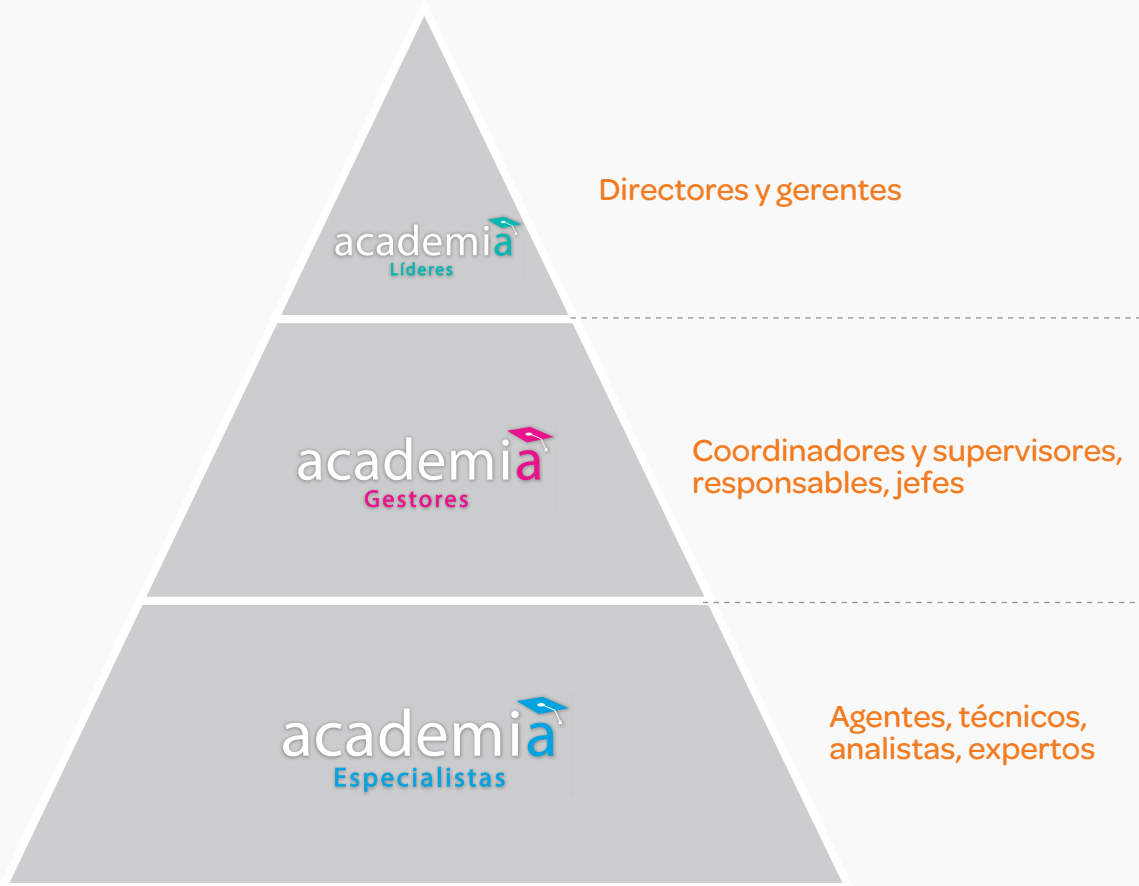
En 2014 ofrecimos más de 13.5 millones de horas en capacitación a nuestros colaboradores alrededor del mundo, a través de diferentes programas: 🌐

Región	Operaciones (Supervisores y Agentes)	Estructura (Coordinador o superior)	Total
Brasil	8,956,433	59,956	9,016,389
Norte	1,439,510	123,464	1,562,974
Sur	2,557,177	123,059	2,680,236
EMEA	178,753	29,537	208,290
Near-Shore	86,211	285	86,496
Total	13,218,085	336,300	13,554,385

Formación académica

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

Academia Atento



Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

<p>Argentina y Uruguay</p>	<p>En 2014 se implementaron más 35 programas de formación que tuvieron como objeto generar y fortalecer las competencias de sus empleados según su puesto. Algunos de estos programas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación y relaciones interpersonales - El ABC de la negociación efectiva - Gestión empresarial para la calidad - Líderes que transforman: Programa de formación para supervisores - Taller de relaciones laborales 	<p>Perú</p>	<p>Conferencia magistral: conferencia dictada por alguna persona reconocida, especialista en temas que contribuyen a generar y fortalecer competencias en los colaboradores.</p> <p>Diplomados: cursos especializados sobre distintos temas y con diferentes duraciones.</p> <p>En carrera-formadores y En carrera-supervisores: son cursos dictados a los colaboradores de acuerdo a sus cargos y funciones.</p>
<p>Chile</p>	<p>Academia “Líderes Potenciales”, se realiza dos veces al año con el objetivo de que los colaboradores de Atento puedan ascender al cargo de supervisor de Operaciones.</p> <p>Programa “Líderes para un Atento en Transformación”: dirigido a supervisores, jefes de Operaciones y gerentes de Negocio, para fortalecer las capacidades de liderazgo de los empleados.</p>		<p>En el marco del programa de formación Academia Atento se impartieron los siguientes programas de formación, según el puesto de los empleados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuidado de la voz y relajación. - Dicción y adaptación lingüística. - Formación de formadores. - Fundamentos de negocio y multicanalidad. - Gestión y medición por indicadores. - Inteligencia emocional. - Habilitación de manuales Atenea. - Normativa agentes. - Monitoreo de transacciones. - Habilidades de coaching. - Taller de ergonomía. - Taller de venta telefónica. - Técnicas de venta y gestión de clientes.
<p>Guatemala y El Salvador</p>	<p>Atento, junto con proveedores externos, proporciona el programa “Inglés para el trabajo”, dirigido a que los empleados de Atento puedan mejorar sus ingresos con una posible promoción en Atento, o en futuras ofertas de trabajo. Durante 2014, el programa benefició a 50 agentes de la compañía en El Salvador y 20 en Guatemala.</p> <p>Taller de relaciones laborales, para fortalecer el conocimiento del personal administrativo y de estructura, según su puesto.</p> <p>Otros cursos y capacitaciones, impartidos a los colaboradores de acuerdo a sus cargos y funciones.</p>	<p>Colombia y España</p>	

Diversidad e inclusión

Atento ve la diversidad como una generadora de soluciones creativas, que permitirán abordar mejor las necesidades de los clientes. Es un componente fundamental de cualquier estrategia de negocio y se basa en el reconocimiento de las características que hacen única a cada persona. La diversidad no es simplemente una cuestión de sexo, edad o raza; incluye todas las facetas de un individuo que contribuye 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 pasados en las capacidades y el desempeño.
- Entendemos que la composición de la plantilla en las diferentes operaciones y áreas de Atento debe reflejar, dentro de lo posible, la composición y la diversidad presente en cada región.

Con el objetivo de promover la diversidad e inclusión, Atento ha implementado programas de capacitación para incluir a grupos vulnerables en su mercado de trabajo.

Argentina, Uruguay, Brasil y Perú	<p>“Atentos al futuro”: apoyo a la formación de jóvenes que se encuentren finalizando sus estudios de Secundaria, en temas que favorezcan su futura inserción laboral. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención al cliente. - Comunicación. - Técnicas de comercialización. - Medio Ambiente. - Encuentro con empleados. - Informática (Word y Excel). - Postulándose a un empleo (diseño de CV y cómo presentarse a una entrevista laboral). 	Chile	<p>Programa “Aprendices”: capacitación dual, que incorpora componentes teóricos y prácticos (formación en la empresa), con el doble objetivo de generar empleabilidad al aprendiz y productividad a la empresa. En Atento Chile, los jefes de Servicio y supervisores participan en esta formación en el puesto de trabajo.</p> <p>El aprendiz será contratado por un plazo de entre 6 y 12 meses con una remuneración bruta mayor a un salario mínimo mensual. En 2014 se contrataron 207 aprendices, aprobando el plan formativo 134 de ellos, que optaron a un trabajo asegurado de al menos un año.</p>
España	<p>Fundación Integra: talleres de orientación laboral para colectivos en riesgos de exclusión social y víctimas de violencia de género.</p>	Marruecos	<p>Asociación Alkhaima: oferta educativa de inglés y telemarketing para inmigrantes marroquíes a través de personal de Recursos Humanos de Atento.</p>
Guatemala y El Salvador	<p>Programa de primer empleo: brinda la oportunidad de inserción laboral a los recién graduados en educación Media y Superior, que aún no poseen experiencia en el ámbito laboral, convirtiéndolos en su mejor opción para un primer empleo, con horarios flexibles para continuar sus estudios, facilitándoles poder crecer de manera significativa en la empresa, desarrollándolos profesionalmente dentro de la compañía y capacitándolos para que adquieran el conocimiento y la experiencia que conlleva al éxito de su vida profesional.</p>	Brasil	<p>Diversidad e inclusión a personas con discapacidad: programa integral que busca convertir a Atento en una opción de empleo para las personas con discapacidad, a quienes recluta y capacita con base en sus habilidades para desempeñar su trabajo, considerando sus limitaciones físicas o intelectuales. Implica campañas de sensibilización y concientización de todos los trabajadores para desmitificar el trabajo de las personas con discapacidad, además de la adaptación de las instalaciones de Atento a las necesidades de sus empleados.</p>

PREVENCIÓN Y SALUD

Atento cuenta con un Comité de Salud que se ocupa de atender a empleados y directivos en temas relativos a la seguridad y la salud en los siguientes países:

- Argentina
- Uruguay
- Chile
- España
- Colombia
- Puerto Rico
- Perú
- Brasil
- Marruecos
- El Salvador
- Guatemala

En 2014 la tasa de enfermedades profesionales en Atento fue de 5.8%

Las Profesiones que desempeñan los trabajadores de Atento no implican exposición a riesgos elevados de enfermedades ni accidentes. No hubo víctimas mortales por accidentes laborales.

