

# Informe Integrado 2017



**ATENTO**

We build a sustainable world with you

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>Sobre Atento</b>	<b>3</b>		
Principales cifras financieras y no financieras	4		
Perfil de la compañía	6		
<b>Mensaje del CEO</b>	<b>7</b>		
<b>Nuestro modelo de negocio</b>	<b>9</b>		
Ética e integridad	10		
Nuestros servicios y mercados	11		
La Responsabilidad Social Corporativa de Atento	15		
Relación con grupos de interés	21		
<b>Estrategia</b>	<b>26</b>		
Entorno de mercado	27		
Ejes estratégicos	29		
Estrategia de RSC	31		
Perspectivas de futuro	32		
<b>Gobierno Corporativo</b>	<b>34</b>		
Modelo de Gobierno Corporativo	35		
Estructura de gobierno corporativo y capital	36		
Junta General de Accionistas	37		
		Consejo de Administración	38
		Comité de Dirección	39
		Código ético	40
		Canal de denuncias	41
		Atento y los Derechos Humanos	43
		Lucha contra el soborno y la corrupción	45
		Gestión de riesgos	46
		<b>Desempeño en 2017</b>	<b>47</b>
		Hechos destacados	48
		Resultados económicos	49
		Nuestros clientes	55
		Compromiso con nuestro equipo de trabajo	64
		Compromiso social	80
		Nuestros proveedores	86
		Compromiso medioambiental	90
		<b>Acerca de este informe</b>	<b>94</b>
		Antecedentes y metodología	95
		Estudio de materialidad	96
		Verificación externa	98
		Índice de contenidos GRI	99

# Sobre Atento

Principales cifras financieras y no financieras

Perfil de la compañía

102-7

302-1

303-1

102-1

102-2

102-3

102-4

102-5

102-6

# Principales cifras financieras y no financieras

102-7

## Indicadores financieros

<i>(en millones de dólares)</i>	2017	2016*	2015*
Ingresos	1.921,311	1.757,498	1.949,900
EBITDA	196,9	213,7	223,3
Beneficio neto	-13,9	116,346	223,3
Deuda financiera neta	344,5	340,9	391,6
Apalancamiento (Deuda neta / EBITDA ajustado)	1,6x	1,5x	1,6x

\*Recalculados para excluir Marruecos tras la finalización de la actividad en el país.

## Indicadores de recursos humanos

	2017	2016	2015
Número de empleados	151.817	151.601	163.974
Diversidad			
- Hombres	35,45%	34,5%	33,6%
- Mujeres	64,55%	65,5%	66,4%
Horas de formación totales (millones)	8,5	11,3	16,8
Tasa de rotación mensual promedio	5,9%*	6,3%	5,5%
Tasa de absentismo	7,7%	8%	9,2%

\* Rotación mensual promedio de personal de operaciones.

## Indicadores medioambientales

	2017	2016	2015
<b>302-1</b> Consumo energético (gW al año)	3.677	3.437	10.650
<b>303-1</b> Consumo de agua (metros cúbicos)	604.690	733.049	708.646,82*
Inversión y costes medioambientales (en dólares)	711.034	292.218	190.571**

\* España, Colombia, Perú, Brasil, Guatemala, El Salvador.

\*\* Solo Brasil.

# Perfil de la compañía

102-1	102-2	102-3
102-4	102-5	102-6

Atento es una multinacional de origen español dedicada a la gestión de las relaciones con clientes y a la externalización de los procesos de negocio (CRM/BPO) a través de diferentes canales. Líder indiscutible en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores del mundo por facturación, presta sus servicios y soluciones a más de 400 empresas de diferentes sectores en 13 países. Sus acciones cotizan en la Bolsa de Nueva York bajo el símbolo ATTO.

Denominación social:	Atento S.A.
Sede social:	4 rue Lou Hemmer L-1748 Luxembourg Findel4 R.C.S. Luxembourg: B185.761
Teléfono:	917 40 68 00
Página web:	www.atento.com
Número de acciones:	73.909.056
Actividad:	Servicios de de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) para empresas a través de múltiples canales.
Mercados:	Presencia en 13 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, México, Panamá, Perú, Puerto Rico y Uruguay. Amplio espectro de sectores, desde telecomunicaciones hasta industria farmacéutica, pasando por turismo y servicios públicos.

# Mensaje del CEO

102-14

Queridos amigos:

Es un placer dirigirme a ustedes para dar cuenta de nuestros logros de 2017 en este Informe Integrado, donde hemos intentado condensar nuestra actividad económica y social en los 13 países donde operamos.

Durante el ejercicio, la puesta en marcha de nuestra estrategia de diversificación y crecimiento impulsó nuestros ingresos, incrementó nuestras capacidades digitales y amplió nuestro mercado.

Nuestra cifra de negocio creció un 5,1%, hasta los 1.921 millones de dólares, gracias al importante esfuerzo comercial realizado, que se ha traducido en un histórico aumento de la facturación de las empresas multisector en todas las regiones, muy especialmente en Latinoamérica.

En 2017 hemos realizado una serie de inversiones y alianzas estratégicas, entre ellas la compra de Interfile y los acuerdos con Keepcon y Falconi, que nos ayudarán a liderar la oferta digital de la industria de CRM y BPO y que nos permitirán acompañar a nuestros clientes en su proceso de transformación digital.

Con este propósito, hemos lanzado Atento Digital, que aportará a nuestros clientes herramientas de ventas digitales, inteligencia artificial, automatización de procesos de cliente de *back-office* y *front-office*, análisis y plataforma omnicanal para mejorar la experiencia del cliente de nuestros clientes.



Y lo hemos conseguido, mejorando nuestra posición financiera con una reestructuración de nuestra deuda que mejora sustancialmente las condiciones anteriores, lo que nos deja margen para seguir invirtiendo en nuevas capacidades.

El saneamiento de nuestra estructura financiera y la fuerte generación de efectivo, incluso después de las inversiones realizadas, nos ha permitido devolver a los accionistas un primer dividendo de 25 millones de euros en noviembre, en el marco de la nueva Política de Dividendos que aprobamos en septiembre.

