

ATENTO

Memoria de sostenibilidad 2015

Construimos contigo un mundo sostenible



Contenido



Mensaje del CEO	4
Sobre ATENTO	7
Acerca del Informe	10
Ética e Integridad	15
Responsabilidad Social Corporativa	18
Desempeño económico	31
Nuestros clientes	41
Compromiso con nuestro equipo de trabajo	47
Compromiso social	59
Asuntos regulatorios y derechos humanos	65
Principales canales de denuncia	66
Compromiso con el medio ambiente	71
Retos 2016	76
Estructura de gobierno corporativo y capital	78
Anexos	81

Mensaje del CEO

Querido/a amigo/a:

Hoy más que nunca, las sociedades en las que vivimos se enfrentan a nuevos retos, desafíos y oportunidades derivados del rápido avance de los procesos de digitalización. Día a día se acelera y se hace más visible el impacto que la era digital tiene en nuestras vidas, afectando por igual a personas, comunidades y organizaciones. Nuevas formas de comunicación y relacionamiento, nuevos sistemas de educación y entretenimiento, nuevos hábitos de consumo y comercio, las infinitas posibilidades que ofrecen el big data y los procesos de automatización, o el IOT, entre otros, son fenómenos que ejemplifican un cambio de era. En una compañía como Atento, cuya misión es generar valor a través de experiencias de cliente únicas y excepcionales, el impacto de la era digital se vive en primera línea. Somos testigos y actores de cómo está cambiando la forma en que interactúan consumidores y marcas, y de la gran transformación que viven los procesos de negocio de las empresas. En este contexto de cambio vertiginoso, nuestra actividad de negocio, junto con el resto de nuestras actividades como organización, evolucionan para adaptarse a los nuevos tiempos a la vez que se mantienen fieles a un objetivo principal, generar valor a nuestros clientes, empleados, accionistas y las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad. Cambian muchas cosas, pero no cambia nuestra esencia o la forma en que entendemos la Responsabilidad Social Corporativa en este nuevo contexto, mediante el aporte de valor constante a nuestros grupos de interés.

Tienes ante ti nuestro informe de Responsabilidad Social Corporativa correspondiente al ejercicio 2015, que recoge, en gran medida, las actividades que realizamos durante el año. Un ejercicio en el que, en un entorno crecientemente digital y de grandes desafíos en las principales economías de América Latina, nuestra compañía siguió desarrollando el inmenso potencial que tiene como empresa independiente y siendo fiel a su misión de generación de valor. Un ejercicio también en el que aceleramos la ejecución de nuestra estrategia para convertirnos en el proveedor líder de soluciones de experiencia de cliente en nuestros mercados. Esta visión a medio plazo se articula en tres pilares estratégicos que definen las prioridades de nuestra compañía cada año: Crecimiento que Transforma, Excelencia en Operaciones y Personas que Inspiran. Visión a medio plazo y pilares estratégicos son componentes fundamentales de una hoja de ruta de compañía que tiene como fin último



hacer de Atento una empresa que se mantiene líder y crece por encima del mercado en un entorno cambiante, a la vez que aporta un valor diferencial a sus clientes, empleados y comunidades en las que desarrolla su actividad.

En 2015, en un entorno marcado por la difícil situación macroeconómica de Brasil y la desaceleración del crecimiento en otras grandes economías de América Latina, nuestras soluciones de experiencia de cliente han ayudado a las empresas a ser más competitivas y a generar relaciones de largo plazo con los consumidores. En un año en el que se demandaba un incremento de la eficiencia en las empresas, el índice de satisfacción de nuestros clientes con las soluciones de Atento superó el 87%. Estas soluciones fueron ampliamente reconocidas por la industria mediante premios tan relevantes como los AMAUTA, Latam Awards, IMT, Consumidor Moderno o ABEMD. En 2015, Atento también fue nombrada uno de los Líderes del Magic Quadrant de Gartner en servicios de gestión de clientes contact center BPO. En este informe de Gartner, el más relevante de nuestro sector, nuestra compañía fue, a su vez, posicionada como la empresa con mayor capacidad de ejecución de las analizadas.

Nuestro segundo eje de generación de valor en 2015 se ha centrado, una vez más, en las personas y en nuestra apuesta estratégica por el desarrollo, motivación y satisfacción de nuestros empleados. Hemos avanzado significativamente en la optimización de nuestros procesos de selección y formación, lo que nos ha permitido reducir la rotación temprana de nuestros empleados y contribuir al incremento de la satisfacción en el puesto de trabajo. En 2015, impartimos más de 16 millones de horas de formación, 3,3 millones más que durante 2014, el índice de satisfacción de nuestros empleados, ICC, alcanzó el 76% y la rotación temprana en el conjunto del grupo Atento se redujo en un 1.6%. En el eje personas, Atento fue además reconocida por cuarto año consecutivo como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo por Great Place to Work. Un reconocimiento que se ha convertido, a lo largo de los años, en fuente de inspiración y orgullo para todos los que formamos parte de esta gran compañía.

Nuestra apuesta por la aportación de valor a las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad también se vio reforzada en 2015. Atento continúa siendo uno de los principales generadores de primer empleo allí donde está presente, invirtiendo en formación laboral, inserción y diversidad. Contribuyendo, en definitiva, a que las personas puedan convertirse en motores de desarrollo social futuro. En 2015, también seguimos apostando por la generación de ciudadanía y ampliamos nuestro impacto en la comunidad mediante la puesta en marcha del Global Community Month, una nueva acción de voluntariado corporativo que se sumó, de forma exitosa, a la amplia oferta que Atento ofrece a sus empleados en este campo.

Componente fundamental de nuestro compromiso con la sociedad fue también nuestra adhesión en 2015 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.

En definitiva, 2015 fue un año en el que, guiados por nuestros valores de Compromiso, Integridad, Confianza y Pasión, nuestra compañía ha reforzado su capacidad de generar valor a clientes, empleados, accionistas y las comunidades donde estamos presentes. En un entorno crecientemente digitalizado, en el que se aceleran los procesos de transformación, la confianza renovada de nuestros más de 400 clientes y el compromiso excepcional de nuestros más de 160.000 empleados, nos ha permitido evolucionar nuestra oferta de valor para seguir siendo el mejor aliado de ambos en los nuevos tiempos que vivimos.

Gracias a todos una vez más 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, también en la era digital.

Alejandro Reynal
CEO de Atento



ATENTO

Sobre ATENTO

Memoria de sostenibilidad 2015



Sobre ATENTO

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

Nuestros servicios

Portafolio de soluciones



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, 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.

Soluciones adicionales



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, ejecución de crédito. Gestión de la formalización de todos los aspectos del contrato y brinda soporte de ventas y cobro a deudores.



Medios de pago

Ejecución de procesos de medios de pago, que abarcan toda la cadena de valor: ventas, análisis de crédito, gestión del uso de tarjetas, solicitudes generales, reclamaciones y cobranza para emisores y compradores.



Servicios presenciales

Apoyo en la ejecución de estrategias en los puntos de venta (POS), utilizando los canales más adecuados.

Atento en el mundo

Actualmente Atento está presente en 14 países alrededor del mundo con 102 centros de servicio y 163,974 empleados (excluyendo becarios al 31 de diciembre de 2015).

La sede principal de la organización se encuentra en Madrid, España. Además, durante 2015 Atento contó con oficinas corporativas en diversas ciudades del mundo: Ciudad de México, México y Sao Pablo, Brasil.

Región	País*	Centros de servicio	
		2014	2015
BRASIL	Brasil	29	33
AMÉRICA	Argentina ⁽¹⁾	11	11
	América Central ⁽²⁾	3	5
	Chile	2	3
	Colombia	6	9
	México	17	16
	Perú	3	4
	Estados Unidos ⁽³⁾	3	3
EMEA	Marruecos	4	4
	España	15	14
TOTAL		93	102

(1) Incluye Uruguay (2) Incluye Guatemala y El Salvador (3) Incluye Puerto Rico

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

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

Durante 2015 las oficinas de Responsabilidad Social Corporativa de Atento se situaron en la Ciudad de México, además de la oficina que cada región tiene para dar seguimiento a temas relativos a la RSC y Compliance de manera más cercana.

Clientes

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. En 2015, aproximadamente el 49% de nuestros ingresos provinieron de ventas en el sector de telecomunicaciones, 35.6% de servicios financieros y 15.2% de clientes multisectoriales.

Tipos de sectores atendidos



Servicios Bancarios,
Financieros y Aseguradoras



Servicios Públicos



Salud



Comunicación y Medios



Tecnología



Logística y Transportes



Comercio Minorista
y Electrónico



Automotriz



Bienes de Consumo



Farmacéutica



Gobierno

ATENTO

Acerca del Informe

Memoria de sostenibilidad 2015



Acerca del Informe

El presente Informe comprende las actividades de Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad de Atento realizadas de enero a diciembre de 2015. 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 2015 es la segunda 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. **G4-18, G4-22.**

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	Esencial
	G4	2015	Esencial

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

G4-23

En comparación con la memoria GRI 2014, la edición 2015 fortaleció el contenido de los siguientes aspectos reportados:

- Indicadores laborales: información más detallada de cada uno de ellos
- Premios y reconocimientos
- Certificaciones
- Beneficios y compensaciones
- 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: Global Community Month

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

G4-24, G4-25

Para Atento es muy importante conocer los intereses, necesidades y expectativas de sus principales 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

G4-18, G4-26

De acuerdo con la guía de implementación Global Reporting Initiative G4, las cuestiones materiales son aquellos asuntos relevantes para una organización porque ponen de manifiesto su impacto económico, social y ambiental o 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 en forma de intereses, preocupaciones, expectativas y necesidades satisfechas e insatisfechas a través de instrumentos de evaluación. Conocer la materialidad de los diferentes asuntos de la organización permite identificar nuevas oportunidades, diagnosticar las próximas tendencias y saber si éstas están relacionadas con la prevención de riesgos y desarrollo sostenible. Asimismo, permite priorizar nuevas estrategias y derivar planes de acción adecuados a las necesidades de las audiencias internas y externas de la organización.

Grupos de interés consultados

G4-24, G4-25

Tipo de entrevista:

Cuestionario en línea

Selección muestra:

Muestra de criterio. Son muestras en las que cada participante es seleccionado con base en los objetivos del estudio

Tamaño de la muestra:

92 cuestionarios enviados

Público objetivo:

Se identificaron 7 audiencias internas y externas a Atento y por cada una de ellas se solicitó el contacto de una a tres personas para participar en las entrevistas

- **Audiencias externas:** Proveedores, organizaciones de la sociedad civil nacionales e internacionales, medios de comunicación y clientes
- **Audiencias internas:** Colaboradores y representantes de grupos sindicales

Países participantes:

Argentina, Brasil, Colombia, España, Perú, Chile y Marruecos

Tamaño de la muestra:

91 cuestionarios enviados y 13 respondidos

Fecha de levantamiento:

12 de abril al 20 de mayo de 2016



G4-18, G4-26

El proceso seguido para realizar 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 con base en los retos planteados en el reporte GRI 2015, los objetivos 2015 de la empresa y otros temas prioritarios.
2. Mapear los grupos de interés internos y externos de las filiales de Atento alrededor del mundo que participarían en el análisis.
3. Se seleccionaron las principales audiencias de la organización por categoría de interés (proveedores, organizaciones de la sociedad civil nacional e internacional, medios de comunicación y clientes). De éstas se seleccionaron 3 de cada una, por filial, de manera aleatoria.
4. 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.
5. Representar gráficamente los resultados en ejes X y Y para identificar claramente los temas que ambas audiencias consideran como relevantes.

Este es el segundo año que se realiza un análisis de materialidad RSC. Sin embargo, Atento se ha preocupado anteriormente de realizar diagnósticos sobre los grupos de interés internos y externos.

Una vez más, la principal dificultad 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 y entre las filiales y sus principales audiencias (internas y externas) para garantizar cualquier futuro contacto. **G4-27**

¹ Los cuestionarios se aplicaron por este medio debido a que entrevistar diversas audiencias alrededor de América Latina y Europa resultaría costoso y el proceso de recolección de datos se hubiera alargado.

Resultados: matriz de materialidad simplificada

G4-18, G4-19


ASPECTOS RELEVANTES

- + Generar políticas globales que regulen prácticas, establezcan objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.
- + Aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la oferta de desarrollo profesional para evitar la alta rotación.
- + Promover el uso óptimo de los recursos naturales a través de la concientización y el uso de innovaciones tecnológicas.
- + Capacitar a los empleados sobre la aplicación de la Política Anticorrupción.
- + Diseño de estrategia para permear el enfoque de sostenibilidad de Atento entre sus proveedores (foros, talleres, materiales).
- + Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.
- + Continuar ofreciendo servicios de calidad y alta tecnología a nuestros clientes, a través de soluciones tecnológicas innovadoras.
- + Dar a conocer las políticas globales creadas y ajustadas en 2015 (Diversidad e Inclusión, Donativos, RSC, Anticorrupción, Medio Ambiente).
- + Posicionamiento de *Great Place To Work*, Clima Laboral y Cultura Atento por medio de iniciativas como la Semana del Voluntariado Atento, la renovación del premio Responsables Atento o integrar actividades de RSE en el Rally Atento.
- + Crear un mecanismo de seguimiento y rendición de cuentas.
- + Hacer auditorías de RSE para nuestros proveedores a nivel global.
- + Continuar impulsando la inserción laboral a través de la educación en las comunidades que tenemos influencia, para crecer juntos económica y culturalmente.
- + Nuevas oportunidades de negocio: servicios y productos.
- + Adecuar las políticas globales y publicarlas en su nueva versión en materia de Donativos, Relación con ONGs y Responsabilidad Social.
- + Desarrollo de programas para gestionar y promover el desarrollo del talento.

- + Contabilizar los contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.
- + Continuar la promoción de la ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo.
- + Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y los clientes de nuestros clientes al dar respuesta ágil y eficiente a sus problemáticas.

ASPECTOS + RELEVANTES

- + Elaborar el informe RSC 2015 con los estándares GRI más novedosos.
- + Buscar un mayor posicionamiento del área de RSC Corporativa a nivel regional.
- + Capacitar al personal de seguridad sobre políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos.
- + Rediseñar el programa de voluntariado, alineándolo al core business y dándole un enfoque más sostenible: *Global Community Month*.
- + Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de donativos y llevar un reporte e informe de gestión mensual con las Regiones para reportar a Corporativo la gestión de donativos, actividades e indicadores de RSC.
- + Homogeneizar las condiciones laborales en todas las filiales de Atento y recopilar la información desagregada de éstas para futuros reportes de sostenibilidad.