En Argentina, Uruguay, Chile, España, Perú y Brasil, los asuntos de seguridad y salud de los empleados están cubiertos a través de acuerdos formales con los sindicatos. Además, en países como El Salvador y Guatemala no solo existe una clínica empresarial con atención primaria y primeros auxilios, sino que se invierte en salud preventiva mediante charlas, capacitaciones y ferias de salud.



**Atento en pro de la diversidad:
actualmente ofrecemos
servicios en más de 15 idiomas.**



**El 0.3% de los empleados en Atento
tiene alguna discapacidad y el 12.8%
pertenecer a algún grupo minoritario.**



Indicadores Laborales		Unidades	2014	2013
LA1	Total de trabajadores (a 31 de diciembre de 2014)	Personas	159,681	159,594
	Total de contrataciones de agentes (no incluye zona Near-Shore)	Personas	129,998	102, 068
	Mujeres	%	67.5%	65.89%
	Hombres	%	32.5%	34.11%
	Tasa de rotación	%	7.1%	7.9%
	Empleados por tipo de contrato	Personas	contrato permanente: 115,162 contrato temporal: 38,963	-
	Empleados contratados por tiempo completo	Personas	128,280	-
LA4	Empleados cubiertos por convenio colectivo	%	75.69%	65.24%
	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	semanas	Promedio de dos semanas, dependiendo el tipo de cambio operativo	-
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	%	100	100
LA12	Porcentaje de hombres que integran el Comité de dirección	%	100	100
	Porcentaje de hombres que integran el Consejo de administración	%	99	99
	Integrantes del órgano de gobierno menores de 30 años	%	0	0
	Integrantes del Comité de dirección entre 30 y 50 años	%	50	50
	Integrantes del Consejo de administración entre 30 y 50 años	%	75	75
	Integrantes del Comité de dirección de más de 50 años	%	50	50
	Integrantes del Consejo de administración de más de 50 años	%	25	25
LA13	Relación promedio entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres		96	
	Global (ubicaciones significativas de actividad)	%	82	-
	Directivos		100	
	Mandos medios		101	
	Técnicos y administrativos		102	
	Asesores			
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	%	87	118.6
EC6	Gerentes, jefes y directivos originarios de comunidades locales. (son quienes cuentan con documentos oficiales que avalen su origen en el país donde trabajan)	%	73	-

ATENTO

Compromiso Social

Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014



Better Experiences.
Higher Value.



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 2014 se llevaron a cabo actividades para promover el desarrollo comunitario en el 100% de nuestras filiales y no se registró ningún impacto negativo significativo, posible o real a causa de alguna de éstas. [🔗](#)



EDUCACIÓN, CULTURA Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Argentina	<p>“Maratón anual de lectura”: desde 2004 colaboramos con la Fundación Leer en la Maratón Nacional de Lectura. En 2014, 16 voluntarios de Atento gestionaron las llamadas para contactar instituciones educativas a escala nacional con el fin de informar y fomentar la inscripción al evento.</p>		<p>“Atentos al futuro”: A través de este programa apoyamos la formación de jóvenes que se encuentren finalizando sus estudios secundarios, en temas que favorezcan su futura inserción laboral. Es un programa de 27 horas de formación que abarca las siguientes áreas temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Comunicación. Atención al cliente. Técnicas de comercialización. Medio Ambiente. Encuentro con empleados. Informática (Word y Excel). Postulándose a un empleo (diseño de CV y cómo presentarse a una entrevista laboral).
Argentina y Uruguay	<p>Digital Literacy (“Alfabetización digital”) es un curso realizado en conjunto por Atento y Microsoft, cuyo objetivo es acercar a la comunidad las nuevas tecnologías. Proporciona conceptos básicos en computación y habilidades para que las personas puedan utilizar una PC en su vida cotidiana, lo cual desarrolla oportunidades sociales y económicas para sí mismos, para sus familias, y para sus comunidades. Está dirigido a familiares de empleados de Atento mayores de 35 años. Los cursos se realizan en nuestros centros por voluntarios que se postulan para dictar la capacitación.</p> <p>“Voluntarios formadores” es un curso destinado a los empleados que se ofrecen para capacitar en los programas “Atentos al Futuro” y “Digital Literacy”, con el objetivo de desarrollar habilidades metodológicas y de manejo de grupo.</p>	Argentina, Brasil, Perú y Uruguay	<p>Se lleva a cabo en escuelas de educación media pública cercanas a la zona donde opera Atento. En el concurso “Postula tu escuela”, los empleados proponen escuelas a través de nuestro canal de comunicación AtentoWeb. Brindamos a los estudiantes los materiales, las instalaciones, un refrigerio, y en algunos casos, viáticos. Los capacitadores son los empleados que voluntariamente dictan cada uno de los módulos, vinculados al programa “Voluntarios formadores” a quienes se les enseña a desarrollar habilidades metodológicas y de manejo de grupo.</p>
Brasil	<p>Inclusión de personas con discapacidad: el proyecto busca convertir a Atento en una opción de empleo para personas con discapacidad, a quienes se recluta y capacita con base en sus habilidades para desempeñar su trabajo, considerando sus limitaciones físicas o intelectuales. Implica la sensibilización y concientización a todos los trabajadores para desmitificar el trabajo de las personas con discapacidad, así como la adaptación de las instalaciones de Atento a las necesidades de sus empleados.</p>	España	<p>Fundación Integra: talleres de orientación laboral impartidos por voluntarios de Atento dirigidos a colectivos en riesgos de exclusión social y víctimas de violencia de género. Durante 2014, setenta personas participaron en los talleres.</p>

EDUCACIÓN, CULTURA Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Perú

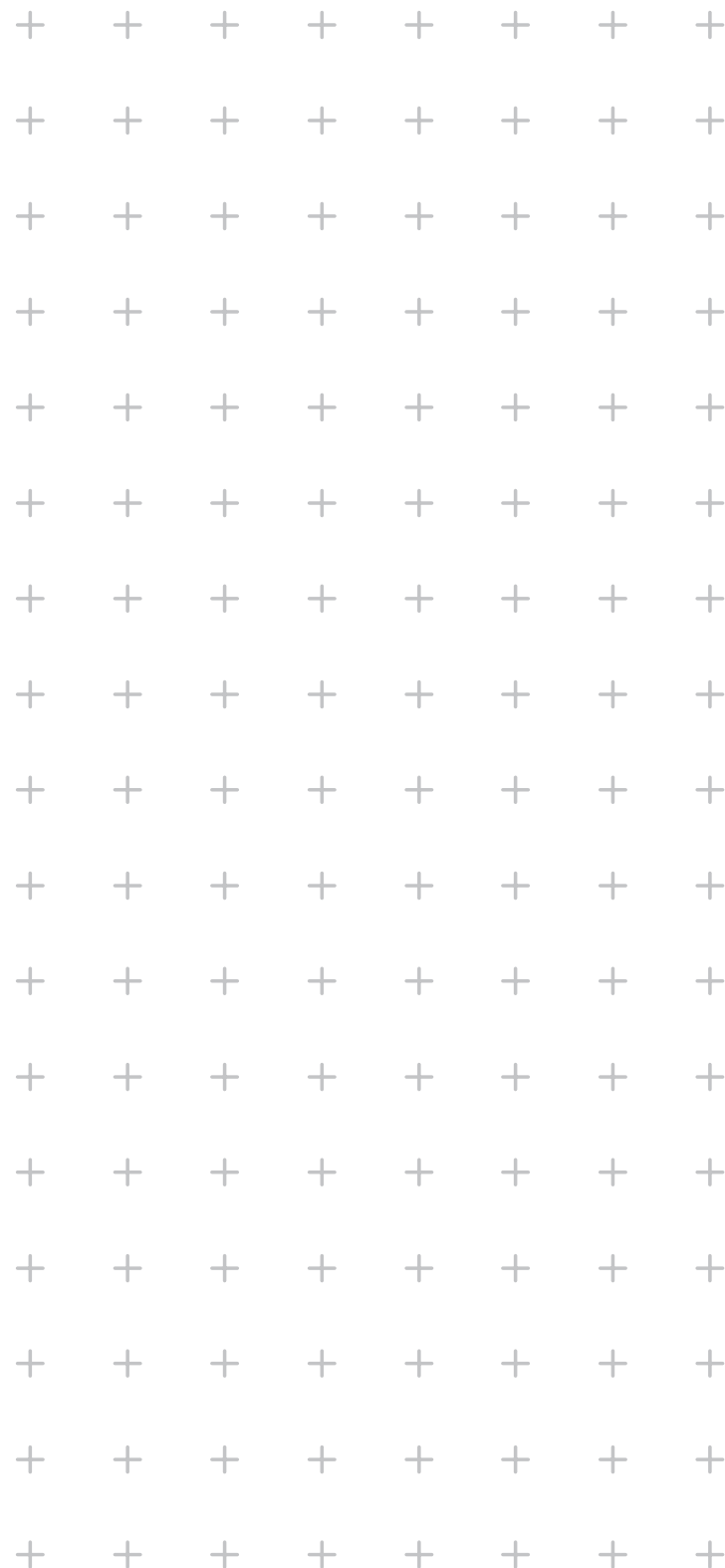
“Quiero ser”: programa de orientación vocacional, en donde voluntarios de Atento reciben a jóvenes de 5º de Secundaria y pasan horas con ellos mostrándoles sus funciones desde diferentes áreas. Además, se les aplica un test vocacional y organizamos una visita guiada.

Programa de aprendices: contribuye a la formación y empleabilidad de la comunidad mediante trabajo remunerado y capacitación técnica a jóvenes adultos de escasos recursos sin posibilidad de solventar estudios superiores.