Por regiones, nos hemos mantenido como líderes incontestables de la atención al cliente en América Latina, donde poseemos el 17% del mercado, muy por delante de nuestros competidores, y hemos sentado las bases para mantener ese liderazgo con nuevas capacidades digitales, un área donde esta región tiene un inmenso potencial, ahora que la economía empieza a dar signos de recuperación.

En Brasil y España, hemos acelerado la entrada en empresas de telecomunicaciones no pertenecientes a Telefónica, nuestro principal cliente, y hemos penetrado en verticales de rápido crecimiento, como la salud, el comercio minorista o la electrónica de consumo.

En el segmento Nearshore de EE.UU. seguimos ampliando nuestra cartera de clientes con empresas de telecomunicaciones y estamos convencidos de que todavía hay espacios para el crecimiento.

En definitiva, en 2017 hemos seguido expandiéndonos y diversificado nuestros ingresos, circunstancia que, unida a nuestra disciplina costes, ha permitido que el margen EBITDA se ha situado en el 11,5%, en línea con nuestras previsiones.

## "En 2017 hemos seguido expandiéndonos y diversificando nuestros ingresos"

De cara al futuro, mantenemos la estrategia que ha impulsado nuestros ingresos y que nos permitirá crecer entre un 3% y un 6% en 2018. Esta estrategia se articula en torno a cuatro ejes: evolución permanente de la oferta de valor, liderazgo geográfico, diversificación de la cartera de clientes y crecimiento inorgánico.

Nada de ello será posible, sin embargo, sin el esfuerzo conjunto y la motivación de los más de 151.000 empleados que trabajan en los 100 centros de Atento y que en 2017 dieron servicio a más de 400 clientes. Muchas gracias a todos por su colaboración.

En Atento tratamos de corresponder a su implicación ofreciéndoles las mejores condiciones laborales posibles y las mayores oportunidades de crecimiento profesional. Este enfoque nos sirvió para situarnos entre las 25 multinacionales del mundo para trabajar en 2016, según Great Place To Work®.

El empleo y la capacitación de nuestros profesionales es la clave de la satisfacción de nuestros clientes, que, un año más, han reconocido la excelencia de nuestros

servicios y soluciones con una tasa de retención del 98%. Su confianza nos invita a seguir superándonos para mejorar nuestra oferta y adaptarla a la nueva realidad digital.

Nuestro intenso crecimiento nos ha permitido también seguir apoyando el desarrollo de las comunidades donde operamos con nuestros contratos a proveedores locales, el pago de impuestos y el desarrollo de numerosas iniciativas sociales en las que nuestros colaboradores tienen un especial protagonismo, como "Voces que Ayudan" o "Atentos al Futuro".

Somos conscientes de que nuestra contribución a la transformación del mundo a través de los negocios, en la que estamos comprometidos como miembros del Pacto Mundial de Naciones Unidas, será mayor cuanto mayor sea nuestro crecimiento y mejor sepamos trasladarlo a las personas que nos rodean.

**Alejandro Reynal**  
CEO de Atento

# Nuestro modelo de negocio

Ética e integridad

Nuestros servicios y mercados

La Responsabilidad Social Corporativa de Atento

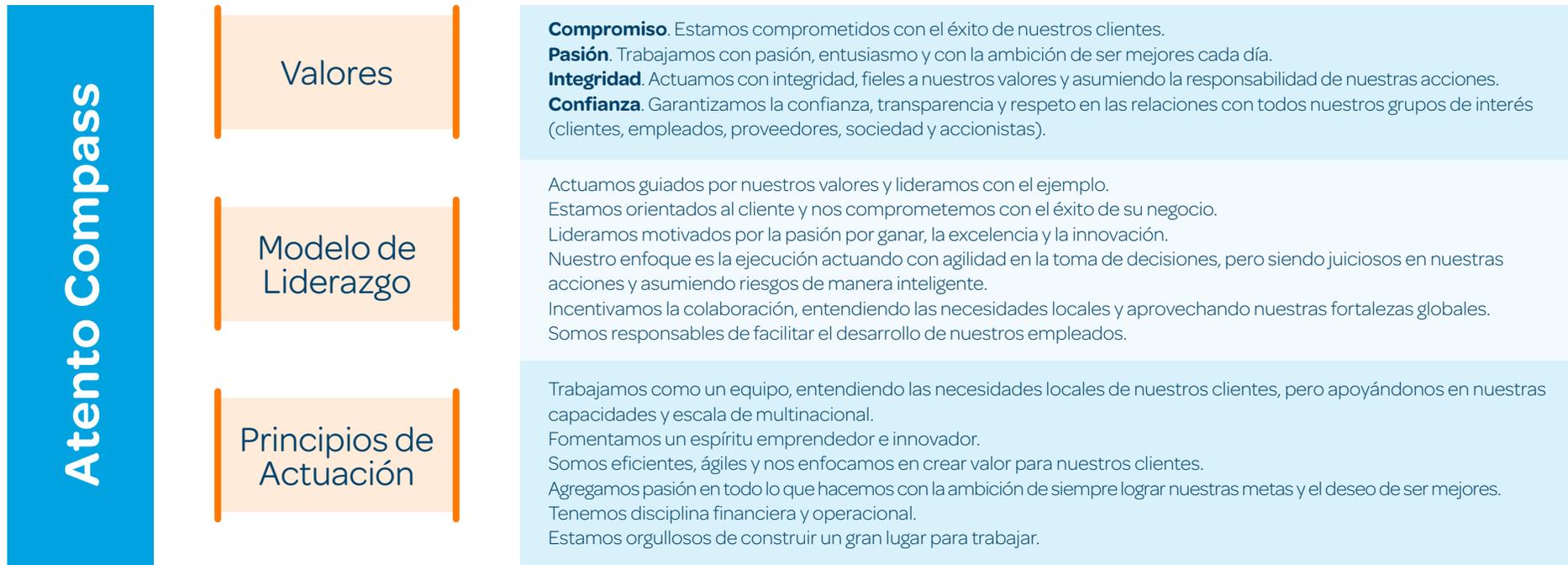
Relación con grupos de interés

102-2			
102-6	102-11	102-12	102-40
102-43	102-42	102-44	102-13



# Ética e integridad

La guía corporativa Atento Compass condensa los valores, modelo de liderazgo y principios de actuación que deben regir las actuaciones de Atento para cumplir con su misión: contribuir al éxito de las empresas a las que ofrece sus servicios garantizando la mejor experiencia para sus clientes.