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

ATENTO

Ética e Integridad

Memoria de sostenibilidad 2015



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	Estándares de liderazgo	Principios de Actuación
<ul style="list-style-type: none">• Compromiso. Estamos comprometidos con el éxito de nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Actuamos guiados por nuestros valores y lideramos con el ejemplo.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajamos como un equipo, entendiendo las necesidades locales de nuestros clientes pero apoyándonos en nuestras capacidades y escala de multinacional.
<ul style="list-style-type: none">• Pasión. Trabajamos con pasión, entusiasmo y con la ambición de ser mejores cada día.	<ul style="list-style-type: none">• Estamos orientados al cliente y nos comprometemos con el éxito de su negocio.	<ul style="list-style-type: none">• Fomentamos un espíritu emprendedor e innovador.
<ul style="list-style-type: none">• Integridad. Actuamos con integridad, fieles a nuestros valores y asumiendo la responsabilidad de nuestras acciones.	<ul style="list-style-type: none">• Lideramos motivados por la pasión por ganar, la excelencia y la innovación.	<ul style="list-style-type: none">• Somos eficientes, ágiles y nos enfocamos en crear valor para nuestros clientes.
<ul style="list-style-type: none">• Confianza. Garantizamos la confianza, transparencia y respeto en las relaciones con todos nuestros grupos de interés (clientes, empleados, proveedores, sociedad y accionistas).	<ul style="list-style-type: none">• 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.	<ul style="list-style-type: none">• Ponemos pasión en todo lo que hacemos, motivados por el deseo de ser mejores y por la ambición de conseguir todos nuestros objetivos.
	<ul style="list-style-type: none">• Incentivamos la colaboración, entendiendo las necesidades locales y aprovechando nuestras fortalezas globales.	<ul style="list-style-type: none">• Tenemos disciplina financiera y operacional.
	<ul style="list-style-type: none">• Somos responsables de facilitar el desarrollo de nuestros empleados.	<ul style="list-style-type: none">• 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. Dicho código es conocido y de aplicación a todos los empleados sin excepción. Tiene como objetivo principal que todas las decisiones tomadas por la empresa sigan un mismo criterio ético, alienado 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 es de 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, y 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.

📢 Durante el año 2015 se lanzó una iniciativa global para dar a conocer el Código Ético de Atento a todos los empleados, mediante una campaña que distribuía el documento completo y un resumen del mismo en tres idiomas. Esta campaña requería que los empleados dieran su firma electrónica que acreditaba conocer y aceptar el contenido del Código Ético. De este modo se aseguraba la difusión de un contenido crucial para la empresa, respaldado por el esfuerzo de remitir el documento y recoger su conformidad individual, llegando a un colectivo de 160,000 destinatarios.

*** El equipo de comunicación corporativa y los equipos regionales comunican esta información a todos los empleados de Atento a través de diversos medios de comunicación interna. Además, esta información se les comparte durante su capacitación para ingresar a la empresa.

ATENTO

Responsabilidad Social Corporativa

Memoria de sostenibilidad 2015



Pacto Mundial de las Naciones Unidas

El Pacto Mundial promueve los Derechos Humanos, laborales y medioambientales y previene la corrupción impulsando la 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.



Derechos 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 Medio Ambiente.

Atento realiza constantemente múltiples esfuerzos para incrementar el aprovechamiento de recursos naturales y de minimizar el impacto ambiental de sus actividades en todas sus filiales, principalmente a través del uso de tecnologías y de la medición de consumo de los recursos naturales.

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 2015 no hubo registro de prácticas corruptas al interior de la empresa.



Objetivos 2015

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:

+ En cuanto al desempeño económico, los grandes indicadores financieros de la compañía son los objetivos que se trasladan explícitamente a sus empleados: EBITDA ajustado, generación de caja y contribución a la Agenda de Transformación de Atento. +



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, gestionar correctamente nuestros recursos y realizar actividades que beneficien a la comunidad. Por estos motivos hemos obtenido diversos reconocimientos a nuestros esfuerzos. Estos son algunos de los recibidos en 2015:

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, México, Perú, Puerto Rico
 Premio Nacional Contacto a la Excelencia	Premio otorgado por la Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO).	Perú
 Exportador del Año	Premio otorgado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú	Perú
 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.	Argentina, Brasil
 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.	Argentina, Uruguay





Premio o Reconocimiento	Descripción	Países que lo obtuvieron
 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 Nacional Excelencia en la Relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto	En la décima edición por primera vez se otorgó el premio Diamante y el criterio indispensable para participar en este premio, es haber ganado Oro en alguna edición del Premio Nacional “Excelencia en la Relación Empresa Cliente y Centros de Contacto”.	México
 Premio LatAm Interacción con clientes	Premio que reconoce las mejores prácticas en interacción con clientes.	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.	Argentina, Uruguay
 Incorpora - CGEM	Otorgado por Confederación General de Empresas de Marruecos (CGEM) y la fundación bancaria española La Caixa	Marruecos
 Premio Top Employers	Se concede empresas del mundo que han demostrado poseer los más altos estándares en su oferta hacia los empleados.	España, Brasil
 Fortius	Otorgado por Altitude Software y AECCC (Asociación Española de Contact Center).	España
 Madrid Excelente	Otorgado por la Fundación Madrid por la Excelencia. Se trata de un premio a la excelencia de gestión y la confianza depositada en las empresas por sus clientes.	España

Premio o Reconocimiento	Descripción	Países que lo obtuvieron
 CRC Oro	Este premio es otorgado por la Asociación de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) y IFAES e Izo System.	España
 Premios al liderazgo	Este premio es otorgado por European Frost & Sullivan Award. Este premio se entrega a empresas destacadas en mercados regionales y globales, reconocen a las compañías que demuestran un desempeño sobresaliente y superior en áreas como liderazgo, innovación tecnológica, servicio al cliente y desarrollo estratégico de producto.	España
 Premio Nacional a la Calidad 2015	Este premio, otorgado por la Presidencia de la Nación Argentina, es la máxima distinción a las organizaciones que son referentes nacionales de calidad y competitividad, para que su ejemplo sirva de inspiración en el camino a la excelencia de las organizaciones.	Argentina
 Reconocimiento Municipalidad de Santiago	La Municipalidad de Santiago reconoció a Atento por su labor de recuperación de la plaza Manuel Rodríguez, que se convirtió en una zona más segura para el traslado de los trabajadores de Atento y la sociedad.	Chile
 Orden Cruz de Fundadores	El premio, otorgado por la Alcaldía de Pereira, tiene el objetivo de condecorar la labor y servicio en la ciudad con nuestro aporte de generación de empleo.	Colombia
 Jóvenes en Acción+	Este premio es otorgando por el Presidente de la república a través del programa Jóvenes en acción y a empresas que participen con el tema de inclusión laboral.	Colombia
 Selo Paulista da Diversidade	Es un premio otorgado por el Gobierno del Estado de Sao Pablo a las empresas que destaquen en la práctica de la inclusión y la diversidad.	Brasil
 As Melhores da Dinheiro	Premio otorgado por la revista Dinheiro a las empresas que destaquen en términos de gestión financiera, ambiental, innovación e igualdad, recursos humanos y gobernanza corporativa.	Brasil
 Prêmio Investe SP	Este premio se otorga a las empresas que destaquen entre las 26 que más inversiones realizaron en la localidad de Sao Paulo.	Brasil

Premio o Reconocimiento	Descripción	Países que lo obtuvieron
 Prêmio Fórum Brasileiro de Relacionamento com o Cliente	El Instituto Ibero-Brasileño de Relación con el Cliente otorga este premio a los Call Centers que se caractericen por ofrecer los mejores servicios de atención al cliente.	Brasil
 ABEMD	Premio otorgado por la Asociación Brasileña de Marketing Directo a la Agencia del año con especialidad de call center/contact center por la calidad de sus campañas de Marketing.	Brasil
 Maiores e Melhores Exame	La revista especializada en economía Exame, premia a las 500 mejores empresas año con año según diversas categorías de gestión económica.	Brasil
 Valor Inovação Brasil	El diario Valor Económico y Estrategia y Consultoría, parte de la red de PwC, premia a las empresas que se destacan en el desarrollo e innovación tecnológica.	Brasil
 Guia Época Negócios 360	La revista especializada en negocios Época Negócios realiza anualmente un ranking y premia a las empresas que destacan por su gestión económica según el sector al que pertenecen.	Brasil
 Valor 1000	La revista especializada en economía Valor 1000 premia a las mejores empresas de Brasil por su desempeño en gestión económica.	Brasil
 As Empresas Mais Admiradas no Brasil 2015	La revista Carta Capital otorga el premio a las empresas más admiradas de Brasil por su desempeño según su giro de negocio.	Brasil
 Consumidor Moderno MPV - Mais Valor Produzido	MVP evalúa la capacidad de una empresa de generar valor para sus diferentes grupos de interés, especialmente los clientes, accionistas y empleados; y genera un ranking que reconoce a las mejores en Brasil.	Brasil

Certificaciones

Asimismo, Atento ha sido merecedora de certificaciones internacionales que avalan el cumplimiento de normas y estándares de la más alta exigencia en diferentes aspectos de la operación de la empresa. Durante el 2015 las filiales de Atento obtuvieron las siguientes:

Certificación	Descripción	Países
 ISO 9001-2008	La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.	Argentina, Uruguay, Guatemala, Chile, Brasil, Perú
 ISO 14001	La norma ISO 14001 exige a la empresa crear un plan de manejo ambiental que incluya: objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos para lograr esas metas, responsabilidades definidas, actividades de capacitación del personal, documentación y un sistema para controlar cualquier cambio y avance realizado. La norma.	Perú, España
 ISO 27001:2013	ISO 27001 es una norma internacional emitida por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre la gestión de la seguridad de la información en una empresa. Es la principal norma a nivel internacional sobre seguridad de la información.	Brasil, Perú
 SA 8000	La norma. SA8000 se basa en los principios internacionales de derechos humanos de la Organización Internacional del Trabajo, la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño y la Declaración Universal de Derechos Humanos. Esta norma mide el rendimiento de las empresas en ocho áreas importantes con la responsabilidad social en el lugar de trabajo: el trabajo infantil, el trabajo forzoso, la salud y la seguridad, la libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, prácticas disciplinarias, horas de trabajo y compensaciones.	Brasil

Certificación	Descripción	Países
 SSAE16	<p>(SSAE) 16 es una norma de auditoría para las organizaciones de Servicio y un estándar de certificación presentado por el Consejo de Normas de Auditoría (ASB) del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) que se ocupa de los compromisos asumidos por un auditor de servicios para informar sobre los controles en las organizaciones que prestan servicios.</p>	El Salvador
 PCI Versión 3.1	<p>El Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (Payment Card Industry Data Security Standard) es una guía que ayuda a las organizaciones que procesan, almacenan y/o transmiten datos de tarjetahabientes (o titulares de tarjeta), a asegurar dichos datos, con el fin de evitar los fraudes que involucran tarjetas de pago débito y crédito.</p>	El Salvador
 OHSAS 18001	<p>OHSAS 18001 es un marco para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional. Contribuye a poner en su sitio las políticas, procedimientos y controles necesarios para brindar las mejores condiciones de trabajo posibles, alineadas a las mejores prácticas internacionales.</p>	Perú
 ISO 20000-1:2011	<p>Esta norma se sustenta en un sistema de gestión de servicios internacionalmente reconocido basado en la entrega y mejora de un buen servicio a los clientes.</p>	Brasil
 Certificación según la Guía para la Mejora de Desempeño COPC	<p>La certificación está diseñada para poner al alcance de las organizaciones las pautas necesarias para un alto desempeño y reconocer a aquellas que lo han logrado. Se certifica que una organización ha implementado los procesos fundamentales en la producción del desempeño y ha alcanzado el estándar mínimo de resultados.</p>	Chile, Perú
 PROBARE	<p>PROBARE – Programa autorregulación del sector de relacionamiento. Sello de Ética: Certifica y clasifica la madurez de la gestión del segmento de call center de la empresa, teniendo en cuenta los procesos de gestión estratégica, gestión de procesos y gestión de personas.</p>	Brasil

Great Place to Work

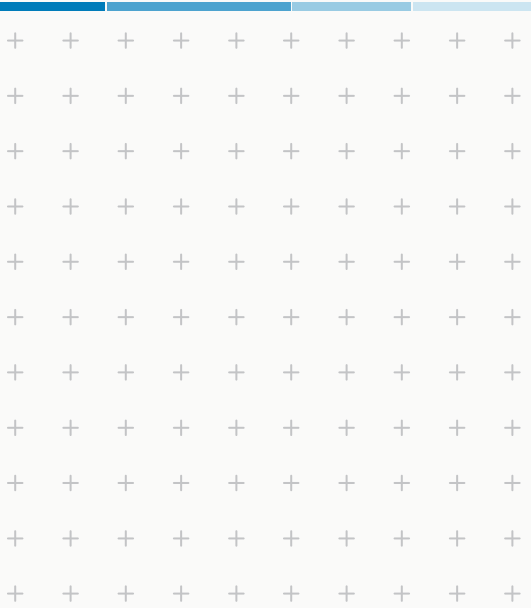
Great Place to Work es, desde hace más de 25 años, la institución internacional por excelencia en el análisis y evaluación de entornos laborales a través de encuestas de clima laboral entre empleados, análisis de prácticas y políticas de gestión de las organizaciones. En 2015 Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Perú y Uruguay fueron galardonados con el reconocimiento de esta institución.



PREMIOS GREAT PLACE TO WORK – ATENTO S.A.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Perú	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
México		●	●	●		●	●	●	●	●	●
Argentina			●	●	●	●	●	●	●	●	●
Uruguay			●	●	●		●	●	●	●	●
El Salvador				●	●	●	●	●	●	●	●
Guatemala					●	●	●	●	●	●	●
Puerto Rico					●	●	●	●	●	●	
España							●	●	●	●	
Colombia								●	●	●	●
Brasil								●	●	●	●
Chile									●		●

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



Responsables Atento

Internamente también nos hemos preocupado de reconocer y celebrar las ideas innovadoras. Lo hemos logrado a través de “Responsables Atento”; programa creado en 2013 para premiar un alto desempeño en el negocio, en materia de responsabilidad social y generar consciencia sobre la RSC dentro de la empresa. Este premio ha demostrado impulsar los esfuerzos de las filiales por crear mejoras en la comunidad, contribuir con el Medio Ambiente y la educación. En 2015, las filiales presentaron nueve iniciativas, las cuales fueron evaluadas por un comité externo en cuanto a su impacto, originalidad, sostenibilidad y difusión, entre otras características. Ese jurado estuvo compuesto por cinco instituciones de distintos países (radicadas en los mismos ámbitos geográficos que nuestras regiones, más el Pacto Mundial de la ONU como organismo internacional y quinto elemento para dirimir posibles empates):

- **AMEDIRH**, Asociación Mexicana en Dirección de Recursos Humanos.
- **Fundación MÁS FAMILIA** (España), propietaria del esquema de certificación EFR, en materia de conciliación de la vida familiar y laboral.
- **Great Place to Work** en Brasil.
- **VON DER HEIDE**, servicios de Dialogic Executive Search, Leadership Development & Business Intelligence para posiciones de Top & Middle Management.
- **Red Española Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)**, que promueve implementar 10 Principios universalmente aceptados para impulsar la RSE.

La iniciativa ganadora fue “Voces que ayudan” de Atento Argentina, en la que voluntarios de Atento colaboran con Organizaciones No Gubernamentales en la recaudación de fondos para fines solidarios.

CEMEFI: Mejores prácticas

Año con año, el Centro Mexicano para la Filantropía premia a través de su convocatoria “Reconocimiento a las mejores prácticas RSE” prácticas que resaltan por su impacto e innovación. En el año 2015, Atento obtuvo un reconocimiento a nivel Latinoamérica por la iniciativa “Inclusión de personas con discapacidad” de Atento Brasil.