Marruecos

Alliance Emploi: busca motivar y animar a los jóvenes a superar sus limitaciones. Explica el funcionamiento de un negocio utilizando el lenguaje empresarial y facilita el contacto con los departamentos de la compañía para acercarlos al mundo empresarial.

Colaboración con Fundación Alkhaima: la Asociación tiene como objetivo orientar a los inmigrantes marroquíes de retorno a nuevas salidas profesionales. Desde 2012, Atento ha impartido cursos específicos dirigidos a este colectivo, con el objetivo de capacitarlos en el idioma inglés y el telemarketing para contribuir a su inserción profesional.



PARTICIPACIÓN ACTIVA CON LA COMUNIDAD

Chile, El Salvador, Guatemala, México y Perú	<p>“Voces que ayudan”: voluntarios y voluntarias de Atento colaboran con Organizaciones No Gubernamentales en la recaudación de fondos para fines solidarios.</p>	Chile	En 2014 contribuyó con la donación de zapatos a la Hospedería Padre Lavín, que atiende a personas sin hogar. Atento Chile también emprendió la campaña “Todos Juntos en Ayuda de Nuestra Gente de Valparaíso” en apoyo a las víctimas del incendio que tuvo lugar en esta zona del país.
Argentina	<p>“Un sol para los chicos”: en colaboración con UNICEF, en 2014, más de 1,000 voluntarios atendieron las llamadas de las donaciones para la maratón televisiva “Un sol para los chicos”. En 2014 el nuevo récord de recaudación telefónica supuso un 49% de la recaudación total de UNICEF.</p> <p>Voluntarios de la ciudad de Mar del Plata: durante la Feria de Artesanías con Fines Solidarios, que tiene lugar cada año, los empleados de Atento exponen sus artesanías, manualidades o productos elaborados. Los productos donados por los expositores se sortean y se realizan actividades de recaudación de fondos para ser donados a una institución de beneficencia.</p> <p>Asimismo, Atento Argentina realiza una donación a “Arboles Sin Fronteras” cuando un empleado, proveedor o cliente fallece para la plantación de árboles en memoria del difunto.</p>	España	En 2014 realizó donaciones de alimentos, juguetes y alimentos en diversas sedes de Atento España.
		México	Donación de 2,500 útiles escolares para niños en situación de vulnerabilidad; víveres y comida para un refugio de animales; juguetes, ropa y artículos de limpieza a organizaciones de la sociedad civil que atienden a personas en situación de vulnerabilidad.
		Perú	Padrinos mágicos: programa de voluntariado navideño en donde se hace entrega de regalos, chocolatada se organiza un espectáculo para niños de instituciones aledañas a Ate y Callao (entidades de operación Atento Perú), junto con voluntarios de la empresa.
Brasil	Donación de 2,610 kilos de alimentos, 8,980 piezas de ropa, 8,009 juguetes y 2,965 regalos de Navidad, todo ello destinado a personas en situación de exclusión social a través de más de 40 organizaciones y con la participación de 126 voluntarios.	Puerto Rico	Donación de materiales de primera necesidad y alimentos a Hogar de Niños Maltratados y Sin Hogar.
		EE.UU.	Tres campañas de donación de juguetes en Texas, destinadas a niños con bajos recursos durante la época navideña. Donación de víveres enlatados para las personas sin hogar en conjunto con Salvation Army, coincidiendo con el Día de Acción de Gracias.

SALUD Y PREVENCIÓN

COMUNICACIÓN RESPONSABLE: CAMPAÑAS PARA AUDIENCIAS INTERNAS Y EXTERNAS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

Perú	<p>Colecta de la Liga Contra el Cáncer: durante el mes de septiembre de 2014 Atento se sumó a la colecta de la Liga Contra el Cáncer, institución que busca beneficiar a personas de bajos recursos afectadas con esta enfermedad. Durante todo el mes y, haciendo énfasis en dos días centrales, contamos con la participación de voluntarios que buscan donantes con las latas de la institución en el campus y entradas de Atento.</p> <p>Prevención VIH: desde el año 2009, a través de campañas o ferias de salud, consejería y se ha fomentado la prevención y detección temprana de VIH, tuberculosis y otras enfermedades. Siempre en vinculación con la Fundación Huésped y ONUSIDA para sumarse como una Empresa Comprometida en Respuesta al VIH/SIDA.</p>	Argentina, Brasil y Uruguay	<p>Mediante el canal de comunicación email "Noticias", intranet y revista interna, publicamos las campañas en materia de sostenibilidad a nuestros colaboradores.</p> <p>Para comunicarnos con nuestras audiencias externas emitimos una nota de prensa de nuestras colaboraciones en proyectos de Participación Activa con la Comunidad.</p>
Puerto Rico	Durante 2014 Atento Puerto Rico participo en diversas actividades como donación de sangre y actividades de apoyo a "Relevo Por La Vida", Fundación de Distrofia Muscular de Puerto Rico y la Asociación Americana del Cáncer.	España	Los programas "Sabías que..." y "Colabora" tienen el objetivo de dar a conocer y acercar a todos nuestros empleados a temas relativos a la Responsabilidad Social Corporativa y sostenibilidad. Comunicamos a través del boletín quincenal: <i>Atento informa</i> .
México	Anualmente se llevan a cabo campañas de vacunación, consultas y pláticas informativas sobre la prevención y detección temprana de enfermedades	Perú	Comunicamos nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa a través de canales como Atento Vox (intranet), boletines, murales, correos electrónicos y paneles, entre otros.
EE. UU.	Campaña de seis días de donación de sangre in situ, para los bancos de ayuda locales de Texas, con un total de más de 4800 onzas de sangre donadas.	Puerto Rico	Publicamos y compartimos con nuestros colaboradores las campañas y actividades de RSC, a través de canales de comunicación interna: correo electrónico, mensajería instantánea, carteleros/murales y pantallas LCD
El Salvador y Guatemala	"Atento a tu salud": campañas de vacunación y acciones sobre salud preventiva relacionadas con enfermedades de transmisión sexual, VIH-SIDA, atención integral a la mujer (planificación, control prenatal, club de embarazadas). También consultas y pláticas informativas sobre la prevención y detección temprana de enfermedades como el cáncer, hipertensión u obesidad.	<p>Vínculo con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)</p> <p>Al llevar a cabo las actividades que corresponden a nuestro principio de ciudadanía responsable, hemos creado alianzas estratégicas con OSC y organizaciones internacionales no gubernamentales. Todo ello nos permite canalizar nuestros esfuerzos y contribuir oportunamente a resolver problemas sociales.</p>	

ATENTO

Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos

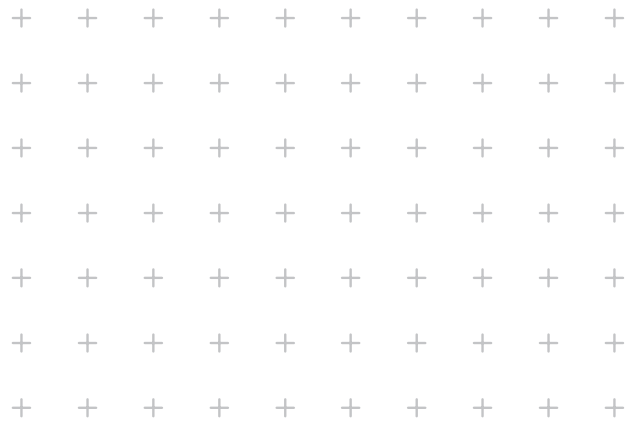


Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



Asuntos Regulatorios y Derechos Humanos



En Atento procuramos realizar nuestras operaciones comerciales y de nuestros empleados respetando siempre los reglamentos, normas y políticas internas y externas, nacionales e internacionales, que de no cumplirse podrían restringir nuestras operaciones comerciales o exponer a la empresa a multas o sanciones significativas. Por tales motivos Atento se compromete a gestionar los procesos comerciales y de trato con base en dichas normas en todas nuestras filiales.



Multas y reclamaciones

- Durante 2014 Atento no reportó multa alguna por demandas de competencia desleal en ninguna de sus filiales. Tampoco por incumplir la normativa relativa al suministro y uso de productos y servicios, ni por impactar de manera negativa en la salud o seguridad de sus clientes.
- Atento reportó cero casos de reclamaciones por impactos sociales a través de mecanismos formales en 2014.
- Atento no registró sanciones ni demandas por casos de corrupción.
- Para evitar conflicto de intereses, ninguna de las filiales de Atento realizó contribuciones políticas.
- Sin embargo, en la filial de México, la empresa pagó las siguientes multas referentes a las inspecciones por parte de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social:
 - ✓ Gobierno del Distrito Federal 986.01 USD
 - ✓ H. Ayuntamiento de Metepec 991.69 USD
- Durante 2014 Atento recibió un total de 10,659 reclamaciones con una tasa de resolución del 62.24%. 🔄

Protección de datos

En ninguna de las filiales de Atento en el mundo se han registrado reclamaciones por concepto de violación de la privacidad o fuga de datos de los clientes.

Control interno

Atento cuenta con una Política Global Anticorrupción (POL-01) la cual tiene como objetivo regular las relaciones con coordinadores, jefes, gerentes, directores y proveedores. El 100% de los empleados a quienes concierne esta Política está informado de sus estatutos. La Política establece los canales de denuncia para darle seguimiento a los casos de corrupción. Durante 2014 no se registró ningún incidente asociado a actos de corrupción.