Además de la guía Atento Compass, Atento se ha dotado un Código Ético, de obligado cumplimiento para todas las personas de la organización. (Para más información, véase capítulo "Gobierno Corporativo")



## Nuestros servicios y mercados

Atento ofrece una completa gama de servicios y soluciones de Customer Relationship Management (CRM) y Business Process Outsourcing (BP), que incluyen ventas, atención al cliente, soporte técnico, cobros y back office, entre otros. Con esta oferta, en la que tienen un peso creciente los servicios digitales, la multinacional cubre todas las necesidades de gestión de sus más de 400 clientes de 13 países a través de distintos canales, diseñando en cada caso soluciones adaptadas a las exigencias del sector, al modelo de negocio o al tipo de consumidores a los que se dirige.

102-2

## Servicios y soluciones

La compañía aporta soluciones personalizadas de extremo a extremo que proporcionan una experiencia mejorada para los clientes de sus clientes, crean relaciones más sólidas y mejoran su lealtad.

### Servicios de Atento



#### Atento Customer Journey Services

Proporciona experiencias omni y multicanales, ejecutando servicios de ventas, centros de servicio al cliente, soporte técnico, cobros y *back office*.

Su amplia experiencia le permite ampliar las ofertas de los clientes a través de tecnologías digitales y de análisis.

Mediante un enfoque consultivo, ofrece soluciones innovadoras y personalizadas para superar las necesidades de negocios de la empresa.

#### Atento Business Process Transformation

Proporciona un nuevo enfoque a los procesos de negocio de las empresas clientes. La metodología de consultoría de gestión de Atento incluye comprender los problemas operacionales de sus clientes y proponer los escenarios "COMO ESTÁ" y "DEBE SER" para sus negocios. Además, usando la estructura de su Command Center y áreas de Quality Assurance, rastrea el desempeño de las principales métricas, mejorando los resultados del negocio.

#### Atento Industry Specific Solutions

Con la combinación entre servicios de Customer Journey Services, la plataforma de Atento Digital y su enfoque consultivo, ofrece soluciones especializadas, diseñadas para estimular los resultados de compañías de sectores específicos, como telecomunicaciones, bancario, servicios financieros, seguros y servicios de salud.

Sus soluciones son entregadas combinando las mejores prácticas del mercado, tecnología avanzada y garantía de calidad, con un alto nivel de especialización y personalización, para convertirse en un componente clave en la cadena de valor de nuestros clientes.

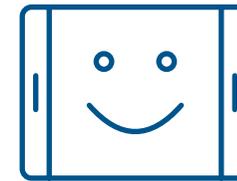
## Acompañar a las empresas en su transformación digital

Atento lanzó en 2017 Atento Digital, su nueva unidad de negocio que integra todos los activos digitales de Atento y acompaña a sus clientes en el proceso de transformación digital de sus relaciones con los consumidores.

La oferta de Atento Digital comprende una gama de servicios entre los que figuran las ventas 100% *online*, la atención al cliente digital, el soporte técnico digital, RH digital y cobranza digital.

La oferta digital de Atento incluye también servicios de asesoramiento/consultoría y la utilización de *analytics* y herramientas de automatización para mejorar la efectividad y la eficiencia de los procesos relacionados con el cliente.

Todos estos servicios se prestan a través de la plataforma omnicanal de Atento, que integra tanto canales tradicionales como canales digitales:



### La experiencia del cliente



SMS



Teléfono



E-mail



VPA Web



Redes sociales



Apps



En el sitio



VPA Kiosk



Salas de chat

### Evolución de la oferta digital

Otra

Digital

94,8%

2014

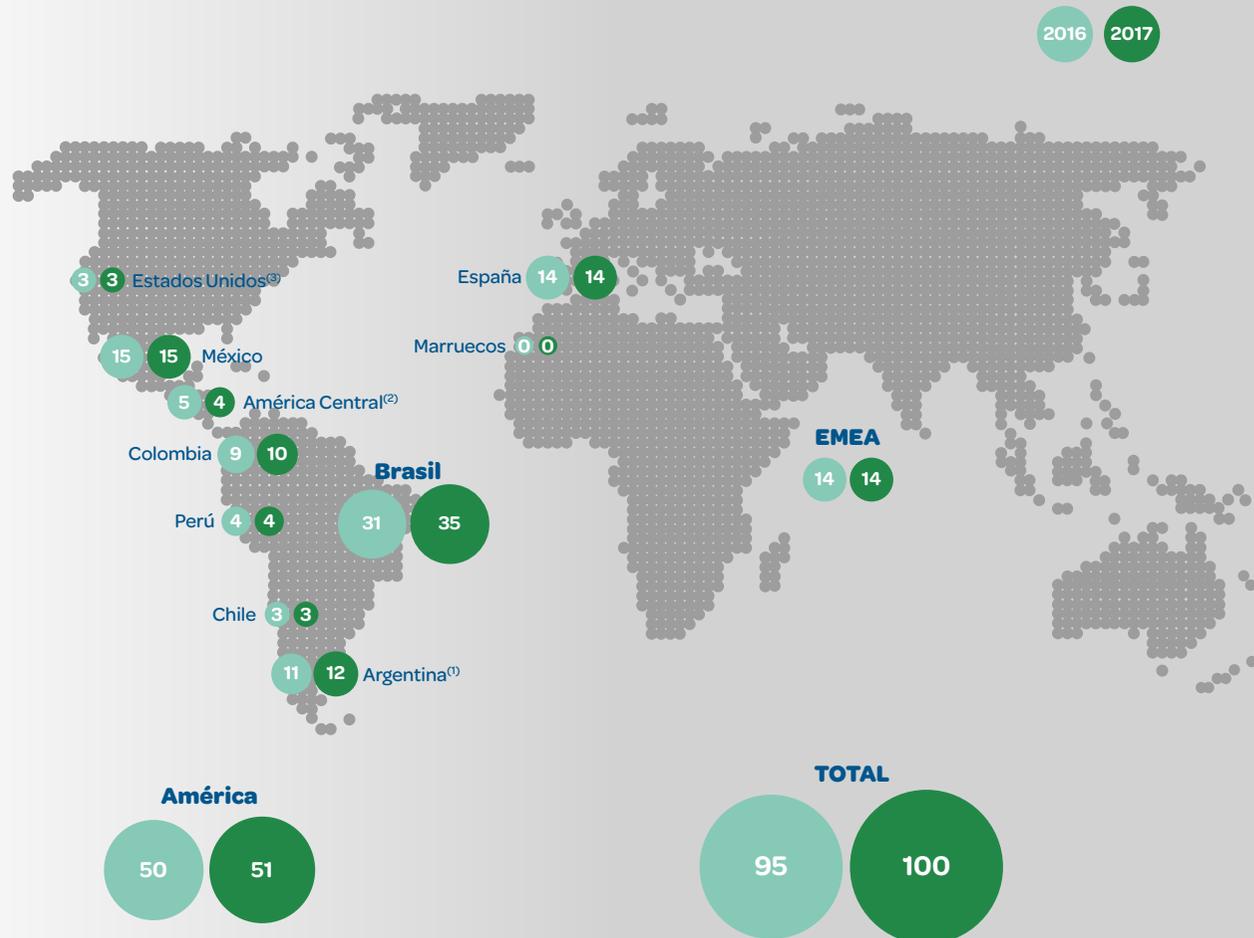
5,2%

93,4%

2017

6,6%

## Mapa de Atento en el mundo



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

## Atento en el mundo

102-6

Atento contaba al cierre de 2017 con más de 151.000 empleados distribuidos en 100 de centros de servicio de 13 países. Gracias a su actividad, la multinacional se mantiene entre los cinco mayores proveedores de servicios de CRM y BPO del mundo.

Atento es líder en América Latina, uno de los mercados más atractivos del planeta. Según Frost & Sullivan, la compañía acapara el 17% de la cuota en América Latina (datos a cierre del ejercicio 2016), manteniendo una posición de cabeza en la mayoría de los países donde opera, incluidos Brasil, México, Perú, Argentina y Chile.

La sede principal se encuentra en Madrid (España), donde Atento tiene su origen. Además, posee otras sedes en puntos de especial relevancia para su modelo de negocio: Sao Paulo (Brasil) y Ciudad de México (México). Es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO *nearshoring* para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos.

### Más centros en 2017

Al cierre de 2017, Atento contaba con cinco centros más que en 2016, tras abrirse cuatro más en Brasil, dos en Argentina y uno en Colombia, y cerrarse dos en Argentina y uno en Guatemala.



# La Responsabilidad Social Corporativa de Atento

102-11

102-12

Como parte de su cultura y su estrategia de negocio, Atento está comprometida con una gestión socialmente responsable, que aporta valor a las comunidades donde opera y a sus distintos grupos de interés: colaboradores, inversores, clientes, autoridades y sociedad en general. Mediante sus políticas y prácticas cotidianas, defiende los Derechos Humanos, laborales y medioambientales reconocidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que se adhirió en 2011.

**Atento recibió el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2017 en México, Argentina y Perú por su buen hacer en materia de sostenibilidad**

La gestión de la responsabilidad social Atento se articula en torno a tres líneas de actuación:

1

**Empleo y capacitación en desarrollo de habilidades:** Atento se esfuerza porque sus empleados alcancen el máximo potencial y se conviertan en agentes de cambio como miembros activos de sus comunidades. Su papel es especialmente importante como primer empleador en todas las geografías.

2

**Sociedad:** con su capacidad para generar empleo, Atento promueve la inclusión social al contratar a colectivos para colocarse en el ámbito laboral. Además, realiza numerosas iniciativas de voluntariado corporativo, campañas humanitarias, entre las que destacan “Voces que Ayudan” o “Atentos al Futuro”.

3

**Conciencia Ecoeficiente:** para minimizar su huella de carbono, reducir el consumo de agua y energía y promover el reciclaje, Atento optimiza los recursos naturales mediante el uso de tecnologías eficientes.

**Empresa socialmente responsable**



Gracias al buen hacer de Atento en materia de sostenibilidad, la compañía recibió el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable 2017 en México, Argentina y Perú. Se trata de un reconocimiento líder en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa en América Latina, que premia los altos estándares de la compañía en materia de calidad de vida en la empresa, ética corporativa y vinculación con la comunidad y medio ambiente. Atento ostenta este distintivo en México desde 2017, y lo recibe por sexta y quinta ocasión en Argentina y Perú respectivamente.



UN GLOBAL COMPACT

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

## Pacto mundial de las Naciones Unidas

Desde su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas en 2011, Atento promueve los Derechos Humanos, los derechos laborales y la protección del medio ambiente y lucha contra la corrupción.

En 2017 contribuyó a los 10 Principios de la siguiente forma:





**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 reconoce las necesidades de los colaboradores en todos los países, los trata con respeto y dignidad y los apoya 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.

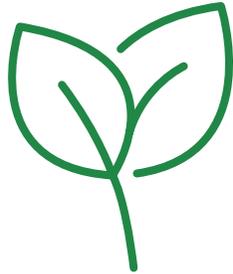
**Principio 5.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

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

Atento reconoce el derecho de los colaboradores a afiliarse y toma en cuenta las peticiones de los trabajadores en las sesiones de negociación donde se establecen las condiciones de trabajo en todas y cada una de sus geografías.

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.



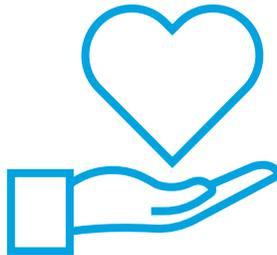
**Medio Ambiente:**

**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 del consumo de recursos naturales.



**Anticorrupción:**

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

Atento cuenta con una extensa política anticorrupción, que comprende códigos éticos, de conducta y formación en la materia y se adapta tanto a las necesidades globales de la compañía como a las regionales. En 2017 no se registraron prácticas de corrupción en ninguna de las filiales de Atento.