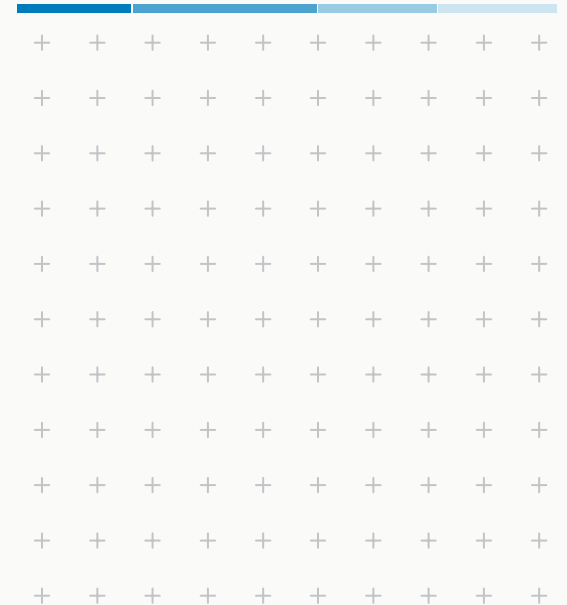
Pertenencia a asociaciones sectoriales

Atento se ha preocupado por consolidarse como una 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 2015 Atento formó parte de veinte cámaras, asociaciones o redes sectoriales en el mundo.²

2. Para más información sobre estas revisar los Anexos.



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



ATENTO

Desempeño económico

Memoria de sostenibilidad 2015



Desempeño económico

Atento en la Bolsa de Valores de Nueva York

Desde el año 2014 Atento se convirtió en una compañía que cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York con el 13.6% de su capital social.

Atento reporta sus principales actividades financieras anualmente a la Bolsa de Valores a través de la Forma 20-F.

Compra y venta de centros de servicio

G4-13

- En comparación con el año pasado, Atento registró la apertura de 11 centros y el cierre de 2 centros:

Filial	Nuevos centros	Centros cerrados	Motivo del cambio
Brasil	4	0	Crecimiento del negocio
CAM	2	0	Crecimiento del negocio
Chile	1	0	Crecimiento del negocio
Colombia	3	0	Crecimiento del negocio
México	0	1	Altos costos de alquiler (el personal migró a otro centro de contacto)
Perú	1	0	Crecimiento del negocio
España	0	1	Altos costos de alquiler y acondicionamiento inadecuado debido a la antigüedad del inmueble (el personal migró a otro centro de contacto.)
Total	11	2	

Cifras relevantes

- En 2015 las ventas netas de la empresa ascendieron a 1,965.6 millones de dólares americanos.
- Los activos totales en 2015 sumaron 1,378.4 millones de dólares americanos.

G4-9

Número de operaciones

Año terminado al 31 Diciembre

(\$ en millones de dólares) País	2014	2015
España	306.6	233.0
Marruecos	18.4	14.3
Otras eliminaciones(*)	0.3	0.1
EMEA	334.8	247.4
Argentina	151.9	162.1
Chile	79.3	79.6
Colombia	69.5	59.5
El Salvador	13.9	19.2
Estados Unidos	20.7	28.9
Guatemala	15.3	17.1
México	275.0	242.4
Perú	131.8	145.4
Puerto Rico	12.8	14.0
Uruguay	8.0	3.7
Panamá	0.8	4.6
Otras eliminaciones(*)	0.4	13.3
América	779.4	789.8
Brasil	1,184.8	930.2
Otras eliminaciones(*)	(0.7)	(1.8)

(*) Incluye los ingresos de la sociedad controlante así como los ajustes de

Capitalización en términos de deuda y patrimonio

Año terminado al 31 de diciembre

(\$ en millones de dólares) Deuda	2014	2015
7.375% Sr Sec Notas al 2020	300.3	301.7
Títulos de crédito Brasil	245.9	168.1
Nota de préstamo a proveedor	-	-
Instrumento de valor contingente	36.4	26.4
Certificados de acciones preferentes	-	-
Deudas por arrendamiento financiero	9.0	4.7
Otros prestamos	61.7	74.8
Total de la deuda	653.3	575.6
Certificados de capital preferentes	-	-
Deuda total excluyendo PECs	653.3	575.6
Efectivo y equivalentes en efectivo	(211.4)	(184.0)
Inversiones financieras a corto plazo	(26.9)	-
Deuda neta	415.0	391.6
Ajustada EBITDA LTM (no - GAAP) (sin auditar)	306.4	250.3
Deuda neta / Ajustada EBITDA LTM (3) (no - GAAP) (sin auditar)	1.4x	1.6x

Atento

Año terminado al 31 de diciembre

(\$ en millones de dólares)	2014	2015
Ingresos	2,298,324	1,965,600
Ingresos de otras operaciones	4,579	4,322
Trabajo propio capitalizado	475	6
Otras ganancias	35,092	-
Gastos de operación:		
Suministros	(104,808)	(78,447)
Gasto por beneficios a empleados	(1,636,373)	(1,422,700)
Depreciación	(59,001)	(51,085)
Amortización	(60,819)	(51,773)
Cambios en las disposiciones comerciales	(1,665)	(1,230)
Otros gastos de operación	(360,192)	(245,093)
Cargos por deficiencia	(31,792)	-
Ganancias/(pérdida) de operaciones	87,150	119,600
Ingresos financieros	17,326	15,459
Gastos financieros	(122,064)	(75,682)
Cambio en el valor razonable de los instrumentos financieros (**)	27,272	17,535
Ganancia/(perdida) de divisas neta	(33,363)	(3,979)
Gastos financieros netos	(110,769)	(46,667)
Ganancia/(pérdida) antes de impuestos	(23,619)	72,933
Ingresos por gastos de impuestos	(18,533)	(23,785)
Ganancia/(pérdida) durante el periodo	(42,152)	49,148
Ganancia/(perdida) del periodo atribuible a los inversionistas de la matriz	(42,152)	49,148
Resultados básico por acción (USD)	(0.57)	(0.67)
Resultado diluido por acción (USD)	(0.57)	(0.66)

• Accionistas efectivos

Atento comenzó el año 2015 con un total de 73,619,511 acciones ordinarias el 4 de agosto del mismo año, el Consejo aprobó el aumento de capital social mediante la emisión de 131,620 acciones. Por lo tanto, el total de acciones reportado al final del año fue de 73,751,131 acciones ordinarias. A continuación se presenta información, 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:

Número de acciones	Número de acciones	Porcentaje
Principales inversionistas:		
Atalaya PikCo S.C.A.	62,660,015	85.1%
Ejecutivos y Directores:		
Alejandro Reynal*	21,000	0.03%
Mauricio Montilha*	—	—
Reyes Cerezo*	—	—
Iñaki Cebollero*	—	—
Michael Flodin*	—	—
Mariano Castaños*	—	—
Mario Mota Camara	—	—
Miguel Matey*	—	—
Juan Enrique Gamé*	—	—
José María Pérez Melber*	—	—
Bruce Dawson*	—	—
Francisco Tosta Valim Filho*	—	—
Melissa Bethell	—	—
Vishal Jugdeb	—	—
Thomas Iannotti	12,195	0.02%
Mark Foster	—	—
Stuart Gent	—	—
Devin O'Reilly	—	—
Todos los ejecutivos y directores como grupo (18 personas)	—	—

*Atalaya Gestión Gibco posee 582,005 acciones, o aproximadamente el 0,78% de nuestras acciones en circulación. Ciertos miembros de nuestra gestión tienen una participación indirecta en estas acciones, incluyendo (los porcentajes son de las acciones en circulación de la compañía en manos de Atalaya Gestión Gibco): Alejandro Reynal (41,6%), Mauricio Montilha (5,7%), Michael Flodin (6,0%), Nelson Armbrust (2,6%), Miguel Matey (10,5%), Juan Enrique Gamé (7,9%), José María Pérez Melber (1,4%), Bruce Dawson (4,9%) y Francisco Tosta Valim Vilho (10,3%).

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

Año terminado al 31 de diciembre

Ingresos (\$ en millones)	2014	2015
Brasil	1,184.8	930.2
Américas	779.4	789.8
EMEA	334.8	247.4
Otros y eliminados ⁽¹⁾	(0.7)	(1.8)
Ingresos totales	2,298.3	1,965.6

Indicadores económicos³

Indicador		2014	2015	
EC1	Ingresos	2,298,324	1,965,600	Millones de dólares
	Flujo neto de efectivo para actividades de operación	135.3	37.0	Millones de dólares
	Impuestos	18,533.0	23,785.0	Miles de dólares
	Gasto por beneficios a empleados	1,636,373.0	1,422,700.0	Millones de dólares
	Donativos **INDICADOR MATERIAL	48,752.49 (Argentina, Brasil, El Salvador)	642,355.33 (informa- ción de 10 filiales)	Miles de dólares
	Otros beneficios distribuidos (Patrocinios o cualquier otro tipo de apoyo económico)		25,581.16	Miles de dólares
	Desgravaciones y créditos fiscales		570,261.85 (Chile y España)	Miles de dólares
	Subvenciones		264.32 (Chile)	Cientos de dólares
EC4	Ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de subvenciones		1,946,961.53 (Argentina)	Millones de dólares
	Ayudas financieras recibidas de gobiernos	\$5,545,857.63	2,517,487.70	Millones de dólares

(Chile: subvenciones, desgravaciones y créditos fiscales; España: desgravaciones y créditos fiscales; y Argentina: Ayudas a la inversión)

Indicadores económicos³

Indicador		2014	2015	
EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras o servicios	No se realizaron inversiones de infraestructura	642,138.15	Miles de dólares
EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	-	El principal impacto reportado es la generación de empleo en las filiales. Particularmente en Argentina se reporta un impacto positivo en la creación de empleo a partir de la instalación de plataformas en las localidades del país. En Perú y México se reporta la generación de negocios en la región y en Guatemala y El Salvador la generación de ingresos para las familias a través del empleo de un total de 4,400 personas.	
EC9	Porcentaje del presupuesto para adquisiciones que se gasta en proveedores locales	-	91% (cifra aproximada)	-


3. Cifras en millones de dólares americanos.

Cadena de suministro

Compras responsables

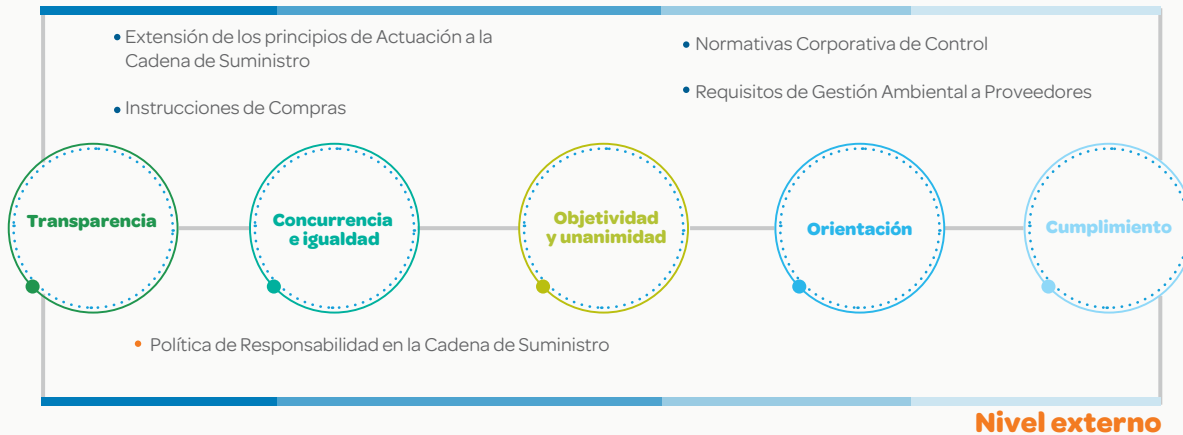
Atento establece en sus Principios de la Cadena de Suministro y la Política de responsabilidad de la Cadena de suministro que todos los proveedores deben contar con requisitos indispensables de operación como:

- 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.

+  Durante 2015 ninguna de las filiales de Atento registró incidentes de proveedores con riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo infantil o trabajo forzoso, ni impactos negativos significativos o potenciales debidos las acciones de suministro por parte de la compañía. G4-HR5, G4-HR6 +

- [illegible]

Nivel interno



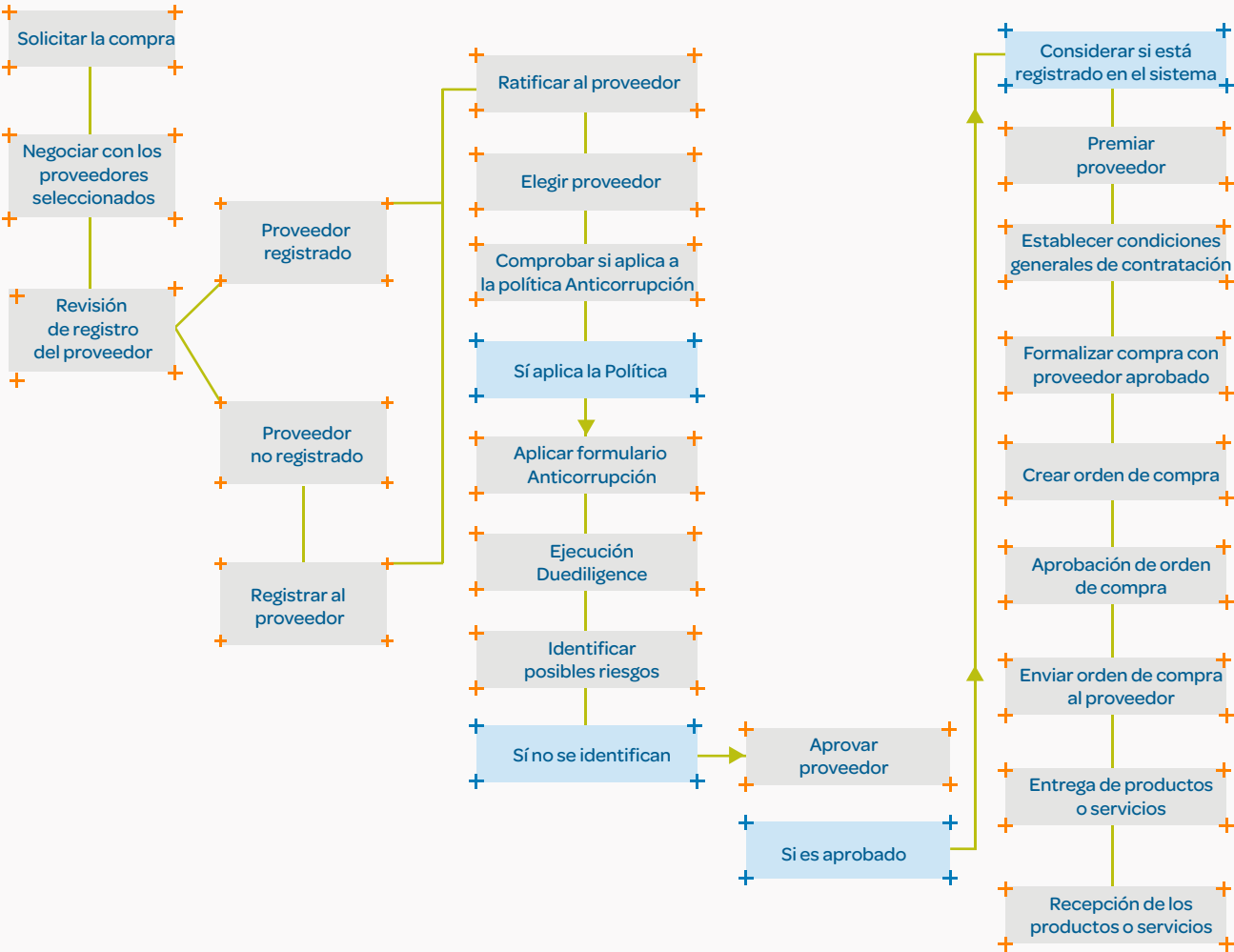
Atento procura que sus proveedores cumplan con normas básicas de operación, responsabilidad social y Derechos Humanos. Atento cuenta con una Normativa Corporativa, Norma N-02: Principios de Atento, en la que se mencionan los principios de actuación de la empresa en relación a empleados, clientes, proveedores y la sociedad. Allí se hace explícito que es requisito que el desarrollo de negocio de los proveedores aplique principios similares a los de Atento, además de exigirles el cumplimiento de la ley y la regulación existente en cada país. Además, algunas filiales como Brasil agregan como requisito, que sus proveedores firmen una carta de compromiso basada en la norma SA8000 para asegurar prácticas de trabajo digno.