Reclamaciones	Argentina	España	Colombia	Puerto Rico	Perú	Brasil	México	Total
Interpuestas	196	735	3	1	61	9,645	18	10,659
Averiguadas	970	177	3	1	61	2,729	0	3,941
Resueltas	169	122	2	0	61	3,661	9	4,024
Tasa de resolución	62.24%							

Principales canales de denuncia



Derechos Humanos

Los Derechos Humanos son inherentes a todos los seres humanos sin distinción alguna, por lo que es fundamental que las empresas los garanticen y analicen el impacto que sus operaciones puede tener sobre los derechos civiles, políticos, sociales, culturales y económicos de sus principales audiencias. En Atento, el énfasis se ha puesto en materia de discriminación y grupos vulnerables, donde se observan iniciativas altamente consolidadas. Es de resaltarse también la realización de auditorías laborales en las filiales de España, Brasil, Argentina y México, las cuales permiten identificar situaciones de riesgo.

Durante 2014 no se registraron reclamaciones contra Atento en materia de Derechos Humanos de ningún tipo a través de los mecanismos formales. 🌐

Durante 2014 no hubo casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas en ninguna de las filiales Atento. 🌐

A partir de septiembre de 2014 el 100% de los proveedores de Atento México firmaron las Condiciones Generales de Contratación, las cuales incluyen cláusulas específicas sobre el respeto a los Derechos Humanos. 🌐

En materia de discriminación, se presentó el siguiente número de denuncias, que fueron atendidas en su totalidad por los mecanismos formales de denuncia y concluyeron de manera satisfactoria en todos los casos:



Argentina **1**



EE.UU. **1**



Brasil **29**

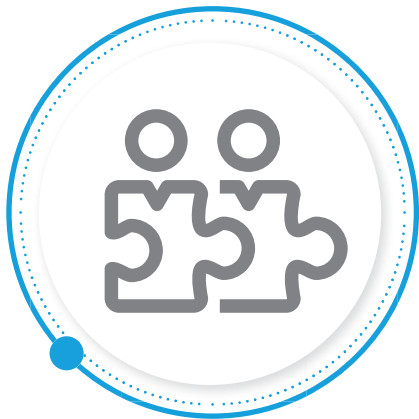


México **12**

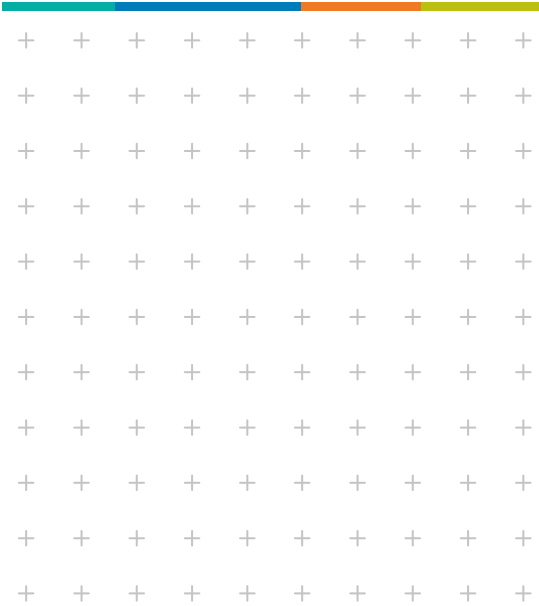


Capacitación a empleadas y empleados sobre derechos laborales

Argentina y Uruguay	A través del programa de formación Academia, Atento Argentina ha capacitado a sus empleados en temas como: administración de la compensación, taller de Relaciones Laborales, seminario Recursos Humanos y Relaciones Laborales en la Argentina.
Colombia	Adaptación del manual y formación de Marco Laboral para coordinadores y responsables de Unidad de Servicios (62 asistentes).
Puerto Rico	Talleres de Educación Continua y Reforzamiento (por ejemplo, sobre hostigamiento sexual, acoso laboral y violencia doméstica en el empleo, etc.).
Perú	Capacitaciones de legislación laboral dirigidas a jefes y supervisores, con el objetivo de que conozcan los elementos esenciales de contratos de trabajo, renunciaciones, asuntos fiscales, auditorías, etc.
Brasil	Gracias a la Norma SA 8000 se perfeccionan la calidad de las relaciones y las condiciones del ambiente de trabajo, velando por el cumplimiento de la Declaración Universal de los Derechos Humanos principales, Derecho al Trabajo y Derecho a la Crianza. Los empleados de Atento reciben capacitación al respecto, tanto presencial como en red.



Atento está preocupado por asegurar la inclusión de todas las personas y ha generado programas específicos que lo promueven.



Inclusión y no discriminación

<p>Perú</p>	<p>Bienestar y no discriminación: durante el 2014, se llevaron a cabo acciones de no discriminación contra personas afectadas por el VIH, de manera interna (a colaboradores) y externa (a clientes). También se pusieron en práctica campañas sobre la No Violencia Contra la Mujer y el No Trabajo Infantil.</p> <p>Inclusión de personas con discapacidad: a través del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS), gestionamos la contratación de personas con discapacidad en Atento.</p>		<p>Proyecto de inclusión a personas con discapacidad: parte importante de este proyecto es romper los estereotipos respecto a las personas con discapacidad y contribuir a erradicar la discriminación dentro y fuera de Atento.</p>
<p>México</p>	<p>Programa de inclusión laboral: acondicionamiento de espacios para personas con alguna discapacidad.</p> <p>Programa de primer empleo: dirigido a madres solteras que buscan empleo.</p>		<p>SA 8000: 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, para velar por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, principalmente: el derecho al trabajo y el derecho a la infancia. La Norma analiza ocho principales temáticas de las empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo infantil - Trabajo forzado - Seguridad y salud operacional - Libertad de asociación - Discriminación - Prácticas disciplinarias - Jornada de trabajo y remuneración - Sistema de gestión
<p>El Salvador y Guatemala</p>	<p>Inclusión de personas con discapacidad: por medio de ferias de trabajo, promovemos la inclusión laboral en coordinación con entidades gubernamentales. Contamos con instalaciones diseñadas para la movilidad y fácil acceso, apoyando el empleo para personas con discapacidades.</p> <p>Programa de primer empleo: participamos en ferias juveniles organizadas por el Ministerio de Trabajo, donde el principal foco son los jóvenes sin empleo, recién graduados que poseen las características que buscamos en los nuevos colaboradores.</p>		<p>Atento Brasil cuenta con esta certificación desde 2012 en once de sus centros. Cabe mencionar que fue la primera empresa BPO en el mundo certificada por la SA 8000.</p>

ATENTO

Compromiso con el Medio Ambiente

Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014



Better Experiences.
Higher Value.



Compromiso con el Medio Ambiente



Parte de la responsabilidad adquirida hacia nuestro entorno y hacia el desarrollo sostenible consiste en procurar la mejora del Medio Ambiente, concretamente a través del uso de tecnologías que reduzcan el consumo de recursos y logren la máxima eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

- ✓ Consumo de recursos como papel, energía y agua.
- ✓ Generación de residuos.
- ✓ Emisiones directas de gases de efecto invernadero, provenientes principalmente del consumo eléctrico.

En Atento buscamos desarrollar servicios medioambientalmente sostenibles y reducir nuestros impactos, al diseñar y construir nuevos centros, así como en la operación de las instalaciones ya 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.

Nuestras filiales han implementado diversas iniciativas para minimizar o compensar posibles impactos ambientales negativos. Estas son algunas de las que operaron durante C2014:

Buenas prácticas

<p>Perú</p>	<p>Actividades de promoción del cuidado del Medio Ambiente en el:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Día de la Tierra - Día del Reciclaje - Día del Medio Ambiente - Día del Agua <p>“Contacto verde”: medición mensual de la huella de carbono de las actividades de servicio de Atento Perú (llamadas inbound y outbound) y la compensación a través de la compra de bonos de carbono para contribuir a la preservación de los Bosques Amazónicos.</p> <p>Campaña “Pon de tu Parte”: A través del Ministerio del Ambiente Atento se sumó como "Amigo del clima" que buscó recolectar compromisos individuales y corporativos con el fin de concientizar a los peruanos sobre los impactos en el Medio Ambiente.</p>	<p>Argentina</p>	<p>“Al trabajo mejor en bici” es una iniciativa del Programa Empresas Amigas de la Movilidad Sustentable propuesto por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.</p>
<p>Argentina y Uruguay</p>	<p>Con el espíritu de concientizar sobre el cuidado del Medio Ambiente, realizamos concursos y para festejar el Día del Medio Ambiente. En este sentido, en 2014 lanzamos un concurso de preguntas: “¿Cuánto sabés sobre el cuidado del Medio Ambiente?” y sorteamos Puntos Max como premio.</p> <p>En 2014, convertimos en formato digital nuestra revista Juntos y el recibo de sueldo. Todas las impresoras de la empresa están configuradas para imprimir doble faz.</p> <p>Colaboramos con el programa de reciclado de papel a beneficio de la Fundación del Hospital Garrahan. En 2014 se recolectaron 882 kg de papel que evitaron la tala de 14 árboles medianos.</p>	<p>España</p>	<p>Concurso fotográfico "¿Y tú cómo cuidas el Medio Ambiente?" en el Día Mundial del Medio Ambiente.</p>
		<p>México</p>	<p>Programa Manejo Inteligente de Residuos Atento (MIRA): implica el reciclaje de materiales desechables y de activos fijos devaluados.</p> <p>Programa de reforestación, de ahorro en instalaciones mediante la renovación de luminarias y la adaptación de sanitarios de consumo reducido de agua.</p>
		<p>El Salvador y Guatemala</p>	<p>Todos los empleados participan en la celebración del día del Medio Ambiente a través de la visita de rutas ecológicas, adopción de hectáreas para reforestación y campañas informativas sobre el ahorro de agua, energía, papel o cualquier insumo.</p> <p>Entrega de desechos de papel de oficina a entidades que los procesan para su disposición final. Estos residuos se canjean por árboles para plantarlos en actividades de reforestación en el caso de Guatemala y en El Salvador se canjean por papel higiénico para donarlo a asilos u orfanatos.</p> <p>Cambio de luminarias para ahorro de energía y adaptación de sanitarios de consumo reducido de agua.</p>





Atento aplica medidas de reducción de recursos naturales al utilizar focos ahorradores y sanitarios que economizan el uso del agua. También al reducir el consumo de papel, promover la separación de los residuos y el apagado de luces y ordenadores cuando no están siendo utilizados.