## Relación con grupos de interés

- 102-40
- 102-42
- 102-43
- 102-44

La relación de Atento con sus grupos de interés se basa en el respeto y en el reconocimiento de sus legítimas expectativas. Para detectarlas y poder responder a ellas, la compañía mantiene con cada colectivo una interlocución permanente a través de diferentes canales. Como miembro destacado de la industria de CRM y BPO, participa activamente en distintas asociaciones.

Ocho colectivos han sido identificados como grupos de interés de Atento: empleados, clientes, representantes de los grupos sindicales, medios de comunicación, organizaciones nacionales e internacionales, Administraciones Públicas, accionistas y proveedores.

Relación con grupos de interés



**Proveedores:**

Desarrollar una relación comercial beneficiosa para ambas partes que resulte positiva para el entorno.

**AAPP**

**ORGs**

**MMCC**

**Clientes:**

Ofrecer un servicio de máxima calidad en la gestión de las relaciones con los clientes y otros procesos BPO.

**Accionistas:**

Crear valor de forma sostenible en el tiempo.

**Representantes de grupos sindicales:**

Establecer un marco de colaboración que permita encontrar la formulación óptima de las relaciones con los empleados.

**Empleados:**

Mantener la formación y motivación necesarias para obtener un servicio de calidad y una plantilla entusiasta.

**Administraciones públicas:**

Crear vías de colaboración que faciliten la satisfacción de las necesidades de Atento y de las administraciones.

**Otras organizaciones nacionales e internacionales:**

Exponer el punto de vista de Atento y escuchar la perspectiva de terceros en distintos ámbitos.

**Medios de comunicación:**

Facilitar la información necesaria para que la sociedad entienda el modelo de negocio de Atento.

## Canales de relación con los grupos de interés

El diálogo entre Atento y sus clientes se lleva a cabo a través de distintos canales.



## Pertenencia a asociaciones sectoriales

Atento participa en numerosas asociaciones referentes en la industria del CRM y BPO en todas sus geografías.

### Asociaciones sectoriales en las que participa Atento

#### Argentina:

**Cámara 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 sostenible 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, *call centers*, 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):** asociación sin ánimo de lucro, que tiene como objetivo difundir y promover 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 *call centers*, proveedores de hardware, software y servicios para la industria de los *call centers*, al igual que a las personas jurídicas que tengan en sus organizaciones su propio *call center* o *contact center*.

#### Chile:

**Cámara de Comercio de Santiago:** asociación sin ánimo de lucro orientada a apoyar el desarrollo empresarial de Chile. Agrupa aproximadamente 1.300 empresas.

**Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas (Icare):** corporación privada sin ánimo de lucro que agrupa aproximadamente 1.200 empresas, proporciona información y capacitación en temas de alta relevancia para la gestión de las empresas.

**Asociación Chilena de Empresas de Call Center (ACEC):** asociación que reúne aproximadamente a 14 empresas *call center/contact center*, cuyo principal objetivo es discutir y difundir los temas laborales y comerciales afines al sector.

**Perú:**

**Asociación Peruana de Centros de Contacto (APECCO):** asociación civil sin ánimo 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 ánimo 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.

**Guatemala:**

**Asociación gremial de exportadores (Agexport):** 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.

*\*También en El Salvador.*

**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 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.

**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 contact center. Actualmente integra a las empresas más importantes dentro del sector de contact center.

# Estrategia

- Entorno de mercado
- Ejes estratégicos
- Estrategia de RSC
- Perspectivas de futuro



***La imparable revolución digital afecta a todos los sectores y países, y cambia las relaciones entre las empresas y sus clientes***

## Entorno de mercado

La economía mundial afianzó y amplió su recuperación en 2017, registrando un crecimiento del PIB del 3,8%. Este ritmo expansivo, superior al esperado y el mayor desde 2011, vino impulsado por un importante repunte de la inversión en las economías avanzadas y por el ascenso parcial de los precios de las materias primas, que benefició a los países productores.

Brasil, donde se concentran casi la mitad de los ingresos de Atento, abandonó la recesión con un crecimiento del 1%, tasa que aumentará paulatinamente en los próximos años.

El resto de Latinoamérica se benefició de la recuperación de los precios de las materias primas y del contexto dinámico del comercio, si bien su evolución futura no está exenta de riesgos. Chile lideró la recuperación en la región con crecimientos superiores al 3%; Argentina salió de su recesión con un aumento del PIB del 2,8%; Colombia empezó a remontar tras el histórico acuerdo de paz con las FARC, y México sigue resistiendo el nuevo rumbo proteccionista de Estados Unidos.

La primera potencia mundial continuó a la cabeza de las economías avanzadas y cerró el ejercicio con una tasa de crecimiento del 2,3%. Para el próximo año, se espera que la reforma fiscal expansiva aprobada por el Gobierno de Donald Trump en 2017 y el crecimiento del gasto público empujen la demanda interna, si bien las medidas proteccionistas adoptadas por la Casa Blanca hacen prever una reducción significativa de los intercambios comerciales, especialmente con China.

España, país de origen de Atento y donde se centran sus operaciones en Europa, mantuvo un crecimiento del 3,1%, apoyado en la fortaleza de la demanda interna y en la contribución positiva del sector exterior.

La evolución macroeconómica global se enmarca en una imparable revolución digital, que afecta a todos los sectores y a todos los países, y que significa un cambio en las relaciones de las empresas con sus clientes. Los consumidores usan masivamente dispositivos inteligentes y se comunican preferentemente de forma telemática, en vez de hacerlo de forma presencial.

## Tendencias del mercado de CRM Y BPO

En ese mercado cambiante existen ciertas tendencias que afectaron a Atento y, a todas luces, seguirán condicionando su negocio en el futuro:



### Aumento de la contratación de servicios externos relacionados con la gestión del cliente por las empresas.

Esta tendencia se debe principalmente por el aumento de los costos, las presiones competitivas y la mayor complejidad operativa, lo que lleva a las empresas a subcontratar las actividades comerciales secundarias para centrarse en su actividad principal.



### Flexibilización de los precios.

Los nuevos contratos contemplarán cada vez más precios basados en resultados y modelos de precios híbridos como medio para hacer que los servicios sean más transparentes.