Tipo de proveedores



De acuerdo a lo indicado por el procedimiento AF-02 Gestión de Compras, el área de Compras junto con el área usuaria, realiza una evaluación continua a los proveedores calificados al menos dos veces al año para verificar que la entrega de nuevos productos o la realización de nuevos servicios cumplan con las especificaciones pactadas.

Proceso de compras simplificado



Debido al control que implica este proceso, durante 2015 no se han identificaron proveedores con impactos negativos significativos reales o potenciales sobre las prácticas laborales. Atento está comprometido con fortalecer los procesos de evaluación de proveedores para identificar futuros impactos relevantes en la cadena de suministro.

⌚ Durante 2015 sólo Estados Unidos y Puerto Rico tuvieron nuevos proveedores y el 25% de éstos fueron examinados en función de criterios relativos a las prácticas laborales y de repercusión social. De los proveedores ya establecidos en las filiales, se evaluó a 7 proveedores en Argentina, 2 en Uruguay, 5 en Puerto Rico y Estados Unidos y 3 en Brasil. No se identificaron casos con impactos negativos potenciales o reales. ****INDICADORES MATERIALES** G4-LA14, G4-LA15, G4-SO9, G4-SO10.

Reporte de gastos por compras a proveedores por localización

Proveedores

Filiales Atento	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	El Salvador	España	Guatemala	México	Nicaragua	Perú	Polonia	Puerto Rico	UK	Uruguay	USA	Gasto US\$
Brasil		1,632				9							1		3	360,34.0
Colombia			2	174		2			1				1	2	1	21,767.0
CAM				2	110	2	151	3		1	1				6	12,767.0
México						9		336					1		1	48,263.0
Puerto Rico										4						34,496.0
España						235							1		1	34,496.0
Perú			1	2						139					1	37,496.0
Chile			570			11										13,241.0
Argentina	271		1	1		1									1	28,370.0
Uruguay						1								47		1,276.0

ATENTO

Nuestros clientes

Memoria de sostenibilidad 2015



Nuestros clientes

Atento tiene el orgullo de brindar servicios a más de 400 clientes: empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y 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, 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 paga, la asistencia sanitaria, el transporte, la tecnología y la industria de los medios.

Nuestra tecnología

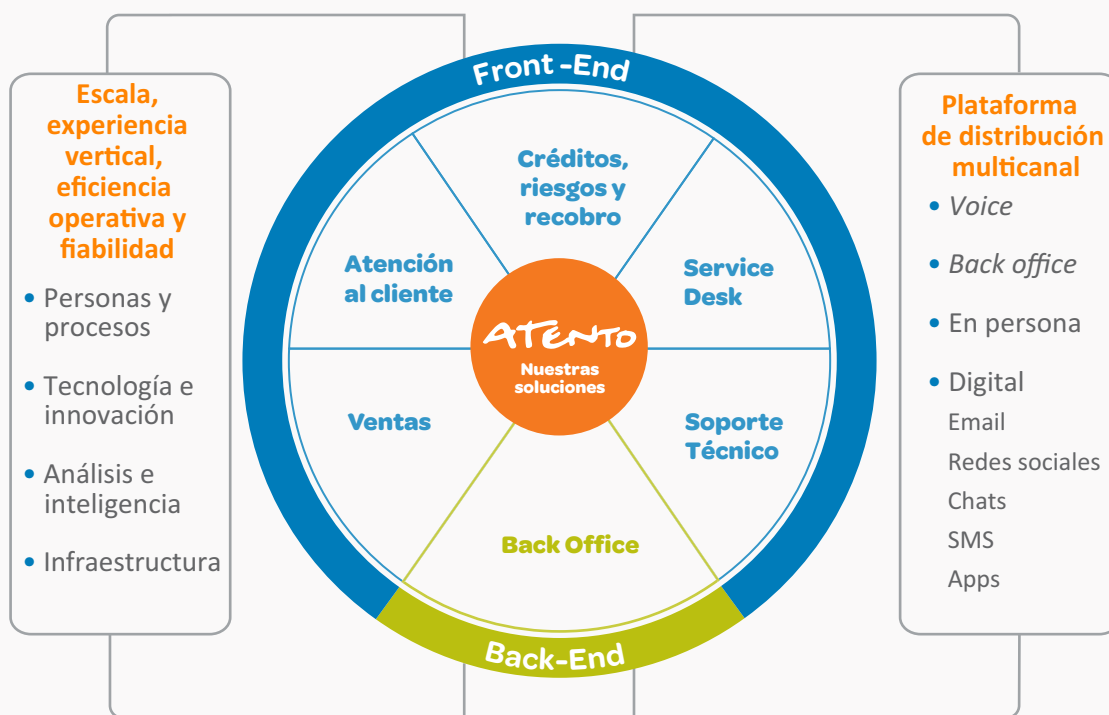
Nuestra estrategia tecnológica se centra en (i) la entrega de una infraestructura de TI rentable y confiable para satisfacer las necesidades de los clientes existentes y apoyar la expansión del margen, (ii) la mejora de nuestra capacidad para agregar rápidamente una estructura de costes muy variables 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

** INDICADOR MATERIAL

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 e 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., evalúa 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 sólo 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

** INDICADOR MATERIAL

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	Durante el 2015 se incorporó la Suite digital Atento 4.0 en la misma se encuentran los servicios digitales de Atento tales como "sensores web" "escucha de redes sociales" "Gestor de redes sociales" "App" y "Asesor virtual".
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, Gestión de Quejas.
España	<p>A nivel local, no se ha desarrollado ningún producto nuevo durante 2015. La creación de productos, hasta la fecha, lo que se ha hecho en Atento ha venido de la mano de las soluciones, que son paquetes de servicios específicos que deben cumplir una serie de requisitos (procesos especializados+integración de canales+sw específico+inteligencia de servicio). Durante 2015 estuvieron disponibles las siguientes soluciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Smart Collections• Insurance management• Smart Credit Solution• Complaints Handling• B2B Efficient Sales• Credit Card Management• Advanced Technical Support• Multichannel Customer Experience <p>Si se detecta la necesidad/oportunidad de generar servicios/proyectos <i>ah-hoc</i> que no existen hasta la fecha, los distintos departamentos de Atento se ponen a trabajar para su creación.</p>

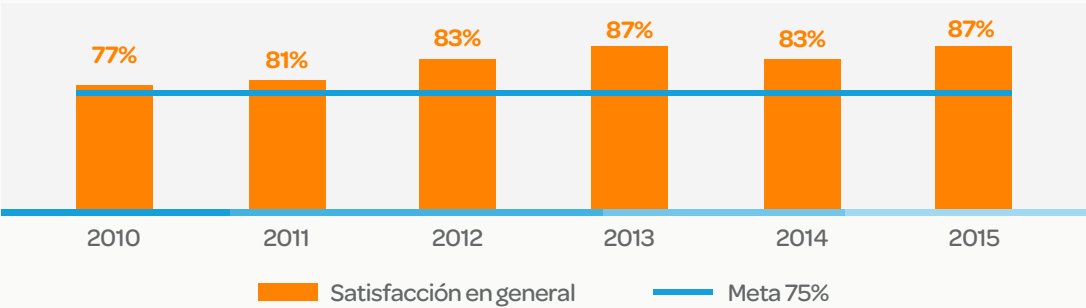
Satisfacción de nuestros clientes

G4-PR5

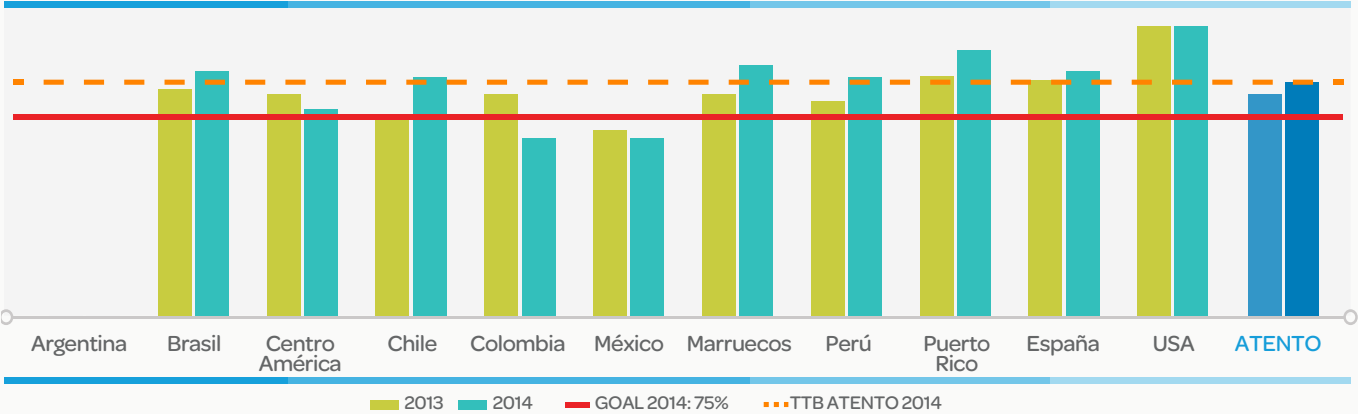
**INDICADOR MATERIAL

Para Atento es prioritario ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus clientes a través de recursos tecnológicos altamente innovadores. En 2015 Atento llevó a cabo una encuesta de satisfacción del cliente en la que se reportó un 87% de satisfacción, superando en doce puntos la meta para este año (75%) y aumentando en cuatro puntos respecto al 2014 (83%), a pesar de que América Central reportó una reducción y Colombia y México se encuentran por debajo de la meta.

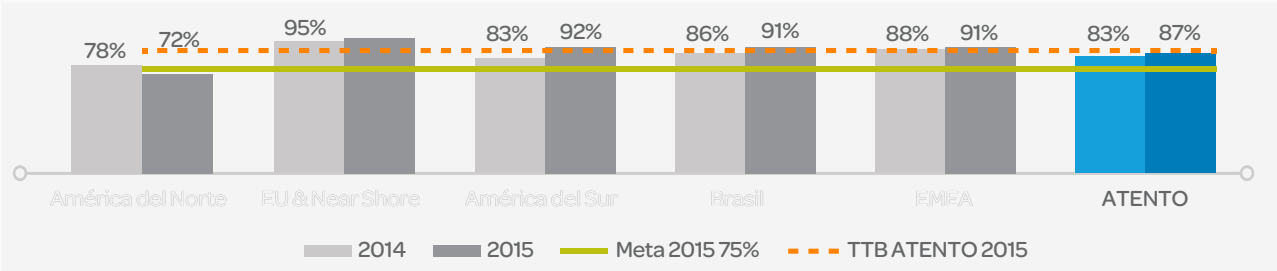
Atento



Satisfacción del usuario final



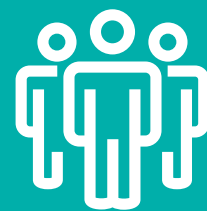
Satisfacción en general por región



ATENTO

Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Memoria de sostenibilidad 2015



Compromiso con nuestro equipo de trabajo

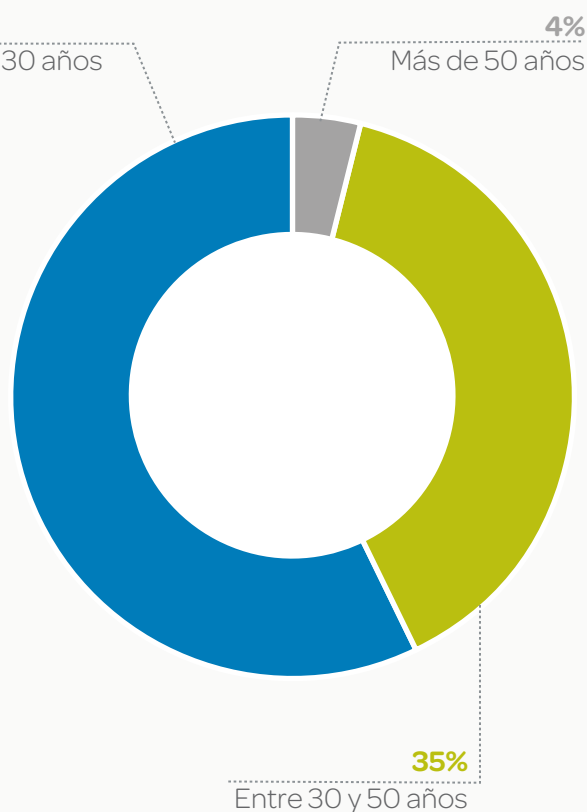
Perfil del empleado Atento

Total de empleados: 163,974 empleados

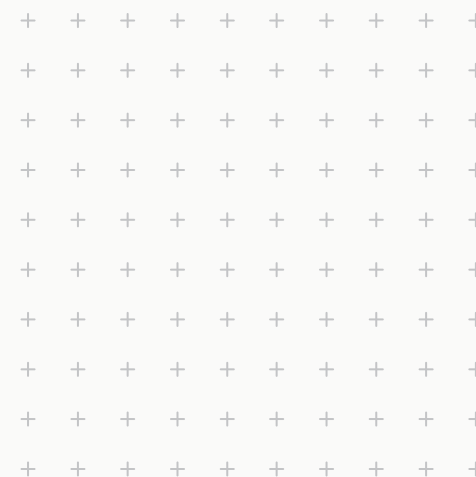
Distribución por sexo



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

Atento está comprometido con la oferta de un ambiente sano, cómodo, diverso, equitativo y de compromiso que promueva el bienestar y la eficiencia de sus empleados en los 14 países en los que tenemos presencia. Un ejemplo de las actividades que se realizan con dicho propósito es el “Programa Rally”, que opera en todas nuestras filiales y está dedicado exclusivamente a motivar a nuestros equipos cotidianamente. Cada filial implementa programas que contribuyen a mejorar el clima laboral y la confianza de los colaboradores para disminuir la rotación según las características de su entorno.