+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Indicadores Ambientales

Conceptos	Indicador	Países considerados	Unidades de medición	2014
Materiales	Materiales utilizados, por peso o volumen.	España Colombia Guatemala El Salvador	Kilos	11,331.8
	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	España Chile	%	
Energía	Consumo energético interno.	Todas las filiales Atento	Joules	2.77×10^{17}
	Consumo energético externo.	España Puerto Rico	Joules	1.16×10^{16}
	Reducción del consumo energético.	Perú	Galones de combustible	7.5
	Intensidad energética consumida.	Perú	KW/h	1,210,986.12
Agua	Volumen de captación total de agua según la fuente.	Perú España Colombia	m3/empleado	6.89
	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Todas las filiales Atento	-	Ninguna fuente de agua se ha visto afectada en medida alguna por captación de agua
	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	-	-	Ninguna filial de Atento utiliza agua reciclada
Biodiversidad	Instalaciones operativas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	-	-	Ninguna instalación de Atento está ubicada en zonas protegidas o de gran valor para la biodiversidad
Emisiones	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	Perú Brasil México	Toneladas CO ₂	9,324.866
	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	Brasil Colombia España	Toneladas CO ₂	886,664.09
	Intensidad de las emisiones de efecto invernadero	México	Toneladas CO ₂	8,326
	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	Brasil	-	Emisiones inferiores al 4% del total

Indicadores Ambientales

Conceptos	Indicador	Países considerados	Unidades de medición	2014
Efluentes y Residuos	Vertido total de aguas, según su calidad y destino.	Chile España Colombia	m³	107,702
	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	Chile Perú México El Salvador	Toneladas	57,016
	Número y volumen totales de los derrames significativos.	Todas las filiales Atento	-	No se registró ningún tipo de derrame
Productos y servicios	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios 	Perú	-	A través del programa "Contacto Verde"
Transporte	Impactos ambientales significativos del transporte de productos o de personal.	Perú México Argentina	-	Transporte colectivo de personal (Perú y México) Programa de movilidad en bicicleta (Argentina)
Cumplimiento regulatorio	Multas o sanciones por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Todas las filiales de Atento	-	No se registró ninguna multa o sanción de este tipo
Mecanismos de reclamación	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. 	-	-	En ninguna de las filiales de Atento se registraron reclamaciones ambientales a través de los mecanismos formales
Principios de precaución	Los servicios que ofrece Atento no se caracterizan por tener un alto impacto ambiental. Por tales motivos, el Principio de Precaución no procede.			

**En Brasil, se utilizan las herramientas del programa GHG Protocol, coordinado por el Instituto de Recursos Mundiales (WRI). También es compatible con la Norma ISO 14064 estándar y los métodos de cuantificación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC).

Retos 2015



Nuestro equipo de trabajo

- Aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la oferta de desarrollo profesional para evitar la alta rotación.
- Homogeneizar las condiciones laborales en todas las filiales de Atento y recopilar la información desagregada de éstas para futuros reportes de sostenibilidad.



Nuestros clientes

- Continuar ofreciendo servicios de calidad y alta tecnología a nuestros clientes, a través de soluciones tecnológicas innovadoras.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes, y de los clientes de nuestros clientes, al dar respuesta ágil y eficiente a sus problemáticas.



Compromiso social

- Continuar impulsando la inserción laboral a través de la educación en las comunidades que tenemos influencia, para crecer juntos económica y culturalmente.
- Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.
- Continuar la promoción de la ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo.



Medio Ambiente

- Promover el uso óptimo de los recursos naturales a través de la concientización y el uso de innovaciones tecnológicas.



Mecanismos de gobernanza

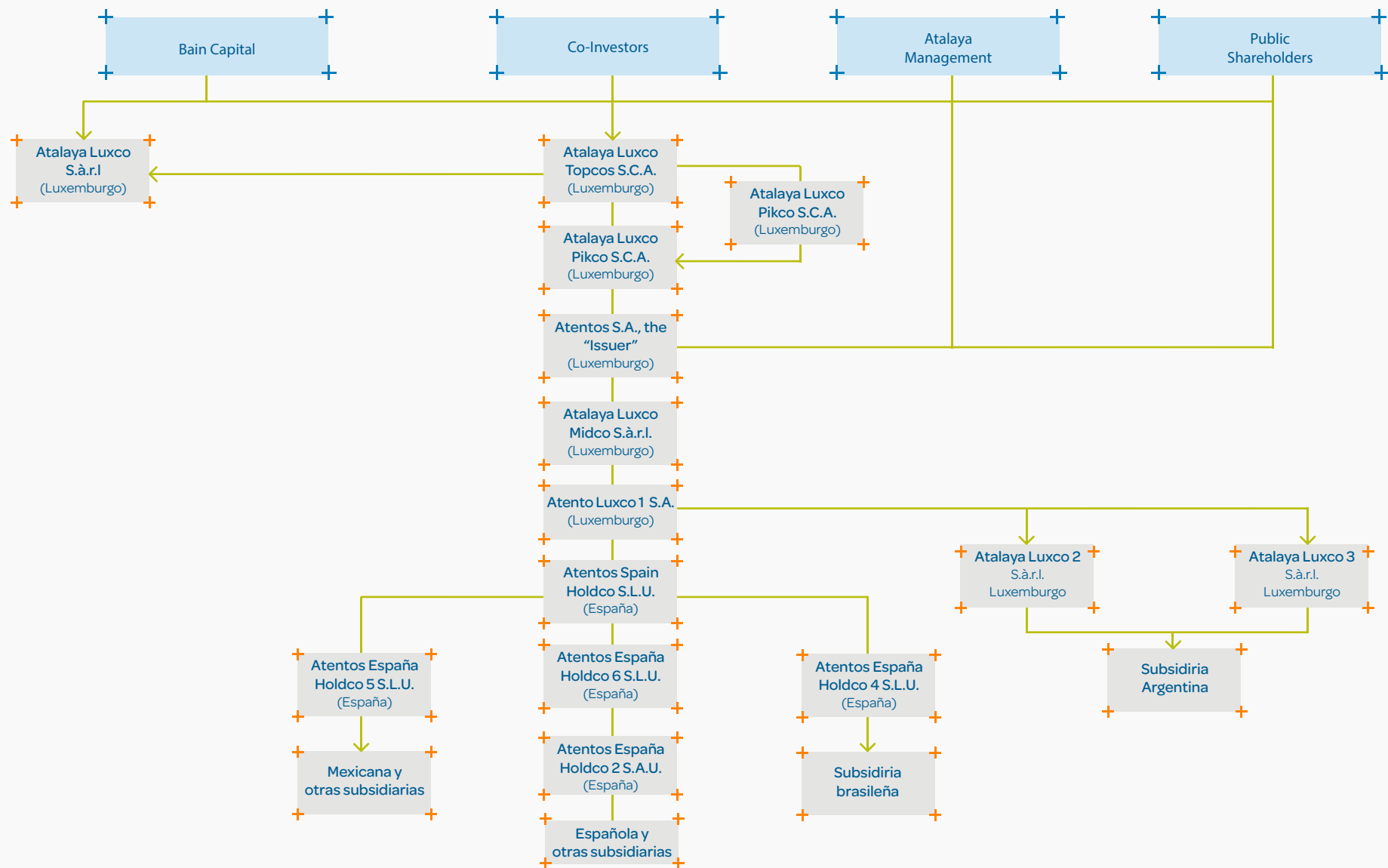
- Generar políticas globales que regulen prácticas, establezcan objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.



Próximos objetivos RSC

- Elaborar el informe RSC 2015 con los estándares GRI más novedosos.
- Hacer auditorías de RSC para nuestros proveedores a nivel regional.
- Contabilizar los contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.

Estructura de gobierno corporativo y capital



Los accionistas son convocados anualmente a una reunión general con el equipo directivo de la empresa, para definir los procesos mediante los cuales se gestionan cuestiones de índole económica, ambiental y social.

Miembros del Comité de Dirección

Situación a 31 de diciembre de 2014

Nombre	Cargo
Alejandro Reynal	CEO
Reyes Cerezo	Director de Asuntos Legales y Regulatorios
Iñaki Cebollero	Director de Recursos Humanos
Mariano Castaños	Director Comercial
Mauricio Montilha	CFO
John Robson	CTO
Nelson Armbrust	Director Regional de Brasil
Miguel Matey	Director Regional de Norteamérica
Juan Enrique Gamé	Director Regional EMEA
Michael Flodin	Director de Operaciones
Bruce Dawson	Director US & Near-Shore

Miembros del Consejo de Administración

Situación a 31 de diciembre de 2014

Nombre	Cargo
Melissa Bethell	Directora
Aurelien Vasseur	Director
Luis Javier Castro Lachner	Director
Francisco Tosta Valim Filho	Director
Thomas Iannotti	Director
Stuart Gent	Director
Devin O'Reilly	Director
Alejandro Reynal	Director

Comisiones del Consejo de Administración

• **Comisión de Auditoría:** asesora al Consejo de Administración, siendo sus principales funciones la de supervisión de procesos de *reporting* financiero, controles internos, evaluaciones de riesgos y relación con el auditor externo.

Integrantes de la Comisión: Melissa Bethell, Devin O'Reilly, Francisco Tosta Valim Filho.