### Crecimiento del negocio relacionado con el crecimiento en los negocios de clientes clave.

Si bien el precio de los servicios es el acordado en los contratos, el volumen de servicios CRM BPO brindado durante un período particular depende del desempeño del negocio de los clientes. Atento tiene una exposición significativa a los sectores de telecomunicaciones y servicios bancarios y financieros, y el negocio depende del crecimiento continuo del negocio de sus clientes en estos sectores.



### Las empresas son reacias a cambiar su proveedor de servicios CRM y BPO.

Sin una razón convincente para cambiar el proveedor de servicios CRM y BPO, como diferencias significativas en calidad o precio, las empresas tienden generalmente a permanecer con su proveedor de servicios.



### Desarrollo de soluciones CRM y BPO.

La industria está en transición, por lo que las soluciones más complejas que afectan a varios canales se externalizan, creando así una oportunidad para que los proveedores de CRM BPO, incluido Atento, puedan vender de forma cruzada sus servicios.

## Ejes estratégicos

Para mantener un crecimiento rentable a medio plazo, Atento ha trazado una estrategia que descansa sobre cuatro ejes: evolución de la oferta de valor, liderazgo geográfico, diversificación de la cartera de clientes y crecimiento inorgánico.

## Ejes estratégicos de negocio

### Liderazgo geográfico

- Consolidación como *partner* de referencia de Digital CX y BPO en Latinoamérica.
- Presencia significativa en el segmento *nearshore* de Estados Unidos.



### Evolución permanente de la oferta de valor

- Apuesta por las soluciones de mayor valor añadido, con un fuerte enfoque en la industria.
- Aumento de la oferta de servicios digitales, aprovechando las capacidades de Atento.
- Fortalecimiento de las capacidades de consultoría.

### Crecimiento inorgánico

- Adquirir pequeñas compañías en sectores atractivos para acelerar el crecimiento.
- Formalizar diferentes compras y asociaciones estratégicas para expandir mercados y capacidades.



### Diversificación de la cartera de clientes

- Incremento de la cuota de clientes multisector, especialmente en servicios financieros y otros segmentos de rápido crecimiento.
- Continuar siendo el socio de referencia de Telefónica.

*Atento vigila los nuevos contratos a proveedores con el fin de **garantizar el respeto a los Derechos Humanos y al entorno***

## Estrategia de RSC

### Capacitación de los empleados

La evolución constante de la oferta de valor y el creciente grado de digitalización de la misma implica la capacitación continua de los empleados. Para ello, cuenta con un programa global de educación y capacitación llamado Academia Atento.

### Satisfacción de los clientes

La compañía otorga a sus clientes un servicio excelente y eficiente, mediante el aprovechamiento de las más avanzadas innovaciones tecnológicas. Así lo acreditan los prestigiosos premios que recibe cada año.

### Selección de los proveedores en función de criterios éticos

El crecimiento Atento y su diversificación se traduce en la contratación de nuevos proveedores que permiten actualizar sus servicios y soluciones. Atento vigila los nuevos contratos para garantizar el respeto de los Derechos Humanos y el respeto al entorno.

### Generación de valor para los accionistas

La buena marcha del negocio de Atento y su evolución de acuerdo a las necesidades de sus clientes repercuten favorablemente sobre sus accionistas, que pueden comprobar cómo la compañía en la que invierte se actualiza a las tendencias del mercado.

### Promoción del desarrollo de la comunidad

Atento contribuye al crecimiento sostenible de las comunidades donde opera mediante la creación de empleo, el pago de impuestos, la contratación de proveedores locales, etc. Adicionalmente, desarrolla un voluntariado corporativo y campañas de carácter humanitario.

# Retos para 2018

La estrategia de Atento se centra en el **crecimiento rentable y en la generación de efectivo**

## Retos de negocio

Crecimiento de los ingresos consolidados	3% - 6%
Margen EBITDA ajustado	11% - 12%
Net Interest Expense	\$40MM - \$45MM
Capex en efectivo (% de los ingresos)	3.5% - 4.0%
Effective Tax Rate impacting Rec. Net Income	35% - 38%
Recuento de acciones diluidas	73,9 millones acciones
Conversión de efectivo como porcentaje del EBITDA	35% -38%

En el ámbito de negocio, Atento centra su estrategia en 2018 en el crecimiento rentable y en la generación de efectivo.

La compañía se ha marcado una serie objetivos económicos y financieros que se apoyan en tres ejes:

- Aprovechamiento del ambiente macroeconómico favorable y un marco regulatorio estable para a la tercerización.
- Aumento de los ingresos provenientes de clientes multisector focalizados en soluciones de mayor valor añadido y plataformas digitales.
- Iniciativas de crecimiento que permiten una generación de flujo de efectivo sólido.

## Retos de RSC



### Nuestro equipo de trabajo

- Aumentar la satisfacción de los empleados y fortalecer la oferta de desarrollo profesional para evitar la rotación.
- Aumentar la oferta de oportunidades de desarrollo en el lugar de trabajo para los colaboradores de todas las filiales de Atento alrededor del mundo.



### Nuestros clientes

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



### Medio ambiente

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



### Compromiso social

- Continuar impulsando la inserción laboral a través de la educación en las comunidades que tenemos influencia, para crecer juntos económica y culturalmente.
- Promover la inclusión social y laboral de personas en condiciones vulnerables.
- Continuar la promoción de la ciudadanía responsable a través del voluntariado corporativo: fortalecer la iniciativa GCM.
- Capacitar al personal de seguridad sobre políticas o procedimientos de la organización en materia de Derechos Humanos.



### Mecanismos de gobernanza

- Dar a conocer a todos los colaboradores las políticas globales que regulan las prácticas y establecen objetivos y metas de acuerdo a las necesidades regionales y locales.



### Próximos objetivos de RSC

- Reportar la información de RSC siguiendo con los estándares más difundidos.
- Hacer auditorías de para nuestros proveedores a nivel global.