Encuesta de Clima Laboral

La encuesta realizada en 2015 analizó el clima laboral de Atento en las categorías de confianza, credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo y camaradería. Se obtuvieron los siguientes resultados:

		ICC	Credibilidad	Respeto	Imparcialidad	Orgullo	Camaradería
EMEA	España	65%	67%	59%	65%	64%	73%
	Marruecos	57%	57%	54%	54%	64%	60%
	Media Región	64%	65%	58%	62%	64%	70%
Brasil		70%	71%	66%	70%	73%	73%
Sur	Argentina	92%	93%	92%	91%	90%	94%
	Uruguay	78%	79%	78%	77%	69%	84%
	Perú	89%	89%	88%	88%	91%	92%
	Chile	72%	73%	70%	71%	68%	75%
	Media Región	88%	87%	86%	86%	87%	90%
Norte	México	77%	77%	74%	77%	81%	81%
	Colombia	87%	88%	83%	86%	90%	90%
	Guatemala	76%	76%	74%	73%	83%	80%
	El Salvador	90%	90%	88%	87%	94%	94%
	USA	59%	57%	55%	58%	60%	64%
	Puerto Rico	69%	71%	62%	68%	71%	74%
	Media Región	80%	79%	76%	78%	83%	82%
Global Atento		76%	77%	73%	75%	77%	80%

**En todas las filiales de Atento se llevan a cabo actividades de convivencia que promuevan la comunicación entre los colaboradores.

**A través del programa “Crazy Activities”, las filiales de Guatemala y El Salvador promueven la motivación de los colaboradores en los diferentes servicios operativos.

**En México, se reconoce trimestralmente a los mejores ejecutivos por su buen desempeño, en donde el site management entrega diplomas de agradecimiento.

**En Marruecos, se genera un Plan Anual de Motivación, que incluye, entre otras actividades: premios para incentivar la adherencia y el no absentismo, mejora de las condiciones laborales (infraestructura, flexibilidad horaria, etc.), y un Plan de Formación Continua.

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 el 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 mediano y largo plazo: especialmente indicados para aquellos empleados que ocupan posiciones directivas y que demuestran un

desempeño sobresaliente sostenido, así como un potencial de desarrollo hacia posiciones de mayor responsabilidad en la Dirección de la compañía. Estos incentivos están vinculados a la generación de valor para nuestros accionistas.

En los últimos tres años el gasto en salarios y en los beneficios para empleados ha incrementado en varios de los países que opera Atento, principalmente en América Latina, donde la demanda por servicios CRM BPO ha incrementado la necesidad de personal calificado.

Durante 2015, Atento invirtió \$1,422.7 millones de dólares en beneficios para los trabajadores, lo cual representa el 72.4% del ingreso durante dicho año.

G4-EC3 ** INDICADOR MATERIAL

Gasto en beneficios a empleados	2014	2015
Salarios	1,296,861.0	11,099,564.0
Seguridad social	153,821.0	131,268.0
Contribuciones a pensiones suplementarias	850.0	3,240.0
Beneficios por dimisión	22,347.0	35,654.0
Otros gastos en beneficios	162,494.0	152,974.0
Total	1,636,373.0	1,422,700.0

En cumplimiento a las disposiciones legales en materia de asociación y representación colectiva, Atento garantiza a sus empleados la libertad de asociarse y acogerse en convenios colectivos siempre que así lo deseen.

Beneficios según particularidades locales

País/ Beneficio	Seguro de vida	Seguro médico	Cobertura por incapacidad o invalidez	Baja por maternidad o paternidad	Fondo de pensiones	Otras prestaciones
Argentina	Sólo personal administrativos	Sólo personal administrativo	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Uruguay	No aplica	Sólo para Jefes y Gerentes	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Chile	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
España	Sólo para Directores y Gerentes	Sólo para Directores, Gerentes, Jefes y Responsables	Sólo para Directores y Gerentes	Toda la plantilla	No aplica	No aplica
S. Colombia	No aplica	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Caja de compensación Familiar: toda la plantilla
Colombia	No aplica	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	No aplica
Puerto Rico y EEUU	Toda la plantilla	Toda la plantilla (Cooperación del 80%)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Perú	Personal de tiempo completo y medio tiempo después de 4 años de trabajo	Toda la plantilla	Toda la plantilla después de 4 años de trabajo	Toda la plantilla	No aplica	No aplica
Brasil	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Vales de transporte y comida, servicio dental, asistencia de cuidado de día para hijos, etc. Seguro de accidentes de trabajo
Marruecos	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	
México	Sólo para el personal administrativo	Toda la plantilla	Toda la plantilla	Toda la plantilla	No aplica	No aplica
Guatemala	Sólo para el personal administrativo	Sólo para el personal administrativo	Toda la plantilla	Toda la plantilla	No aplica	No aplica
El Salvador	Sólo para el personal administrativo	Sólo para el personal administrativo	Toda la plantilla	Toda la plantilla	No aplica	No aplica

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 y sus 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 filiales Atento, la baja por maternidad o paternidad es un derecho con el que cuentan todos los empleados.

- El porcentaje de incorporación de los empleados que tomaron la baja por maternidad o paternidad en 2015 fue aproximadamente de 78.83%.
- Se estima que aproximadamente 7,991 empleados ejercieron su derecho a tomar permiso por maternidad o paternidad en 2015.

País	Empleados que ejercieron su derecho al permiso de maternidad o paternidad
Argentina	310
Uruguay	8
Chile	1,723
España	327
Suc. Colombia	52
Colombia	195
Puerto Rico y EEUU	0
Perú	584
Brasil	3,864
Marruecos	19
México	710
Guatemala	138
El Salvador	61
Total	7,991

Atento Brasil: Programa Mamãe Nota 10

- Más de tres mil empleadas de Atento han recibido apoyo por parte del programa, el cual brinda información y asistencia prenatal de calidad a las mujeres embarazadas, con el objetivo de contribuir al nacimiento de niñas y niños saludables, reduciendo las complicaciones durante el embarazo, además de contribuir a eliminar prejuicios sobre dicha etapa.
- Las mujeres que son parte del programa reciben conferencias sobre el embarazo, lactancia y cuidado del recién nacido; además, cuentan con un correo electrónico especial para aclarar sus dudas, así como otros beneficios durante la gestación.
- En 2015 el programa atendió a 864 mujeres embarazadas; el promedio por unidad es de 30 mujeres embarazadas, salvo el caso de la central de Bahia, donde el promedio es de 67 mujeres embarazadas.

Programas de desarrollo y gestión del talento

G4-LA10

**** INDICADOR MATERIAL**

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

Programa orientado a facilitar la adaptación de colaboradores nuevos en Atento o en el rol a fin de que puedan realizar contribuciones positivas a la organización. Se le proporciona al empleado la información básica que le permita integrarse al lugar de trabajo (conocimiento de nuestra estrategia, cultura, metodologías de trabajo, procesos principales, etc.).



Universidad de liderazgo

Espacio para el desarrollo sostenible y consistente de líderes (colaboradores con equipos a cargo) mediante el despliegue de Programas alineados con el Modelo de Liderazgo Transformacional de Atento. El propósito es modelar una cultura de liderazgo que sea tangible y compartida por toda la organización, alineada con la estrategia de la compañía.



Programas de capacitación y desarrollo

Atento cuenta con diferentes acciones de formación y desarrollo cuyo objetivo es potenciar las competencias clave para el puesto que los colaboradores ocupan actualmente o para su próximo paso de carrera. A partir de la revisión de desempeño anual, se establece un Plan de Desarrollo Individual orientado a reforzar dichas competencias a través de acciones experienciales, de aprendizaje a través de otros y de capacitación formal.

En 2015 ofrecimos más de 16.8 millones de horas en capacitación a nuestros colaboradores alrededor del mundo, a través de diferentes programas. Más de 3.3 millones más que durante 2014 y más de 6.5 respecto a 2013. ****INDICADOR MATERIAL**

G4-LA9, G4-LA10

País	Región	Operaciones	Estructura	Total 2015
Región Brasil	Brasil	9,169,601.0	96,765.0	9,266,366.0
Región Norte	México	1,652,997.0	4,347.0	1,657,344.0
	Colombia	2,034,262.0	20,508.0	2,054,770.0
	El Salvador	115,423.0	1,930.0	117,353.0
	Guatemala	90,785.0	28.0	90,813.0
Nearshore		3,893,467.0	26,813.0	3,920,280.0
	Puerto Rico	167,892.0	164.0	168,056.0
	El Salvador NS	275,262.0	67.0	275,329.0
	Guatemala NS	115,905.0	0.0	115,905.0
	USA	98,801.0	96.0	98,897.0
		657,860.0	327.0	658,187.0
Reg. Norte y Nearshore		4,551,327.0	27,140.0	4,578,467.0
Región Sur	Argentina	406,087.0	26,091.0	432,178.0
	Chile	726,167.0	4,929.0	731,096.0
	Perú	1,391,068.0	29,241.0	1,420,309.0
		2,523,322.0	60,261.0	2,583,583.0
Región EMEA	España	414,191.0	7,214.0	421,404.0
	Marruecos	7,404.0	282.0	7,686.0
		421,595.0	7,496.0	429,090.0
TOTAL ATENTO		16,665,845.0	191,662.0	16,857,507.0

En promedio se ofrecieron 102.45 horas de capacitación por empleado durante 2015.



Buenas prácticas

G4-LA10

**INDICADOR MATERIAL

Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo

Argentina y Uruguay	<p>En 2015 se implementaron más de 80 programas de formación que tuvieron como objetivo 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- Desarrollo de habilidades comerciales- Gestión de proyectos- Creatividad y cambio- Taller de Novedades en Desarrollo y Soluciones- Taller de planificación y dimensiones del servicio	Chile	<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>Asimismo, se ofrecen otros cursos a los que pueden acceder los empleados según su puesto:</p> <ul style="list-style-type: none">- Diplomado Gestión Integral de Capital Humano- Cursos de Especialización Laboral y Previsional- Certificación COPC- Curso Auditor Líder ISO 9001- Curso Gestión del Proceso de Capacitación, entre otros
Brasil	<p>Se ofrecen diversas oportunidades de carrera y formación para el personal. Algunos de éstos son:</p> <ul style="list-style-type: none">- Management Review- Academia gestores- Programa de Mentoraje- Simulación OJT- Semana Universitaria	España	<p>En el marco del programa de formación Academia Atento se impartieron los siguientes programas de formación, según el puesto de los empleados: en 2015, 921 empleados se beneficiaron.</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:

- Uruguay
- Chile
- España
- Colombia
- Perú
- Brasil
- Marruecos
- México
- El Salvador
- Guatemala

Donde los comités formales de seguridad y salud operan en todos los niveles y son transversales a la organización (organigrama adaptado al contexto de cada país), cubriendo el 100% de sus empleados. **G4-LA5**

En 2015 el índice de accidentes con lesiones fue aproximadamente de 12.29% y la tasa de enfermedades profesionales de aproximadamente 1.82%. **G4-LA6**

Las profesiones que desempeñan los trabajadores de Atento no implican exposición a riesgos elevados de enfermedades o accidentes. Los accidentes reportados son de carácter leve y responden principalmente a lesiones características de giro de negocio, como enfermedades respiratorias, otitis o lesiones musculo esqueléticas debidas a accidentes. No hubo víctimas mortales por accidentes laborales. **G4-LA7**

En Perú, El Salvador 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 España, Brasil y México se invierte en salud preventiva mediante charlas, capacitaciones y ferias de salud. **G4-LA8**



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

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

Diversidad e inclusión

Atento ve la diversidad como una oportunidad para generar soluciones creativas que permitan 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 género, 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 basados en las capacidades y el desempeño.
- Entendemos que la composición de la plantilla en las diferentes operaciones y áreas de Atento debe reflejar, en la medida 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). 	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>
Chile	<p>Programa “Aprendices”: es un programa impulsado por el Gobierno de Chile que tiene el objetivo de capacitar a través de métodos teóricos (enseñanza relacionada o capacitación) y prácticos (formación en la empresa) para generar empleabilidad al aprendiz y productividad a la empresa a través del desarrollo de competencias que le permitan a la persona llevar a cabo una ocupación. El año 2015 Atento Chile capacitó y contrató un total de 43 aprendices. Por cada día asistido Atento recibe una subvención del Gobierno que equivale (proporcionalmente) mensualmente a la mitad de un sueldo mínimo.</p>		<p>Mejor edad: este programa promueve la inclusión social de las personas mayores de 45 años en el mercado de trabajo. En Atento, entendemos la diversidad generacional como un activo estratégico. El número de los empleados mayores de 45 años tuvieron un crecimiento del 4% comparando 2014 y 2015. En la actualidad, disponemos de 8.400 personas mayores de 45 años que trabajan en compañía y estamos orgullosos de proporcionar oportunidades de retorno al mercado a personas mayores de 70 años.</p>
España	<p>Fundación Integra: talleres de orientación laboral para colectivos en riesgos de exclusión social y víctimas de violencia de género.</p>	El Salvador	<p>Feria de inclusión laboral para personas con discapacidad.</p>

Indicadores Laborales		Unidades	2015	2014
LA1	Total de trabajadores (a 31 de diciembre de 2014)	Personas	163,974.0	159,681.0
	Total de contrataciones de agentes (no incluye zona Near-Shore)	Personas	120,648.0	129,998.0
	Tasa de rotación mensual promedio	%	5.5%	7.1%
LA4	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 y la filial	Promedio de dos semanas, dependiendo el tipo de cambio operativo y la filial
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional ** INDICADOR MATERIAL	%	48	100
LA12	Porcentaje de hombres en el órgano de gobierno	%	72	100
	Porcentaje de mujeres en el órgano gobierno	%	28	99
	Integrantes del órgano de gobierno menores de 30 años	%	3	0
	Integrantes del órgano de gobierno entre 30 y 50 años	%	89	50
	Integrantes del órgano de gobierno de más de 50 años	%	8	75
	Integrantes del órgano de gobierno pertenecientes a grupos minoritarios	%	10	50
	Integrantes del órgano de gobierno con discapacidad	%	0	0
LA13	Relación promedio entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres	%	89.46	96
EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	%	Mujeres: 90.97 Hombres: 90.92	87
EC6	Gerentes, jefes y directivos originarios de comunidades locales. (son quienes cuentan con documentos oficiales que avalen su origen en el país donde trabajan)	%	55	73

ATENTO

Compromiso social

Memoria de sostenibilidad 2015



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 2015 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.