• **Comisión de Remuneraciones:** asesora al Consejo de Administración sobre cuestiones principalmente relacionadas con la selección, remuneración y desempeño del CEO, remuneración de los miembros del Consejo de Administración, planes de incentivos de la compañía y cumplimiento de la normativa SEC que le sea aplicable.

Integrantes de la Comisión: Melissa Bethell, Stuart Gent, Alejandro Reynal.

ATENTO

Anexos



Informe de Responsabilidad Social
Corporativa 2014

Better Experiences.
Higher Value.



A1. Indicadores GRI-G4 y Pacto Mundial



Materiality
Disclosures
Atento Servicios S.A. de C.V.

Jan 2016
Service

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Indicadores corporativos							
Estrategia y análisis							
G4-1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Mensaje del CEO	4 y 5	Completo			
Perfil de la organización							
G4-3	Nombre de la organización.	Portada	0	Completo			
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	Sobre Atento	7	Completo			
G4-5	Localización de la sede principal de la organización.	Atento en el mundo	7	Completo			
G4-6	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Atento en el mundo	7	Completo			
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Sobre Atento	7	Completo			
G4-8	Mercados servidos (desglose geográfico, sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Atento en el mundo, Clientes, Tipos de sectores atendidos	7	Completo			
G4-9	Dimensiones de la organización informante	Desempeño económico, Compromiso con nuestro equipo de trabajo	28-31 y 43	Completo			
G4-10	Dimensiones de la organización informante	Desempeño económico, Compromiso con nuestro equipo de trabajo	28-31 y 43	Completo			Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Indicadores laborales y anexo 5	54 y 91	Completo			
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	Cadena de suministro	32-34	Completo			
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Desempeño económico	28	Completo			
Perfil organizacional: compromisos e iniciativas externas							
G4-14	Indique cómo aborda la organización el principio de precaución	Compromiso con el Medio Ambiente	72	Completo			
G4-15	Cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	Responsabilidad Social Corporativa, asuntos regulatorios y Derechos Humanos	19	Completo			
G4-16	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	Anexo 7	92	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
G4- 17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Atento en el mundo	8	Completo			
G4- 18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	Análisis de materialidad	12	Completo			
G4- 19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Análisis de materialidad	13	Completo			
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	Anexo 2	88	Completo			
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización.	Anexo 3	90	Completo			
G4- 22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Acerca del informe	11	Completo			
G4- 23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Acerca del informe	12	Completo			
Participación de los grupos de interés							
G4-24	Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Diálogo con grupos de interés, análisis de materialidad	12	Completo			
G4-25	Justificación de la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Análisis de materialidad	12	Completo			
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Análisis de materialidad	12	Completo			
G4-27	Cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Análisis de materialidad	13	Completo			
Perfil de la memoria							
G4- 28	Periodo objeto de la memoria.	Acerca del informe	11	Completo			
G4-29	Fecha de la última memoria	Acerca del informe	11	Completo			
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe	11	Completo			
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Contraportada	95	Completo			
G4-32	a. Opción «de conformidad» con la Guía que eligió la organización. b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Referencia al informe de Verificación externa	Acerca del informe, índice de contenido GRI, Pacto Mundial y anexos	11, 77-87 y 94	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Verificación							
G4-33	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Anexo 9	94	Completo			
Gobernanza							
G4-34	Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno.	Estructura de gobierno corporativo y capital	74-75				
Ética e integridad							
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Ética e integridad	16 y 17	Completo			
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	64	Completo			
Indicadores Económicos							
Desempeño Económico							
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Desempeño económico	28-29	Completo			
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Retos 2015, compromiso con nuestro equipo de trabajo: beneficios y compensaciones	46 y 73	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -3	
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno en los últimos seis meses.	Indicadores económicos	31	Completo			
Presencia en el mercado							
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Indicadores laborales	54	Completo			
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Indicadores laborales	54	Completo			
Consecuencias económicas indirectas							
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Indicadores económicos	31	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos. Dé ejemplos de impactos económicos significativos, tanto positivos como negativos, de la organización y describa la importancia de tales impactos frente a las referencias externas y las prioridades de los grupos de interés, tales como las normas, los protocolos y los programas políticos nacionales e internacionales.	Indicadores económicos, compromiso social	31 y 56-60	Completo			
Prácticas de adquisición							
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Cadena de suministro	34	Parcial			
Otros Indicadores económicos a reportar por su Materialidad							
	Información sobre la creación de nuevos servicios de Atento	Nuestros clientes	39	Completo	RELEVANTE		
	Información sobre el proceso de investigación de nuevos clientes	Nuestros clientes	39	Completo	RELEVANTE		
Indicadores Sociales							
Prácticas laborales y trabajo digno							
Empleo							
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Indicadores laborales	54	Completo			
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	47	Completo			
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	48	Completo			
Relaciones entre los trabajadores y la dirección							
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	Indicadores laborales	54	Completo			Principios 3
Salud y seguridad en el trabajo							
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	53	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -3	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	53	Completo			
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	53	Completo			
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	53	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Capacitación y educación							
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	50	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -1 Y 2	
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	49 y 50	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -1 Y 2	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Indicadores laborales	54	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -1 Y 2	
Diversidad e igualdad de oportunidades							
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Indicadores laborales, perfil del empleado Atento	44 y 54	Completo			
Igualdad de retribución entre hombres y mujeres							
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosada por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	Indicadores laborales	54	Parcial			
Prácticas laborales y trabajo digno							
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores							
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Retos 2015	73	Parcial			Principios 2-6
G4-LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Cadena de suministro	32	Completo			Principios 2-6
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo			Principios 2-6
Derechos Humanos							
Inversión							
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Retos 2015	73	Completo			Principios 2-6
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	66 y 67	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -4	Principios 1 y 2

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
No discriminación							
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	65	Completo			Principios 6
Libertad de asociación y negociación colectiva							
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Cadena de suministro	25	Completo	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	Principios 3
Trabajo infantil							
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Cadena de suministro, Responsabilidad Social Corporativa, asuntos regulatorios y Derechos Humanos	32, 63 y 20	Completo	RELEVANTE	Resultados cualitativos	Principios 5
Trabajo forzoso							
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Cadena de suministro, Responsabilidad Social Corporativa, asuntos regulatorios y Derechos Humanos	32, 63 y 20	Completo	RELEVANTE	Resultados cualitativos	Principios 4
Inversión							
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	Retos 2015	73	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -4	
Derechos de población indígena							
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	65	Completo			
Evaluación							
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	65	Información no disponible			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Evaluación de los proveedores en materia de derechos							
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Cadena de suministro	32	Parcial	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	Cadena de suministro	33	Parcial	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	
Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos							
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	65	Completo			
Sociedad							
Comunidades locales							
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Compromiso social	57-60	Parcial	RELEVANTE	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Principio 1
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Compromiso social	55	Completo			Principio 1
Lucha contra la corrupción							
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	Principio 10
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63-64	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	Principio 10
Política pública							
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por destinatario	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo			Principio 10
Prácticas de competencia desleal							
G4-SO7	Número de demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultado de las mismas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Cumplimiento regulatorio							
G4-SO8	Valor de las contribuciones políticas, por destinatario	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos: Multas	63	Completo			
Evaluación de la repercusión social de los proveedores							
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	Retos 2015	73	Completo	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	
G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro, y medidas adoptadas	Cadena de suministro	32 y 33	Completo	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	
Mecanismos de reclamaión por impacto social							
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto regulatorios y Derechos mediante mecanismos formales de reclamación	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo			
Responsabilidad sobre productos							
Salud y seguridad de los clietes							
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa 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, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo			
Etiquetado de los productos y servicios							
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Nuestros clientes	40-42	Completo	RELEVANTE	Productos y servicios	
Privacidad de los clientes							
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo	RELEVANTE	Practicas justas de operación	
Cumplimiento regulatorio							
G4-PR9	Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	63	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Otros Indicadores sociales a reportar por su Materialidad							
	Actividades de RH para evitar la rotación	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	45	Completo	RELEVANTE		
	Programas para gestionar y promover el desarrollo del talento.	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	49-51	Completo	RELEVANTE		
	Estrategias de capacitación sobre derechos laborales a empleadas y empleados	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	56	Completo	RELEVANTE		
	Programas de capacitación para incluir a grupos vulnerables en el mercado de trabajo (Atento)	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos y Compromiso social	57-58	Completo	RELEVANTE		
	Estrategias de vinculación con la comunidad enfocada en tecnologías de la información y brecha digital	Compromiso social	57-58	Completo	RELEVANTE		
	Programas de voluntariado	Compromiso social	57-60	Completo	RELEVANTE		
	Campañas de comunicación para audiencias internas y externas en materia de sostenibilidad	Compromiso social	60	Completo	RELEVANTE		
	Donativos realizados	Indicadores laborales, compromiso social	31 y 57-60	Completo	RELEVANTE		
Indicadores Ambientales							
Materiales							
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
Energía							
G4-EN3	Consumo energético interno	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN4	Consumo energético externo	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN5	Intensidad energética	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Información no disponible	-	Información no disponible			Principios 7, 8 y 9

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Agua							
G4-EN8	Volumen de captación total de agua según la fuente	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo			Principios 7, 8 y 9
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo			Principios 7, 8 y 9
Biodiversidad							
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo			Principios 7, 8 y 9
Emisiones							
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Información no disponible	-	Información no disponible			Principios 7, 8 y 9
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
Efluentes y residuos							
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo			Principios 7, 8 y 9
Productos y servicios							
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo	RELEVANTE	Medio ambiente	Principios 7, 8 y 9

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Cumplimiento regulatorio							
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial	RELEVANTE	Medio ambiente	Principios 7, 8 y 9
Transporte							
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Indicadores ambientales	71 y 72	Parcial			Principios 7, 8 y 9
General							
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Compromiso con el Medio Ambiente	69	Parcial			Principios 7, 8 y 9
Evaluación ambiental de los proveedores							
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales	Retos 2015	73	Completo			Principios 7, 8 y 9
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Información no disponible	-	Información no disponible			Principios 7, 8 y 9
Mecanismos de reclamación en materia ambiental							
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Indicadores ambientales	71 y 72	Completo			Principios 7, 8 y 9
Otros Indicadores ambientales a reportar por su Materialidad							
	Alianzas estratégicas y actividades de promoción de cuidado del medio ambiente	Compromiso con el Medio Ambiente	69	Completo	RELEVANTE		
	Alianzas estratégicas y actividades de disminución del impacto medioambiental	Compromiso con el Medio Ambiente	69	Completo	RELEVANTE		
	Normas de gestión medioambiental	Compromiso con el Medio Ambiente	69	Completo	RELEVANTE		

A2. Resultados del Análisis de Materialidad por tipo de audiencia

La tabla indica el puntaje promedio que se obtuvo y el nivel de relevancia que adquieren los diferentes asuntos, en una escala de 1 a 10, siendo 1 el más importante y 10 el menos importante.