# Gobierno Corporativo

Modelo de Gobierno Corporativo

Estructura de Gobierno Corporativo y capital

Junta General de Accionistas

Consejo de Administración

Comité de Dirección

Código Ético

Canal de Denuncias

Atento y los Derechos Humanos

Lucha contra el soborno y la corrupción

Gestión de riesgos

102-18	G4-LA12	102-16	102-17	103-2	407-1	408-1	409-1	
406-1	103-2	412-2	412-3	205-2	205-3	205-1	206-1	419-1

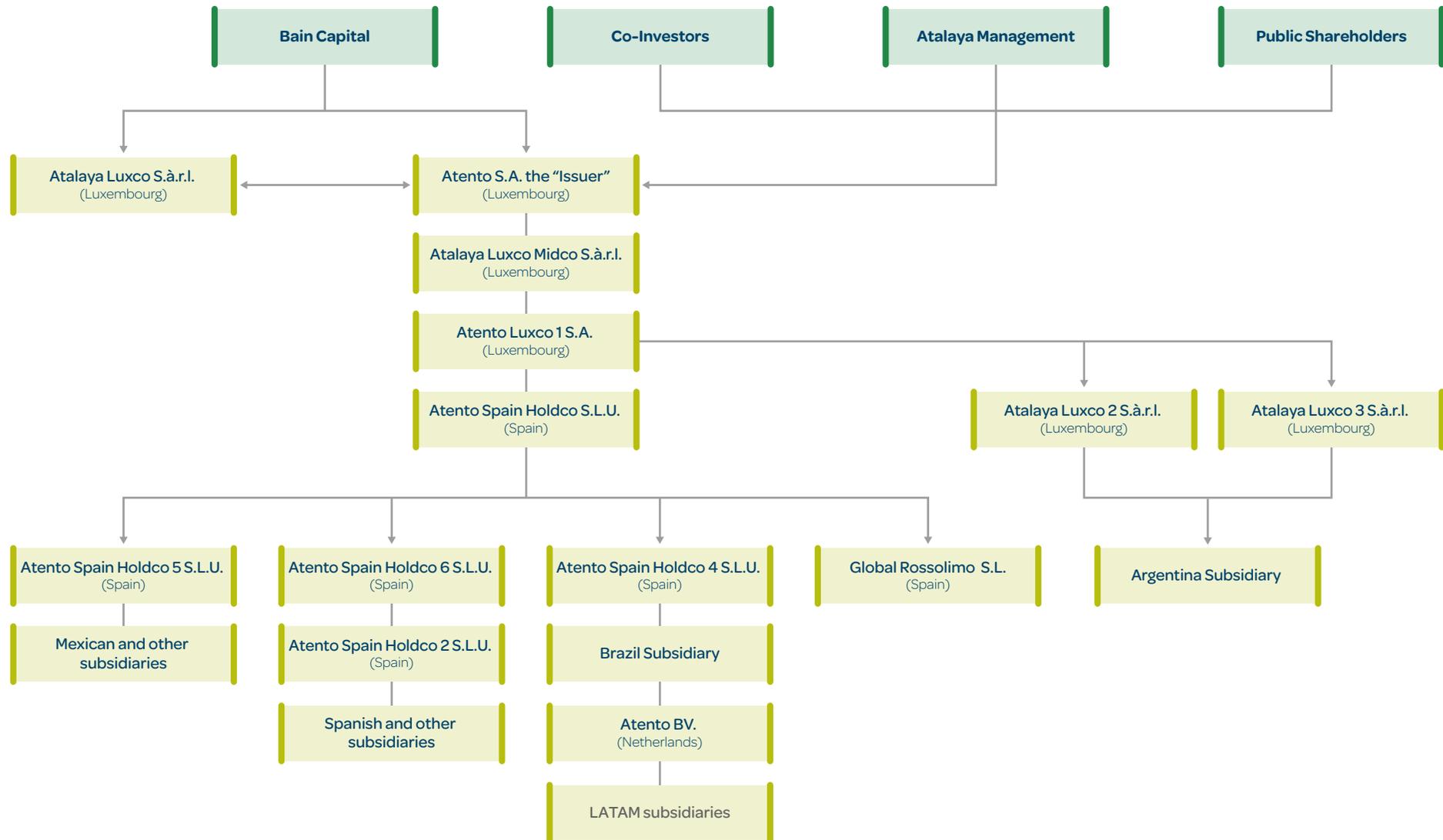


## Modelo de Gobierno Corporativo

Atento se ha dotado de un modelo de gobierno avanzado, que garantiza una gestión operativa transparente, favorece el crecimiento sostenible y repercute positivamente sobre su credibilidad en mercado. Este sistema cumple los más exigentes estándares internacionales al combinar los requisitos de la legislación de Luxemburgo, donde la compañía tiene su domicilio social, con las normas estadounidenses, donde cotiza en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE por sus siglas en inglés).

# Estructura de Gobierno Corporativo y capital

102-18



# Junta General de Accionistas

Atento organiza cada año una Junta General de Accionistas en la que el Comité Ejecutivo hace un repaso de los resultados del año anterior y explica la estrategia del siguiente.

La convocatoria de la Junta General se realiza cada año de manera proactiva e incluye las siguientes acciones:

- Envío de convocatoria.
- Envío de las *proxy cards*.
- Envío de la documentación necesaria para realizar un voto informado.

En 2017, la Junta se celebró el 17 de mayo y adoptó, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas de 2016 y asignación del resultado del ejercicio.
- Reección hasta la Junta General de 2020 de los directores Francisco Tosta Valim Filho, Melissa Bethell y Devin O'Reilly.
- Ratificación del nombramiento del director David Garner, designado por cooptación en el Consejo de Administración el 31 de diciembre de 2016.
- Renovación del auditor de la compañía.
- Aprobación de las remuneraciones del Consejo de Administración que prestan servicios a los comités.
- Cambio en la redacción de los estatutos para permitir el cambio de domicilio social, modificar los requerimientos formales para convocar las juntas generales de acuerdo con la nueva legislación y autorizar al Consejo de Administración para asignar acciones existentes de la compañía o emitir nuevos títulos para determinados empleados.

# Consejo de Administración

El Consejo de Administración está formado por 8 miembros, representativos del carácter global de la organización 9 ocasiones durante el ejercicio 2017.