**** INDICADOR MATERIAL G4-SO1, G4-SO2**



Buenas prácticas

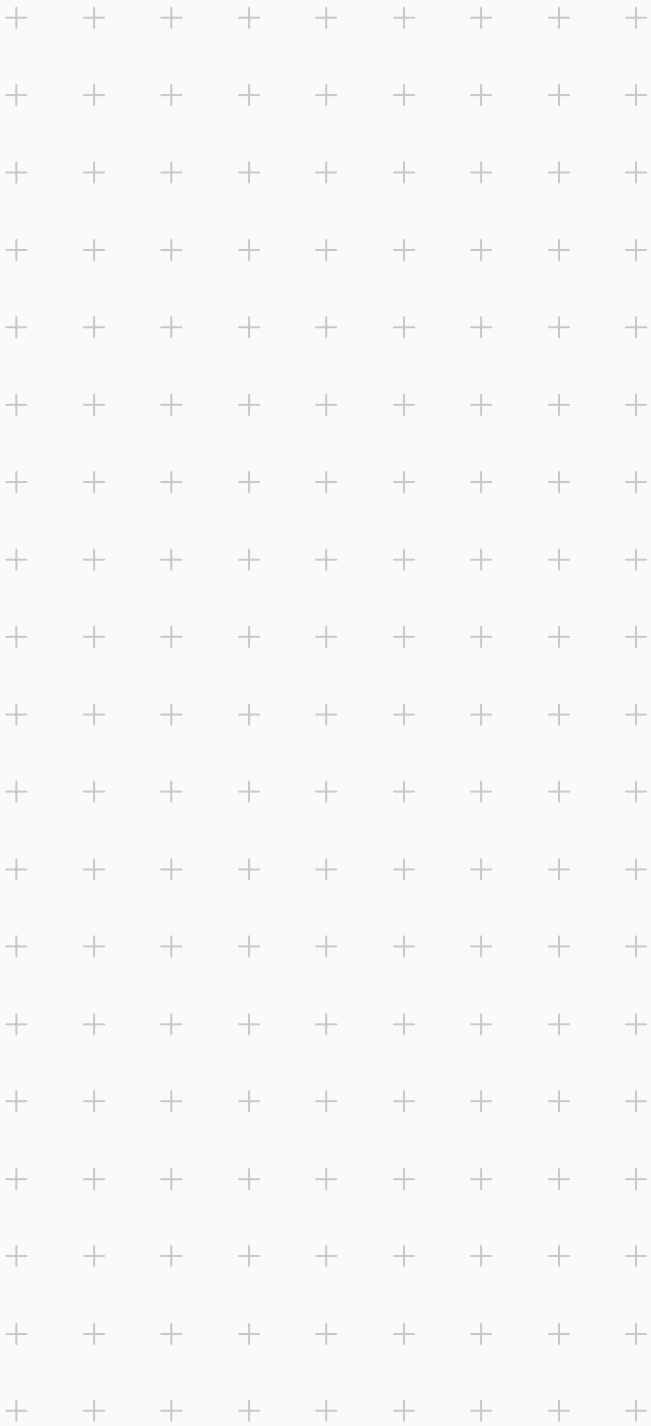
EDUCACIÓN, CULTURA Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Argentina	<p>“Maratón anual de lectura”: desde 2004 colaboramos con la Fundación Leer en la Maratón Nacional de Lectura. En 2015, 3 voluntarios de Atento en Buenos Aires gestionaron las llamadas para contactar instituciones educativas a nivel nacional con el fin de informar sobre la Maratón Nacional de Lectura y fomentar la inscripción al evento.</p>		<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>
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>	Brasil	<p>Jóvenes aprendices: este programa tiene como objetivo capacitar a jóvenes en el comportamiento en espacios de trabajo y les brinda la oportunidad de experimentar en varias áreas de la empresa. En 2015, más de 500 jóvenes participaron en el programa y muchos de ellos tuvieron la posibilidad de ser contratados al cumplir los 18 años de edad.</p>
Argentina, Brasil, Perú y Uruguay	<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). <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.</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 2015, sesenta personas participaron en los talleres.</p>
		Marruecos	<p>Ofrece cursos de idiomas y telemarketing para colectivos desfavorecidos a través del personal de Recursos Humanos.</p>
		Chile	<p>Más Capaz: programa dirigido a empleados de Atención de Clientes y Actividades de Asistente Administrativo que consiste en generar competencias para la inserción laboral. Todos los participantes son de escasos recursos y pertenecen a grupos marginados de los sistemas de educación y empleo. Durante 2015 se implementaron 8 cursos y se certificaron más de 210 personas.</p>

Global Community Month

En el 2015 se implementó por primera vez un programa de Voluntariado Global que tuvo como principal objetivo que todas las filiales de Atento se suscribieran y llevaran a cabo actividades de voluntariado durante el periodo de un mes. Esta iniciativa se realizará anualmente y pretende convertirse en un sello que demuestre el compromiso social de la empresa. Anualmente se atenderá a una problemática en particular y las filiales adaptaran las acciones a sus condiciones locales.

Durante el 2015 el GCM se llevó a cabo en el mes de septiembre y el tema principal fue atender las necesidades de los jóvenes (principal grupo de edad entre los colaboradores de Atento) a través de la recuperación de espacios públicos donde conviven jóvenes en condiciones de vulnerabilidad, así como el apoyo para la inserción laboral.



PARTICIPACIÓN ACTIVA CON LA COMUNIDAD ** INDICADOR MATERIAL

Chile, El Salvador, Guatemala	Voces que Ayudan: voluntarios de Atento colaboran con Organizaciones No Gubernamentales en la recaudación de fondos para fines solidarios.	Brasil	<p>"Programa Sou Voluntário": los voluntarios dedican su tiempo en diversas acciones corporativas, que van desde las campañas de recogida de alimentos, ropa, leche, juguetes, regalos de Navidad, la formación de jóvenes para el mercado laboral, entre otras actividades con las instituciones asociadas. En 2015, hubo 486 empleados dedicados a este proyecto, se benefició a más de 19,700 personas y se promovieron más de 30 acciones.</p> <p>"Mês Do Voluntariado Global": entre septiembre y octubre de 2015, 150 voluntarios participaron en iniciativas para las personas en situación de vulnerabilidad social y contribuyeron a la sostenibilidad del planeta, tales como: conferencias de inclusión en el mercado laboral y el conocimiento de enfermedades de transmisión sexual; compromiso y donaciones de libros y juguetes; y acciones reforestación.</p> <p>"Projetos Incentivados": Atento apoya proyectos que contribuyen al desarrollo social de las comunidades donde opera, con el fin de favorecer la integración social de las minorías. En 2015 Atento habilitó la ejecución de tres proyectos: el Transformaciones Arte Urbano, Ver Bien y Techo.</p>
Argentina	<p>"Un sol para los chicos": en colaboración con UNICEF, voluntarios de Atento atendieron las llamadas de las donaciones para la maratón televisiva "Un sol para los chicos". En 2015 el nuevo récord de recaudación telefónica fue de \$28, 304,959 pesos argentinos, el cual corresponde al 61% 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 por los expositores se sortean y se realizan actividades de recaudación de fondos para ser donados a una institución de beneficencia.</p> <p>Llenemos juntos la biblioteca: es una iniciativa en el marco del programa "Personas que inspiran", en la que todos los empleados de la compañía reunieron más de 1500 libros que, junto con las estructuras de las bibliotecas que donó Atento, se entregaron a escuelas de educación pública de escasos recursos de distintas localidades.</p>	México	<p>"Global Community Month 2015": comprendió diferentes actividades tales como: visitas a asilos para personas de la tercera edad con Alzheimer; visitas a albergues caninos; visitas a orfanatos y la participación en el Teletón. Participaron aproximada de 400 voluntarios internos y 200 externos (familiares/amigos de colaboradores).</p>
Uruguay	Llenemos juntos la biblioteca: es una iniciativa en el marco del programa "Personas que inspiran", en la que todos los empleados de la compañía reunieron más de 60 libros que, junto con las estructuras de las bibliotecas que donó Atento, se entregaron a escuelas de educación pública de escasos recursos de Montevideo.		
España	En 2015 realizó donación de sangre, rifas solidarias y denuncia a los ayuntamientos de los espacios con barreras: acerados rotos, ausencia de rampas, escalones en mal estado, etc.	EE.UU. y Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> - Adopt a Highway: limpieza de caminos - Adopt a Beach: limpieza de playa - Toys for tots: donación de juguetes - Food Drive: donación de comida - Blood Drive: donación de sangre

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

Argentina, 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.</p>
España	<p>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 nuestras principales actividades a través del boletín quincenal: Atento informa y de la intranet.</p>
Perú	<p>Comunicamos nuestras acciones de Responsabilidad Social Corporativa a través de canales como Atento Vox (intranet), boletines, murales, correos electrónicos y paneles, entre otros.</p>
El Salvador	<p>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.</p>
México	<p>Se realizaron campañas internas de comunicación, con el objetivo de invitar e informar sobre las acciones que se realizarían en el GCM 2015. Adicional se han creado campañas de concientización con mensajes de ahorro de energía, ahorro de papel, así como campañas mensuales de salud.</p>

Vínculo con Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)
 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.

ATENCIÓN

Asuntos regulatorios y derechos humanos

Memoria de sostenibilidad 2015



Asuntos regulatorios y derechos humanos

En Atento procuramos realizar nuestras operaciones comerciales y con nuestros empleados con base en 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

** INDICADOR MATERIAL

- Durante el 2015 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. **G4-SO7, G4-PR2, G4-PR9.**
- Atento reportó cero casos de reclamaciones por impactos sociales a través de mecanismos formales en 2015. **G4-SO11**
- Para evitar conflicto de intereses, ninguna de las filiales de Atento realizó contribuciones políticas. **G4-SO6**
- Sin embargo, en la filial de Argentina, la empresa pagó \$91.72 USD debido a una penalización

por concepto de falta de pago de recaudación, a consecuencia de que no se reportó que ya no se ofrecían servicios en cierta provincia. **G4-SO8**

- Durante 2015 Atento recibió un total de 16,308 reclamaciones sobre prácticas laborales **G4-LA16**

Reclamaciones	Total 2015	Total 2014
Total de reclamaciones sobre prácticas laborales	16,308.0	10,659.0
Reclamaciones abordadas	15,182.0	3,941.0
Reclamaciones resueltas	8,725.0	4,024.0

Anticorrupción

G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5

** INDICADORES MATERIAL

Atento ha realizado diversas estrategias para prevenir y atender los casos de corrupción en sus diferentes filiales. Atento cuenta con una Política Anticorrupción que todos los jefes, coordinadores, gerentes y directores de las filiales y el corporativo deben conocer y firmar al momento de ingresar a la compañía, asimismo se les ofrece capacitación periódica respecto a las prácticas anticorrupción de la empresa y en filiales como España y México se capacita a todo el personal, tanto administrativo como operativo sobre estos temas.

	Porcentaje
Porcentaje promedio de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción.	100%
Porcentaje promedio de miembros del órgano de gobierno que recibieron capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	100%
Porcentaje promedio de empleados administrativos que recibieron capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	96%

Además de la Política Anticorrupción también se cuenta con una Normativa de Fraude, el Código de Ética y una línea de denuncia.

Los principales riesgos de corrupción identificados en Atento son los conflictos de interés, tanto en el *Key Personal* de la compañía como con los proveedores en España y el fraude en Guatemala y El Salvador. Sin embargo, gracias a los diversos mecanismos de prevención, durante el 2015 Atento no registró sanciones ni demandas por casos de corrupción.

Principales canales de denuncia



Protección de datos

G4-PR8 ** INDICADOR MATERIAL

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.

Derechos Humanos

** INDICADOR MATERIAL

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.

Si bien no se tiene registro de que los contratos y acuerdos de inversión incluyan cláusulas de derechos humanos o de que sean objeto de análisis en materia de derechos humanos, sí se realizan actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización:

G4-HR1, G4-HR2

País	Número de horas impartidas	Porcentaje de empleados formados
Argentina	1,991.0	100%
Uruguay	23.0	100%
España	3,544.0	74%
Sucursal Colombia	178.0	16%
Brasil	6,203.0	7%
México	1,361.0	-
Guatemala	980.0	0.13%
El Salvador	523.0	0.09%

**Durante 2015 se registraron reclamaciones contra Atento en materia de Derechos Humanos en Brasil y México:

Reclamaciones sobre Derechos Humanos	2015		2014
	Brasil	México	
Total de reclamaciones	548	2	0
Reclamaciones abordadas	548	2	0
Reclamaciones resueltas	432	0	0

G4-HR12

**En Brasil el 60% de los centros de trabajo recibieron capacitación en materia de Derechos Humanos. G4-HR9

**En materia de evaluación sobre Derechos Humanos para nuevos proveedores, España evaluó al 100%, mientras EEUU y Puerto Rico al 25%. Sin embargo, todas las filiales de Atento se ciñen a los principios de compras responsables y en casos como el de Brasil exigen el cumplimiento de normas como la SA8000. En 2015, no se registraron bajas de proveedores por evaluaciones negativas en materia de Derechos Humanos y tampoco se identificaron impactos negativos potenciales o reales por de éstos en materia de Derechos Humanos.

**** INDICADOR MATERIAL**

G4-HR10, G4-HR11

**Durante 2015 el personal de seguridad de las filiales de Brasil (100%), México (100%) y EEUU/ Puerto Rico (80%) recibió capacitación en materia de Derechos Humanos.

**** INDICADOR MATERIAL**

G4-HR7

** Durante 2015 no hubo casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas en ninguna de las filiales Atento. G4-HR8

En materia de discriminación, se presentaron 44 denuncias, que fueron atendidas en su totalidad por los mecanismos formales de denuncia y concluyeron de manera satisfactoria en todos los casos. G4-HR3

Argentina 2

Brasil 42

Sensibilización a empleados sobre políticas de Atento

Atento está preocupado por asegurar que todos sus colaboradores estén informados sobre las diversas políticas que rigen a la empresa. Por tales motivos, se realizan las siguientes actividades:

CAPACITACIÓN

Chile	El principal medio de transmisión de información sobre políticas se realiza a través de mensajes en cascada.
México	Red social para Orgullo Atento. Es un canal bidireccional donde interactúan colaboradores de todos los Sites.
Guatemala y El Salvador	Campañas de concientización, recordatorios, <i>briefs</i> , capacitaciones y programa de inducción.

Inclusión y no discriminación

PERÚ

- **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.

ESPAÑA

- **Alianza con Fundación Integra:** la fundación trabaja en pro de la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión social y personas con discapacidad. Atento ha colaborado en dos iniciativas principalmente: apoyo para el desarrollo de una campaña de captación de socios y voluntariado, en el cual, los colaboradores de Atento que quieran participar, reciben una capacitación y realizan actividades en la fundación.

BRASIL

- **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.
- **Fórum De Empresas LGBT:** la compañía apoya la diversidad en su conjunto y en sus valores políticos y hace hincapié en el respeto, la inclusión y la buena vida interna con las diferencias. Somos una de las 25 empresas a firmar la Carta por la pertenencia al Foro LGBT de negocios y los 10 compromisos LGBT.
- **Incentivo Ao Primeiro Emprego:** con el Programa Joven Aprendiz atendemos las necesidades de los más jóvenes. En 2015, tuvimos más de 500 jóvenes inscritos en el programa. Somos el cuarto mayor empleador en Brasil y sólo en 2015 dimos la oportunidad de primer empleo de más de 10.000 jóvenes.

MÉXICO

- **Programa de inclusión laboral:** acondicionamiento de espacios para personas con alguna discapacidad.
- **Programa de primer empleo:** dirigido a madres solteras que buscan empleo.

EL SALVADOR Y GUATEMALA

- **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.
- **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.

ATENTO

Compromiso con el medio ambiente

Memoria de sostenibilidad 2015



Compromiso con el medio ambiente

La responsabilidad de Atento hacia su entorno y hacia el desarrollo sostenible consiste en procurar la mejora del Medio Ambiente, concretamente a través del uso de tecnologías que reducen el consumo de recursos y logran la máxima eficiencia en la prestación de nuestros servicios.

El sector de BPO y CRM no es de alto impacto ambiental, sin embargo, es necesario reconocer que, en nuestras actividades cotidianas, los principales impactos ambientales de Atento son:

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

Por lo tanto, 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.

Buenas prácticas

** INDICADOR MATERIAL

Nuestras filiales han implementado diversas iniciativas para minimizar el impacto ambiental y para

compensarlo. Estas son algunas de las que operaron durante el 2015:

Chile:

- Recuperación de espacios públicos en colaboración con la municipalidad de Santiago: transformación de una zona que transitan los trabajadores de Atento en su traslado. Se convirtió en una zona más segura, además de contribuir a la limpieza del entorno.
- Incentivar el uso de la bicicleta.
- Campañas de ahorro de electricidad, luz, agua y papel.