Temática	Asuntos	Audiencias Externas		Audiencias Internas	
		Promedio	Relevancia	Promedio	Relevancia
Gobernanza de la organización	Crear un Comité de RSE con responsabilidades, proceso de toma de decisiones y forma de comunicación definidos.	3.75	3	2.5	2
	Definir claramente la visión y el compromiso de la empresa a partir de su core business.	2.00	1	2.4	1
	Elaborar un plan estratégico de RSE para el corto y mediano plazo.	3.00	2	2.5	2
	Elaborar una Política de RSE Global que considere responsabilidades del Comité, la relación con audiencias y las líneas estratégicas.	4.75	4	2.9	3
	Crear un mecanismo de seguimiento y rendición de cuentas por parte del Comité.	3.75	3	4.7	4
Derechos Humanos y Prácticas Laborales	Crear y actualizar políticas globales de due diligence y compliance (disminución de riesgos, anticorrupción).	3.88	4	6.7	7
	Medición y reportes de clima laboral.	5.25	7	4.4	4
	Desarrollar una Política Global de Diversidad e Inclusión.	4.00	5	6.9	9
	Desarrollar lineamientos para crear políticas locales de No Acoso y Hostigamiento.	4.13	6	6.9	9
	Crear un órgano interno a nivel global, con representaciones regionales, para Diálogo, Mediación y Conciliación con audiencias de interés.	5.25	7	5.5	5
	Sensibilización para directivos, Recursos Humanos y supervisores sobre Derechos Humanos.	3.00	1	5.8	6
	Capacitación sobre Derechos Laborales a empleadas y empleados.	3.13	2	6.7	8
	Fortalecimiento de iniciativas en materia de salud y desarrollo personal.	3.63	3	3.3	3
	Programas para gestionar y promover el desarrollo del talento.	3.63	3	3.0	2
	Motivación de empleados para ejercer su trabajo permanecer en la empresa y evitar la alta rotación.	3.88	4	1.6	1
	Lineamientos que promuevan la libertad de asociación y diálogo sindical.	5.86	8	9.3	10
Medio ambiente	Nombrar un agente representante por país en materia de medio ambiente.	2.88	1	3.8	4
	Establecer una guía global para acciones en materia de medio ambiente (i.e. norma ISO 14001).	2.63	2	2.7	3
	Incluir en el Rally Atento la generación de ideas para prevenir la contaminación, uso sostenible de recursos, mitigación y adaptación al cambio climático.	2.88	1	1.4	1
	Buscar alianzas estratégicas locales para fortalecer la línea verde de la empresa (i.e., sistemas de transporte público alternativo (bicicleta)).	2.88	1	2.5	2
Prácticas justas de operación	Desarrollar un Código de Ética (anticorrupción, participación política responsable, competencia justa, respeto a derechos de terceros).	1.25	1	2.1	2
	Crear un Comité de Ética y Anticorrupción en la empresa (puede ser un sub-comité del comité de RSE) que se encargue de implementar y dar seguimiento al Código de Ética	2.13	2	2.0	1
	Actualizar y adaptar la Política Anticorrupción a nivel global, de acuerdo al contexto y situación de la empresa.	2.63	3	2.9	4
	Capacitar a empleadas y empleados sobre la aplicación y margen de acción de la Política Anticorrupción.	2.88	4	2.6	3
	Elaborar una política global sobre Privacidad y Uso de Datos Personales.	3.63	5	3.5	5
	Crear un mecanismo de seguimiento y rendición de cuentas por parte del Comité.	3.75	6	4.2	6

Temática	Asuntos	Audiencias Externas		Audiencias Internas	
		Promedio	Relevancia	Promedio	Relevancia
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Elaborar una Política de Trato con Proveedores (basada en SA8000).	1.25	1	2.2	1
	Diseño de estrategia para difundir el enfoque de sostenibilidad de Atento entre sus proveedores (foros, talleres, materiales).	1.75	2	2.4	2
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Crear un Comité de Participación Activa de la Comunidad (integrado por representantes de todas las regiones, como parte del Comité de RSE).	3.63	1	2.6	1
	Elaborar Política Global de Donativos.	4.00	3	5.7	7
	Crear un mecanismo de monitoreo para los donativos otorgados anualmente, de forma local y global.	5.63	7	5.6	6
	Hacer un mapeo exhaustivo de las audiencias locales de interés e identificar posibles aliados y colaboradores.	3.75	2	4.0	4
	Rediseñar el programa de voluntariado, alineándolo al core business y dándole un enfoque más sostenible.	4.63	4	4.0	4
	Unificar y aplicar a nivel global los programas de capacitación para la vida laboral de jóvenes, mujeres, personas mayores, discapacitados y otros grupos vulnerables.	3.75	2	2.9	2
	Diseñar una estrategia de vinculación con la comunidad enfocada en tecnologías de la información y brecha digital.	5.50	6	3.2	3
Productos y servicios	Diseñar una campaña de comunicación interna y externa con enfoque de sostenibilidad.	5.00	5	4.1	5
	Medición de la eficiencia de los servicios que ofrece Atento.	3.00	4	2.4	2
	Precios y tarifas de los servicios que ofrece.	3.25	5	3.8	5
	Adaptación de los servicios a las necesidades de clientes.	1.50	1	1.6	1
	Medición de la satisfacción de los servicios ofrecidos a los usuarios y clientes.	2.50	2	3.0	4
	Disponibilidad y calidad de los servicios que ofrece Atento.	2.75	3	2.7	3
Objetivos de negocio	Posibles mejoras en la calidad de los diferentes servicios que da la empresa.	2.50	2	4.3	6
	Crecimiento con rentabilidad esperada.	2.50	4	2.8	3
	Valor diferencial respecto a la competencia.	2.00	1	3.6	5
	Nuevas oportunidades de negocio: servicios y productos.	2.38	5	2.4	2
	Nuevas oportunidades de negocio: clientes.	2.25	3	2.1	1
	Estrategias para reforzar la imagen de Atento ante sus clientes.	2.13	2	2.9	4

A3. Aspectos materiales relevantes para las audiencias externas

Aspectos más relevantes para las audiencias externas									
		Gobernanza de la organización	Derechos Humanos y Prácticas Laborales	Medio Ambiente	Prácticas justas de operación	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Participación activa y desarrollo de la comunidad	Productos y servicios	Objetivos de negocio
Audiencias externas que consideraron relevantes estos aspectos	Organizaciones de la sociedad civil	<ul style="list-style-type: none">• Alineación del compromiso de la empresa con el core business.	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación en materia de Derechos Humanos para directivos, y supervisores.	<ul style="list-style-type: none">• Política de Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none">• Anticorrupción.• Participación política responsable.	<ul style="list-style-type: none">• Transparencia.• Auditoria de proveedores.	<ul style="list-style-type: none">• Comité de Participación Activa de la Comunidad.	<ul style="list-style-type: none">• Servicios adaptados a las necesidades de los clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Productos que nos distingan de la competencia.
	Clientes	<ul style="list-style-type: none">• Planeación estratégica de RSC.	<ul style="list-style-type: none">• Políticas globales de due diligence y Compliance.	<ul style="list-style-type: none">• Estrategias para prevenir la contaminación.	<ul style="list-style-type: none">• Competencia justa.	<ul style="list-style-type: none">• Evaluación de proveedores en materia de Derechos humanos.	<ul style="list-style-type: none">• Programas globales de participación con la comunidad alineados al core bussines.	<ul style="list-style-type: none">• Innovación de servicios.	<ul style="list-style-type: none">• Imagen de Atento fuera de la empresa
	Proveedor			<ul style="list-style-type: none">• Programas de mitigación de impacto ambiental.	<ul style="list-style-type: none">• Respeto a derechos de terceros			<ul style="list-style-type: none">• Atracción de nuevos clientes.	
	Organizaciones internacionales								

A4. Plantilla desglosada por región y sexo

País	Varones	Mujeres	Total
Total Brasil	22,178	63,837	86,015
México	9,758	10,057	19,815
Guatemala	1,335	1,218	2,553
Puerto Rico	287	442	729
Texas	213	307	520
Panamá	136	113	249
El Salvador	1,252	1,144	2,396
Argentina	2,768	5,610	8,378
Chile	3,055	1,946	5,001
Colombia	2,690	3,818	6,508
Perú	5,626	8,803	14,429
Uruguay	105	219	324
Total Américas	27,225	33,677	60,902
España (incluidas sucursales)	3,533	7,866	11,399
Marruecos	601	673	1,274
Total EMEA	4,134	8,539	12,673
Corporativo	42	49	91
Total Grupo	53,579	106,102	159,681

A5. Algunos de nuestros clientes*

- Telefónica
- Vivo
- Claro
- Itaú Unibanco
- Elavon
- Banco Bradesco
- Santander
- Santander Río
- HSBC
- BBVA Bancomer
- Nikon
- Samsung
- Motorola
- Orbitz
- L'oreal
- Natura
- Whirlpool
- Nestle
- Promed
- Zurich
- McDonald's
- E-On
- Carrefour
- FIAT

*Por motivos de confidencialidad, Atento no tiene permitido publicar la totalidad de sus clientes por nombre ni logotipo, de manera que sólo se mencionan algunos de ellos.