Perú:

- Exposición de la Política para el Medio Ambiente y Asociación con SOS Mata Atlántica.

Marruecos:

- Actividades de reforestación.

Brasil:

- Reflorestamento da mata Atlântica: en octubre de 2015, se celebró en Itu/SP una jornada de reforestación simbólica de 40 plántulas, en representación de mil árboles donados por Atento.
- Consciência ecoeficiente: preocupados por la sostenibilidad del planeta, Atento Brasil adopta medidas para la mejor utilización de las fuentes de agua y energía, además de la implementación de prácticas sostenibles relacionadas con la gestión de residuos.

✓ AGUA

Iniciativas de reducción de consumo de agua: Tomas de presión con aireadores y válvulas de presión en los baños e iniciativas de reutilización de agua de aire acondicionado en algunas unidades.

✓ ENERGÍA

Reducción del consumo de energía en momentos de baja utilización, uso de productos de línea blanca con Procel (nuevas adquisiciones) e incorporación de fuentes de energía renovable.

✓ RESIDUOS

Reutilizar el 100% de los desechos electrónicos y en las unidades, no usar vasos desechables y secadores de manos fueron instalados para reducir el consumo de papel.

Algunas filiales de Atento se han preocupado por adherirse a normas o protocolos que aseguren el cuidado del Medio Ambiente. Por ejemplo: Perú: Política y manual del Sistema Integrado de Gestión, ISO 14001 y Brasil: norma "GHG Protocol". En España la filial se suscribió a los principios del Certificado medioambiental 14001 en su centro de Sevilla

Indicadores Ambientales

	Concepto	Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medición
EN1	Materiales	Materiales utilizados, por peso o volumen.	España	9	Toneladas
EN2		Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	España EEUU		
EN3	Energía	Consumo energético interno: electricidad	Todas las filiales Atento	1.1518E+12	Vatios/hora
EN3		Consumo energético interno: calefacción	España	2,963,989,000	Vatios/hora
EN3		Consumo energético interno: refrigeración	Brasil	424,416,475,563.59	Vatios/hora
			España		
			El Salvador		
			Guatemala		
EN3		Consumo total de energía	Brasil	10,650,826,694,544.00	Joules
			Colombia		
			España		
			El Salvador		
			EEUU		
			Guatemala		
			Puerto Rico		
			Perú		
			Marruecos		
EN4	Energía	Consumo energético externo.	Chile	891,740,512.00	Joules
			España		
			México		
			El Salvador		
EN5		Intensidad energética consumida total	España	55,711,359.09	Kw/h
EN5		Combustible	España	4,050,831.99	Litros
			Colombia		
			Marruecos		
EN5		Electricidad	España	107,747,559.42	Kw/h
			Colombia		
			Marruecos		
			México		
			El Salvador		
EN5		Calefacción	España	13,472,677.27	-
EN6		Reducción del consumo energético	España	Electricidad: 588,989,748.80 Calefacción: 296,398,900.00 Refrigeración: 251,406,000.00	Kw/H - -
EN7		Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Todas las filiales Atento	Información no disponible	-

Indicadores Ambientales

Concepto		Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medición
EN8	Agua	Volumen de captación total de agua según la fuente	España Colombia Perú Brasil Guatemala El Salvador	708,646.82	m³/empleado
EN9		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	-
EN10		Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	Marruecos	6,488.00	m³
EN11	Biodiversidad	Instalaciones operativas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Todas las filiales Atento	Únicamente los centros operativos de Colombia, sin embargo son de poco impacto ambiental.	-
EN15	Emisiones 2015	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Todas las filiales Atento	Información no disponible	-
EN16		Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	España Brasil	20,939.93	Toneladas CO ₂
EN17		Emisiones indirectas y actividades de las que provienen	Brasil	Viajes aéreos y transporte corporativo	-
EN18		Intensidad de las emisiones de efecto invernadero	Brasil	14,463.01	Toneladas CO ₂
EN19		Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas	Brasil	80% de reducción (alcance 2)	-
EN21	Efluentes y Residuos	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas	Todas las filiales Atento	NA	-
EN22		Vertido total de aguas, según su calidad y destino	España Perú	58,362.0 (España: 24,4800.0 Perú: 33,882.0)	m³
EN23		Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Chile España	5,400.0	Toneladas
EN24		Número y volumen totales de los derrames significativos	Todas las filiales Atento	No se registró ningún tipo de derrame	-
EN27	Productos y servicios ** INDICADOR MATERIAL	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Todas las filiales de Atento	No hay evidencia de que se hayan realizado actividades de este tipo	-
EN29	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	-



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

	Concepto	Indicador	Países considerados*	2015	Unidades de medición
EN30	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)	-
EN31	Gastos e inversiones ambientales	Costos de prevención y gestión ambiental (reforestación)	Brasil	190,571.31	Dólares americanos
EN32	Evaluación ambiental de los proveedores	Número de proveedores evaluados en materia medioambiental	Todas las filiales Atento	No se realizan evaluaciones de este tipo. Sin embargo se cuentan con mecanismos de compras responsables (ver apartado Compras Responsables)	-
EN33	Evaluación ambiental de los proveedores	Número de proveedores identificados con impactos ambientales reales o potenciales en la cadena de suministro	Todas las filiales Atento	No se identificaron	-
EN34	Mecanismos de reclamación	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Todas las filiales Atento	Únicamente en Argentina se reportó una reclamación por contaminación auditiva. Dicha reclamación fue atendida y resuelta de forma favorable. En 2014 no hubo reclamación alguna.	-
	Principio 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. G4-14			

Para medir las emisiones de CO2
 **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).

*Los países que se reportan en esta tabla son aquellos que recopilan y reportan dicha información. Los países no mencionados son aquellos que no cuentan con esta información.

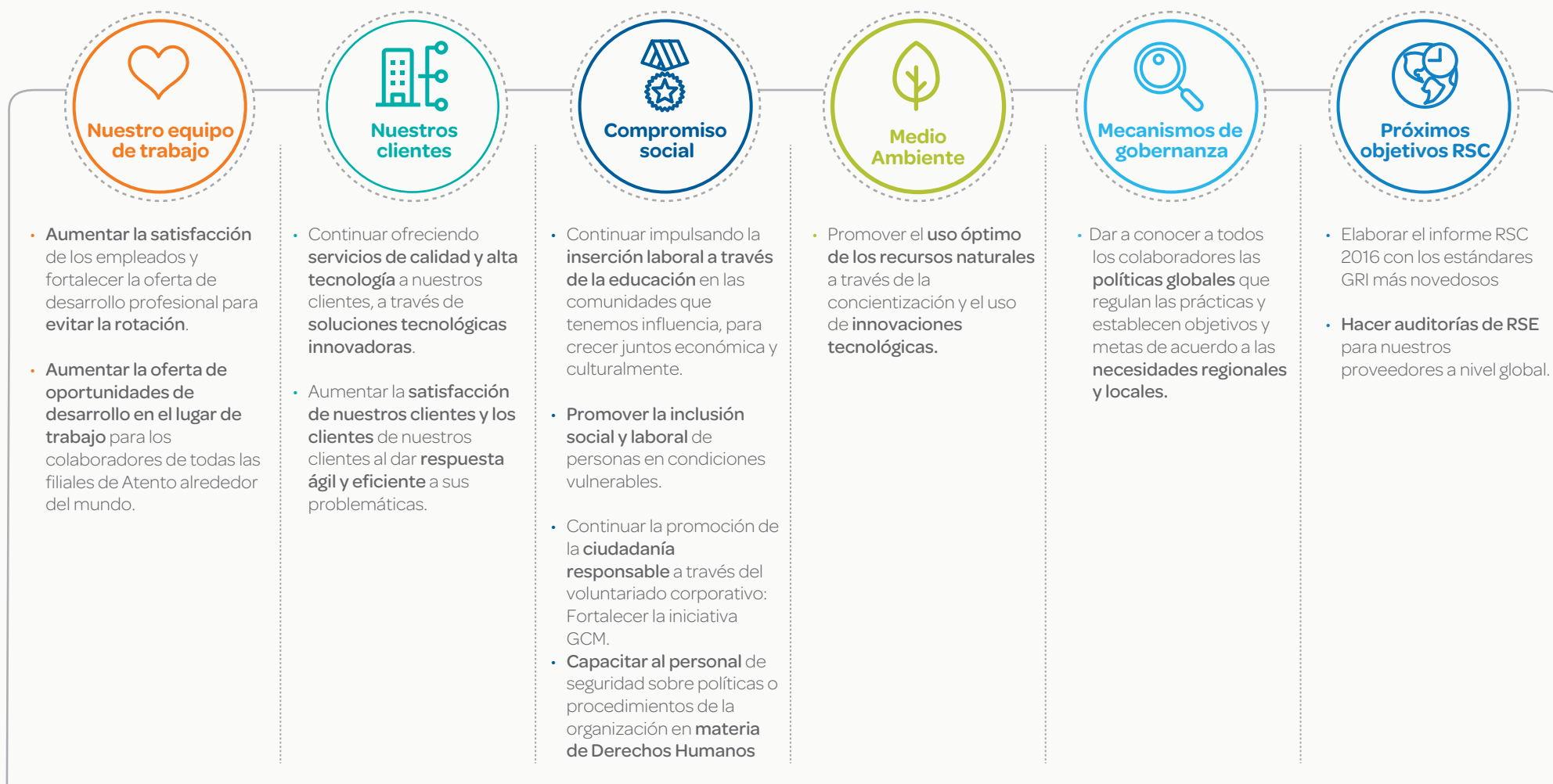
ATENTO

Retos 2016

Memoria de sostenibilidad 2015



**INDICADOR MATERIAL



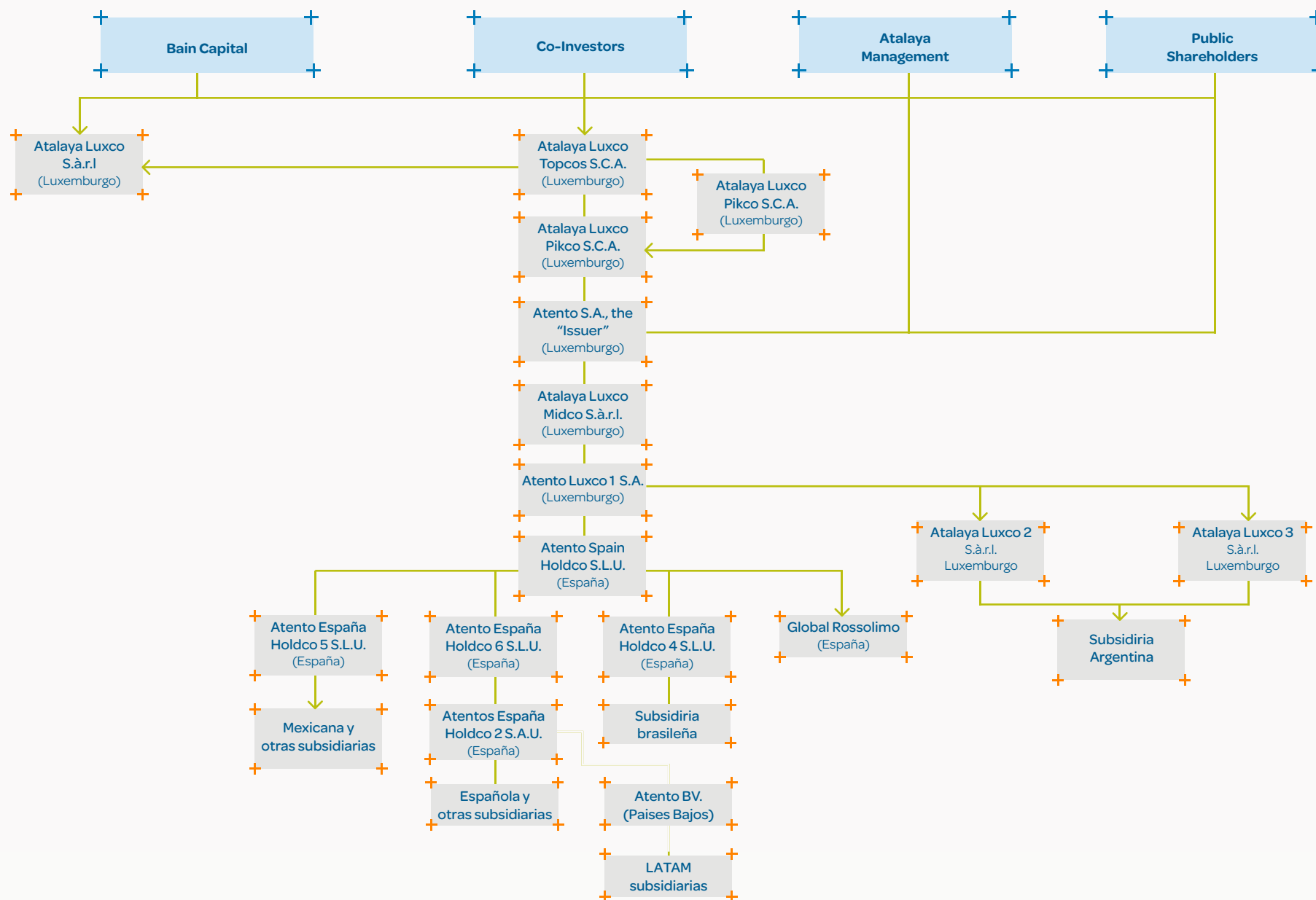
ATENTO

Estructura de gobierno corporativo y capital

Memoria de sostenibilidad 2015



Estructura de gobierno corporativo y capital



Los accionistas realizan una reunión general anual 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 2015

Nombre	Cargo
Alejandro Reynal	CEO
Ma Reyes Cerezo	Consejero General
José Ignacio Cebollero Bueno	Director de Recursos Humanos
Daniel Figueirido	Director Comercial
Mauricio Montilha	CFO
Nelson Armbrust	Director Regional de Brasil
Miguel Matey Marañón	Director Regional de Norteamérica
Juan Enrique Gamé	Director Regional Sudamérica
José María Pérez Melber	Director Regional EMEA
Michael Flodin	Director de Operaciones

Miembros del Consejo de Administración

G4-34

Situación a 31 de diciembre de 2015

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 reporte financiero, controles internos, evaluaciones de riesgos y relación con el auditor externo.
Integrantes de la Comisión: Mark Foster, Thomas Iannotti y 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 y Thomas Iannotti.

ATENTO

Anexos

Memoria de sostenibilidad 2015





A1. Índice de contenido GRI G4 y Pacto Mundial

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	1	Completo			
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios	Sobre Atento	6	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	6	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	26 – 31 y 41	Completo			
G4-10	Dimensiones de la organización informante	Desempeño económico, compromiso con nuestro equipo de trabajo	26 – 31 y 41	Completo			Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	Indicadores laborales y anexo 6	50 – 51 y Anexo 6	Completo			
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	Cadena de suministro	31 - 35	Completo			
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Desempeño económico	26	Completo			
Perfil organizacional: compromisos e iniciativas externas							
G4-14	Indique cómo aborda la organización el principio de precaución	Compromiso con el Medio Ambiente	60	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	14 – 15, 55 – 57	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 8	88 - 90	Completo			

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
Aspectos materiales y cobertura							
G4- 17	Entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes	Atento en el mundo	7	Completo			
G4- 18	Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto	Análisis de materialidad	9 - 11	Completo			
G4- 19	Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria	Análisis de materialidad	11	Completo			
G4-20	Indique la Cobertura de cada Aspecto material dentro de la organización	Anexo 2	84 y 85				
G4-21	Indique el límite de cada Aspecto material fuera de la organización	Anexo 3	86				
G4- 22	Consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas	Acerca del informe	8	Completo			
G4- 23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores	Acerca del informe	8	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	10	Completo			
G4-25	Justificación de la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	Análisis de materialidad	10	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	9 y 10	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	10	Completo			
Perfil de la memoria							
G4- 28	Periodo objeto de la memoria	Acerca del informe	8	Completo			
G4-29	Fecha de la última memoria	Acerca del informe	8	Completo			
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Acerca del informe	8	Completo			
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Contraportada	93	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	8, 67- 83 y 90 - 92	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	90-92	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	66 - 68	Completo			
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	12	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	55 - 56	Completo			Principio 10
Indicadores Económicos							
Desempeño Económico							
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Desempeño económico	26 - 31	Completo			
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Beneficios y compensaciones	43 - 45	Completo	RELEVANTE	Derechos Humanos y Practicas Laborales	
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	Indicadores económicos	30 y 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	50 y 51	Completo			
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Indicadores laborales	50 y 51	Completo			
Consecuencias económicas indirectas							
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	Indicadores económicos	30 y 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	30 y 31, 51 – 54	Completo			
Prácticas de adquisición							
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	Indicadores económicos	30 y 31	Parcial			
Otros Indicadores económicos a reportar por su Materialidad							
	Información sobre la creación de nuevos servicios de Atento	Nuevos servicios	39	Completo	RELEVANTE		
	Información sobre el proceso de investigación de nuevos clientes	Nuestros clientes	38	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	50 y 51	Parcial			
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	41	Completo			
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Maternidad y paternidad	45 - 46	Parcial			
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	50 y 51	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	48	Completo		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	48	Parcial			
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	48 y 49	Completo			
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	49	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	47	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	
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	47 - 48	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Indicadores laborales	50 y 51	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	
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	50 y 51, 41	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	50 y 51	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	Cadena de suministro	35	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	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	35	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	Principios 2-6
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales							
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	55	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	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	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	57	No se reporta			Principios 1 y 2

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
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	57	Parcial	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales -4	Principios 1 y 2
No discriminación							
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	58	Parcial			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	32	Parcial	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	31	Parcial			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	31	Parcial			Principios 4
Medidas de seguridad							
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	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	58	Completo	RELEVANTE	Derechos humanos y prácticas laborales	
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	58	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	59	No se reporta			

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	58	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	58	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	58	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	51	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	51	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	55 y 56	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	55 y 56	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	55 y 56	Completo	RELEVANTE	Prácticas justas de operación	Principio 10
Política pública							
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por destinatario	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	55	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	55	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	55	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	Cadena de suministro	35	Parcial	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	35	Completo	RELEVANTE	Promover la RSC en la cadena de valor	
Mecanismos de reclamación por impacto social							
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos	55	Completo			
Responsabilidad sobre productos							
Salud y seguridad de los clientes							
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	55	Completo	RELEVANTE	Productos y servicios	
Etiquetado de los productos y servicios							
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Nuestros clientes	39 y 40	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	57	Completo	RELEVANTE	Prácticas 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	55	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	41 y 42	Completo	RELEVANTE		
	Programas para gestionar y promover el desarrollo del talento	Compromiso con nuestro equipo de trabajo	46 y 47	Completo	RELEVANTE		
	Programas de capacitación para incluir a grupos vulnerables en el mercado de trabajo (Atento)	Asuntos regulatorios y Derechos Humanos y Compromiso social	49 y 50	Completo	RELEVANTE		
	Programas de voluntariado	Compromiso social	52 - 54	Completo	RELEVANTE		
	Campañas de comunicación para audiencias internas y externas en materia de sostenibilidad	Compromiso social	54	Completo	RELEVANTE		
	Donativos realizados	Indicadores económicos	30	Completo	RELEVANTE		
Indicadores Ambientales							
Materiales							
G4-EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Indicadores ambientales	61	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Indicadores ambientales	61	Parcial			Principios 7, 8 y 9
Energía							
G4-EN3	Consumo energético interno	Indicadores ambientales	61	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN4	Consumo energético externo	Indicadores ambientales	62	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN5	Intensidad energética	Indicadores ambientales	62	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Indicadores ambientales	62	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Información no disponible	-	No se reporta			Principios 7, 8 y 9
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

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
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	63	Completo			Principios 7, 8 y 9
Emisiones							
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Indicadores ambientales	63	No se reporta			Principios 7, 8 y 9
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Indicadores ambientales	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	Información no disponible	-	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Indicadores ambientales	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Indicadores ambientales	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN21	NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas	Indicadores ambientales	63	No aplica			Principios 7, 8 y 9
Efluentes y residuos							
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Indicadores ambientales	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Indicadores ambientales	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames significativos	Indicadores ambientales	63	Completo			Principios 7, 8 y 9
Productos y servicios							
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Indicadores ambientales	63	Completo	RELEVANTE	Medio ambiente	Principios 7, 8 y 9
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	63	Completo			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	63	Parcial			Principios 7, 8 y 9

Indicador	Descripción	Dimensión	Página	Nivel de aplicación	Nivel de materialidad	Categoría de materialidad	Pacto Mundial de las Naciones Unidas
General							
G4-EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Compromiso con el Medio Ambiente	64	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	64	Completo			Principios 7, 8 y 9
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Indicadores ambientales	64	Completo			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	64	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	60 y 61	Completo	RELEVANTE		
	Alianzas estratégicas y actividades de disminución del impacto medioambiental	Compromiso con el Medio Ambiente	60 y 61	Completo	RELEVANTE		

A2. Resultados del Análisis de Materialidad por tipo de audiencia

G4-20

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	Audencias Externas		Audencias Internas	
		Promedio	Relevancia	Promedio	Relevancia
Gobernanza de la organización	Generar políticas globales que regulen prácticas, establezcan objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.	1.5	1	1.2	1
	Adecuar las políticas globales y publicarlas en su nueva versión en materia de Donativos, Relación con ONGs y Responsabilidad Social.	2.5	2	3	3
	Garantizar el cumplimiento de los lineamientos de donativos y llevar un reporte e informe de gestión mensual con las Regiones para reportar a Corporativo la gestión de donativos, actividades e indicadores de CSR.	2.8	3	3.8	4
	Dar a conocer las políticas globales creadas y ajustadas en 2015 (Diversidad e Inclusión, Donativos, RSC, Anticorrupción, Medio Ambiente).	3.2	4	2	2
Derechos Humanos y Prácticas Laborales	Aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la oferta de desarrollo profesional para evitar la alta rotación.	1.5	1	1.6	1
	Homogeneizar las condiciones laborales en todas las filiales de Atento y recopilar la información desagregada de éstas para futuros reportes de sostenibilidad.	3.5	3	3.4	3
	Capacitar al personal de seguridad sobre políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos.	4.2	5	3.4	3
	Posicionamiento de Great Place To Work, Clima Laboral y Cultura Atento por medio de iniciativas como la Semana del Voluntariado Atento, la renovación del premio Responsables Atento o integrar actividades de RSE en el Rally Atento.	1.8	2	4.2	4
	Desarrollo de programas para gestionar y promover el desarrollo del talento.	3.8	4	2.4	2
Medio ambiente	Promover el uso óptimo de los recursos naturales a través de la concientización y el uso de innovaciones tecnológicas.	1.2	1	1	1
	Definir representantes locales en materia de medio ambiente.	1.8	2	2	2
Prácticas justas de operación	Capacitar a empleadas y empleados sobre la aplicación de la Política Anticorrupción.	1.5	1	1.4	1
	Crear un mecanismo de seguimiento y rendición de cuentas.	1.5	1	1.6	2
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Elaborar el informe RSC 2015 con los estándares GRI más novedosos.	3	3	3.6	4
	Hacer auditorías de RSE para nuestros proveedores a nivel global.	3.7	5	2.4	2
	Contabilizar los contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos.	3.3	4	3	3
	Buscar un mayor posicionamiento del área de RSC Corporativa a nivel regional.	2.3	1	4.4	5
	Diseño de estrategia para permear el enfoque de sostenibilidad de Atento entre sus proveedores (foros, talleres, materiales).	2.7	2	1.6	1

Temática	Asuntos	Audiencias Externas		Audiencias Internas	
		Promedio	Relevancia	Promedio	Relevancia
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Continuar impulsando la inserción laboral a través de la educación en las comunidades que tenemos influencia, para crecer juntos económica y culturalmente.	2.2	2	2.2	1
	Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.	1.2	1	2.4	2
	Continuar la promoción de la ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo.	2.7	3	3	3
	Rediseñar el programa de voluntariado, alineándolo al core business y dándole un enfoque más sostenible: <i>Global Community Month</i> .	4	4	2.4	2
Productos y servicios	Continuar ofreciendo servicios de calidad y alta tecnología a nuestros clientes, a través de soluciones tecnológicas innovadoras.	1.8	1	2	1
	Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y los clientes de nuestros clientes al dar respuesta ágil y eficiente a sus problemáticas.	2.2	2	2	1
	Difundir precios y tarifas de los servicios que ofrece.	3.8	3	4	2
	Adaptación de los servicios a las necesidades de clientes.	2.2	2	2	1
Objetivos de negocio	Valor diferencial respecto a la competencia.	2	2	1.2	1
	Nuevas oportunidades de negocio: servicios y productos.	1	1	1.8	2

A3. Aspectos materiales relevantes para las audiencias externas

G4-21

Audiencias externas que consideraron relevantes estos aspectos

		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
Aspectos más relevantes para las audiencias externas	Organizaciones de la sociedad civil	Generar políticas globales que regulen prácticas, establezcan objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.	Aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la oferta de desarrollo profesional para evitar la alta rotación.	Promover el uso óptimo de los recursos naturales a través de la concientización y el uso de innovaciones tecnológicas.	Capacitar a empleados sobre la aplicación de la Política Anticorrupción.	Diseño de estrategia para permear el enfoque de sostenibilidad de Atento entre sus proveedores (foros, talleres, materiales).	Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.	Continuar ofreciendo servicios de calidad y alta tecnología a nuestros clientes, a través de soluciones tecnológicas innovadoras.	Nuevas oportunidades de negocio: servicios y productos.
	Clientes								
	Proveedor								
	Organizaciones internacionales								

A4. Plantilla desglosada por región

País	2015
Brasil	90,418.0
América Central	4,687.0
Chile	4,615.0
Colombia	7,770.0
España	10,497.0
Marruecos	1,348.0
México	19,934.0
Perú	15,279.0
Puerto Rico	832.0
EEUU	629.0
Argentina y Uruguay	7,829.0
Corporativo	136.0
Total	163,974.0

A5. Algunos de nuestros clientes*

- Telefonica
- Itaú Unibanco
- Elavon
- Banco Bradesco
- Santander
- HSBC
- BBVA
- 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

G4-11

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	MEXICO	92%
	COLOMBIA	0.02%
	EL SALVADOR	100%
	GUATEMALA	0.00%
	PUERTO RICO	0.00%
	TEXAS	0.00%
BRASIL	Brasil	100.00%
AMÉRICA SUR	ARGENTINA	88.25%
	URUGUAY	100.00%
	CHILE	47.25%
	PERU	0,44%
PROMEDIO		41.83%

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%
EEUU	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

G4-16

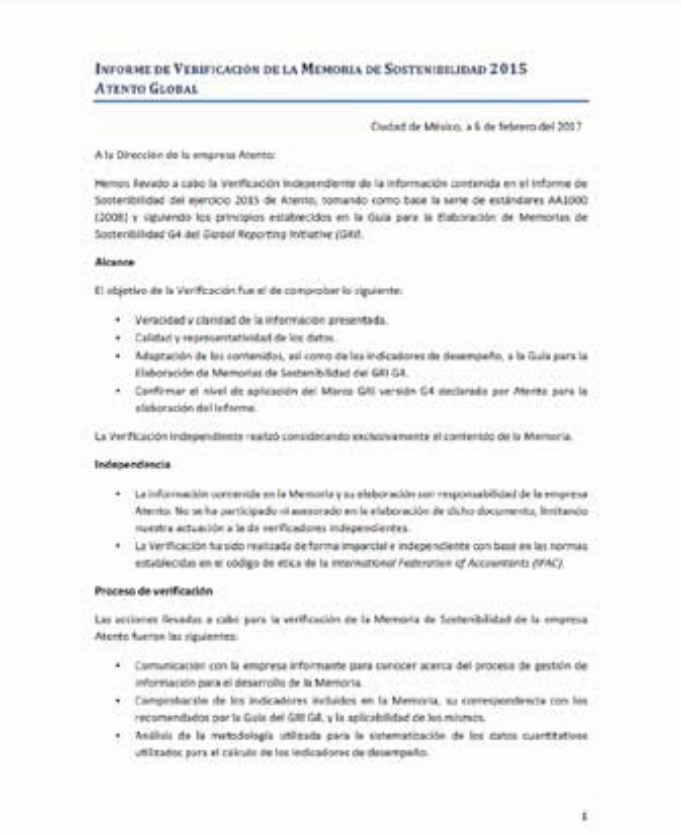
País	Cámara o Asociación	Quiénes son
ARGENTINA	Camara argentina de centros de contactos	Plataforma que tiene como objetivo que las empresas de Centros de Contacto situado en Argentina alcancen un nivel de desarrollo integral y sustentable en el tiempo y promover en conjunto el posicionamiento de la industria 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 ONG que utilizan y apoyan las herramientas y técnicas multicanal del marketing directo e interactivo, y a sus proveedores y profesionales independientes.
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.
	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 <i>hardware</i> , <i>software</i> 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 contact center.
CHILE	Cámara de Comercio de Santiago	Asociación Gremial sin fines de lucro orientada a apoyar el desarrollo empresarial de Chile. Actualmente agrupa aproximadamente 1300 empresas.
	Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare)	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 (ACEC)	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.

País	Cámara o Asociación	Quiénes son
MARRUECOS	Asociación Marroquí de la Relación Cliente (AMRC)	AMRC reúne desde su creación en 2003, los principales subcontratistas históricos especializadas en la gestión de relaciones con los clientes remotas de Marruecos. Los miembros comparten valores y prácticas en la ética y el nivel social.
	Unión de Cámaras de Comercio y de Industria Francesas en el extranjero (UCCIFE)	Es una red de empresas que realiza eventos de relaciones públicas, reuniones de miembros, exposiciones, campañas de promoción, etc. para intercambiar información de negocios y beneficiarse del apoyo y la experiencia de esta red.
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 en 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.
	Asociación Buenos Empleadores (ABE)	Asociación perteneciente a la AMCHAM que tiene el objetivo de promover la responsabilidad social laboral, fomentando el respeto a los empleados y contribuyendo a erradicar el empleo informal.

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.

Los órganos superiores de gobierno no fueron partícipes directos de la solicitud de verificación externa para la memoria.





ATENTO

G4-31

www.atento.com

Atento S.A.

4 rue Lou Hemmer
L-1748 Luxembourg Findel
R.C.S. Luxembourg: B185.761

Contacto

Belén Montero García-Tenorio
Corporate Communication and
Social Responsibility Manager
bmontero@atento.com