A6. Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos

Empleados con Contrato Colectivo		
Región	País	Porcentaje
EMEA	España	100.00%
	Sucursal Colombia	0.00%
	Sucursal Marruecos	0.00%
	Marruecos	0.00%
	Francia	0.00%
AMÉRICA NORTE	México	79.25%
	Colombia	0.23%
	El Salvador	1.46%
	Guatemala	0.00%
	Puerto Rico	0.00%
	Texas	0.00%
BRASIL	Brasil	100.00%
AMÉRICA SUR	ARGENTINA	88.99%
	URUGUAY	100.00%
	CHILE	52.74%
	PERÚ	0.48%
TOTAL		75.69%

A7.Relación entre el salario inicial y el salario mínimo local

Relación salario inicial y salario mínimo local	
País	Porcentaje
Argentina	100%
Uruguay	100%
Chile	8%
España	47%
Colombia	100%
Puerto Rico	100%
Perú*	100%
Brasil	100%
EE.UU.	28%
Marruecos	143%
México	100%
Guatemala	100%
El Salvador	100%
TOTAL	87%

*En Perú, el 63.17% de los trabajadores recibe hasta un 30% más del salario mínimo local dependiendo de sus funciones y su productividad, sin diferenciación por género ni ubicación geográfica.

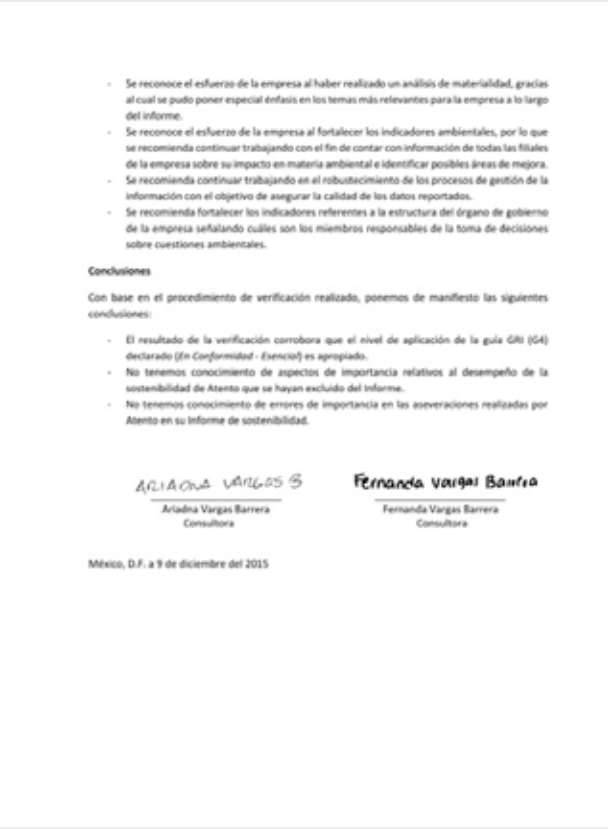
A8. Asociaciones sectoriales en las que participa Atento

País	Cámara o Asociación	Quiénes son
ARGENTINA	Camara Argentina de Centros de Contactos	Plataforma que tiene como objetivo que las empresas de Centros de Contacto situado en Argentina alcancen un nivel de desarrollo integral y sustentable en el tiempo y promover en conjunto el posicionamiento de la industria argentina de Centros de Contacto como la más relevante a nivel continental.
	Asociación de Marketing Directo e interactivo de Argentina (AMDIA)	Organismo que vincula a las empresas y ONGs que utilizan y apoyan las herramientas y técnicas multicanal del marketing directo e interactivo, y a sus proveedores y profesionales independientes.
	Fundación Mediterranea	Fundación que promueve la investigación de los problemas económicos nacionales y latinoamericanos con el objetivo de contribuir al conocimiento y solución de éstos a través de un foro apartidista basado en el respeto a la libertad y dignidad de la persona humana donde se propongan soluciones y permita generar informes económicos con una perspectiva diferente a la oficial.
URUGUAY	Cámara de Telecomunicaciones de Uruguay (CTU)	Es la asociación que agrupa a empresas de telefonía móvil, transmisión de datos, larga distancia internacional, <i>call centers</i> , integradores de contenidos, aplicaciones móviles y multimedia, y proveedores de infraestructura, equipamiento y servicios.
BRASIL	Associação Brasileira de Telesserviços	Principal órgano representativo de la industria de BPO en Brasil.
COLOMBIA	Asociación nacional de empresarios (ANDI)	Agremiación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y propiciar los principios políticos, económicos y sociales de un sano sistema de libre empresa. Actualmente es el gremio empresarial más importante de Colombia.
	Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM)	Asociación sin ánimo de lucro con 60 años de experiencia en el estímulo del comercio y la inversión entre Estados Unidos y Colombia. Tiene como principal objetivo fomentar el comercio e inversión entre los ambos países conciliando intereses y facilitando nuevas oportunidades de negocios. Actualmente tiene afiliadas más de mil compañías.
	Asociación Colombiana de Contact Center (ACCM)	Asociación que tiene como objetivo agrupar a las personas jurídicas y demás entidades que sean <i>call centers</i> , proveedores de hardware, software y servicios para la industria de los <i>call centers</i> , al igual que a las personas jurídicas que tengan en sus organizaciones su propio <i>call center</i> o <i>contact center</i> .

País	Cámara o Asociación	Quiénes son
CHILE	Cámara de Comercio de Santiago	Asociación Gremial sin fines de lucro orientada a apoyar el desarrollo empresarial de Chile. Actualmente agrupa aproximadamente 200 empresas.
	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas	Corporación privada sin fines de lucro que agrupa aproximadamente 1,200 empresas, proporciona información y capacitación en temas de alta relevancia en el quehacer de las empresas.
	Asociación Chilena de Empresas de Call Center	Asociación que reúne aproximadamente a 14 empresas <i>call center/contact center</i> cuyo principal objetivo es discutir y difundir los temas laborales y comerciales afines al sector.
MARRUECOS	AMRC	Asociación Marroquí de la Relación Cliente.
	UCCIFE	Unión de Cámaras de Comercio y de industria Francesas en el extranjero.
GUATEMALA	Asociación gremial de exportadores (Agexport)	Es una entidad privada, no lucrativa, que promueve y desarrolla exportaciones de productos y servicios en Guatemala. Agrupa y representa a empresas guatemaltecas pequeñas, medianas y grandes, ofreciéndoles apoyo para posicionarse y permanecer en el mercado mundial.
	Cámara Americana de Comercio (AmCham)	Asociación privada, no lucrativa, conformada por personas de negocios interesadas en servir a la comunidad, y en promover la inversión y el comercio entre los Estados Unidos y Guatemala. AmCham opera por medio de sus empresas socias, realizando actividades diversas.
EL SALVADOR	Cámara Americana de Comercio (AmCham)	Institución independiente, sin fines de lucro que representa y desarrolla los intereses de negocios de los Estados Unidos en El Salvador, al mismo tiempo que sirve a la comunidad empresarial en general promoviendo el comercio e inversiones entre los Estados Unidos y El Salvador.
ESPAÑA	Asociación del Contact Center (ACE)	Entidad sin ánimo de lucro integrada a la Asociación Española de la Economía Digital. Representa a sus empresas asociadas y presta servicio a sus miembros como información, asesoramiento y formación, en todos los temas relacionados con el <i>contact center</i> . Actualmente integra a las empresas más importantes dentro del sector de <i>contact center</i> .
MÉXICO	Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)	Asociación que realiza estudios y eventos anuales que permiten conocer más sobre las tendencias en línea y la percepción de los usuarios en temas fundamentales alrededor de Internet. Colabora directamente con organizaciones aliadas, autoridades, reguladores, funcionarios, legisladores, miembros de la academia, la industria y de la sociedad civil por un debido aprovechamiento y uso responsable y productivo de Internet y de las tecnologías de la información y la comunicación.
	Cámara Española de Comercio en México (Camescom)	Asociación civil sin ánimo de lucro reconocida oficialmente por el Estado Español y creada con el fin de fortalecer el desarrollo de las relaciones económicas y empresariales entre España y México, fomentando las inversiones y el intercambio comercial entre ambos países.
PERÚ	Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO)	Asociación civil sin fines de lucro que aglutina a empresas prestadoras de servicios de centros de contacto o afines, así como a proveedores especializados de la industria.
	Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)	Organización independiente y sin fines de lucro, que representa a empresas peruanas, estadounidenses y extranjeras. Cuenta con alrededor de 3,000 miembros que representan más de 580 empresas socias.

A9. Verificación de la Memoria

La verificación de la memoria se realizó por una consultora externa a Atento con el objetivo de obtener una evaluación imparcial, evitar conflicto de intereses y confirmar de manera legítima la veracidad de la información que aquí se presenta. Debido a que este reporte se realizó con base en los lineamientos de la GRI- G4, la verificación consistió en examinar la correspondencia entre el Análisis de Materialidad y la información presentada.



ATENTO

www.atento.com

Atento S.A.

4 rue Lou Hemmer

L-1748 Luxembourg Findel

R.C.S. Luxembourg: B185.761

Contacto

Manuel Cuadrado

Internal Communications & CSR Manager

manuel.cuadrado@atento.com