Nombre	Cargo	Comisión de Riesgos y Auditoría	Comisión de Remuneraciones y Sostenibilidad
Alejandro Reynal	Director		
Devin O'Reilly	Director		
Antonio Viana	Director	Presidente	
Melissa Bethell	Directora		Presidenta
Stuart Gent	Director		Miembro
Thomas Iannotti	Director	Miembro	Miembro
Marie-Catherine Brunner	Director		
David Garner	Director	Miembro	

Para facilitar su funcionamiento y garantizar su independencia, el Consejo se organiza en dos comisiones formadas por tres miembros: Comisión de Riesgos y Auditoría y Comisión de Remuneraciones.

### Comisión de Riesgos y 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.

### 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.

## Perfil de los consejeros

405-2

Los integrantes del Consejo de Administración son personas cualificadas y de reconocido prestigio. Sus *curriculum vitae* pueden consultarse en la web corporativa, en el apartado de [Gobierno Corporativo](#).

(en porcentaje)	2017	2016	2015
Porcentaje de hombres en el órgano de gobierno	87,5%	85,7%	72%
Porcentaje de mujeres en el órgano de gobierno	12,5%	14,3%	28%
Integrantes del órgano de gobierno menores de 30 años	0 (0%)	0%	3%
Integrantes del órgano de gobierno entre 30 y 50 años	5 (62,5%)	86%	89%
Integrantes del órgano de gobierno de más de 50 años	3 (37,5%)	14%	8%



## Comité de Dirección

Nombre	Cargo
Alejandro Reynal Ample	CEO
Mauricio Teles Montilha	CFO
Mariano Castaños Zembraín	Director Comercial Global
José Ignacio Cebollero Bueno	Director de Recursos Humanos
Michael Flodin	Director Regional EE.UU. y de Negocio Nearshore
Dimitrius de Oliveira	Director Regional de Brasil
Rodrigo Llaguno	Director de México
Juan Enrique Gamé	Director Regional Sudamérica
José María Pérez Melber	Director Regional EMEA

# Código Ético

102-16

Atento cuenta con un Código Ético en el que se establecen y desarrollan los principios éticos que deben regir el comportamiento y la toma de decisiones de todos los integrantes de la organización y de sus filiales.

## Principios del Código Ético

- Conducta honesta y ética, aplicable incluso al manejo de los potenciales conflictos de interés, tanto reales como aparentes que puedan producirse, de conformidad con la ley y la política de la compañía sobre esta materia.
- Revelación completa, justa, precisa, oportuna y comprensible en los informes y documentos que la compañía presente o entregue a la SEC y/o a los inversores, así como en otras comunicaciones públicas emitidas por la compañía.
- Cumplimiento de las leyes y normativa aplicable, así como de las políticas de la compañía.
- Denuncia interna inmediata a la persona/s pertinentes (o el uso del sistema de denuncia anónima y confidencial de la compañía) de cualquier incumplimiento identificado en el Código de infracciones de las políticas de la compañía.

El Código Ético se anexa a los contratos laborales de todos los profesionales, que deben aceptarlo expresamente.

Anualmente, se realizan campañas de difusión a nivel global. Cada consejero, directivo y empleado firma, de modo manual o electrónico, una certificación en la que confirme que ha leído, ha entendido y ha cumplido con el Código Ético.

El incumplimiento de este Código puede desembocar en medidas disciplinarias apropiadas, incluido el despido. El Código está disponible en el sitio web corporativo en [www.atento.com](http://www.atento.com).

***El Código Ético se anexa a los contratos laborales de todos los profesionales, que deben aceptarlo expresamente***

# Canal de Denuncias

102-17

## Descripción de funcionamiento

103-2

Todos los empleados de Atento pueden denunciar el incumplimiento del Código Ético a través del Canal de Denuncias que la compañía pone a su disposición a través de una [microsite](#), correo electrónico o llamada gratuita.

## Código Ético, Canal de Denuncias y Políticas

El **compromiso** de Atento con la ética, la transparencia y la integridad es clave en nuestra compañía.

Por lo tanto, si detectas algún caso de fraude financiero u operativo debes **reportarlo** a través del **Canal de Denuncias confidencial**.

Para ello, tienes a tu alcance diferentes canales disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

[www.canaldenunciasatento.com](http://www.canaldenunciasatento.com)

[atento@canaldenunciasatento.com](mailto:atento@canaldenunciasatento.com)

Llamada gratuita

Finalizado el proceso de revisión anual, ya puedes consultar en Atento Cloud o en las intranet locales las últimas versiones de las políticas publicadas.

Argentina: 0800 666 0079

Luxemburgo: 800 8 1059

Brasil: 0800 721 0746

Marruecos: +55 11 2739 4501\*

Chile: 1230 020 8946

México: 01 800 681 5380

Colombia: 01800 913 2017

Nicaragua: +55 11 2739 4501\*

Costa Rica: +55 11 2739 4501\*

Panamá: +507 8339697

El Salvador: 800 6784  
o +55 11 2739 4501\*

Puerto Rico: 1 787 919 0828

España: 900 838920

República Checa: +55 11 2739 4501\*

USA: 1 800 986 3850

Uruguay: 000 416 205 1344

Francia: 0805 089339

Venezuela: +55 11 2739 4501\*

Guatemala: +502 22699458  
o +55 11 2739 4501\*

\*Acepta llamadas a cobro revertido

Es responsabilidad de todos conocer y aplicar las políticas y asegurar la integridad y la transparencia de Atento.

Durante el ejercicio 2017, se escalaron denuncias al comité de compliance local y 8 elevadas al comité de compliance global. Del total de denuncias, 91 procedieron de Brasil, 36 de la zona EMEA, 45 de Norteamérica y 213 de Sul (Brasil)

La finalidad del canal de denuncias es informar de cualquier actividad o comportamiento que contravenga tanto las normas éticas como cualquier otra política o regulación de obligado cumplimiento, interna o externa, que vaya en contra de los intereses de la empresa y de sus grupos de interés, para de esta manera garantizar, velar y promover el comportamiento ético, los valores y los principios de Atento. La información, y la identidad del denunciante, se tratarán de manera confidencial, pudiendo el denunciante guardar su anonimato.

Las denuncias de los empleados son recibidas por una empresa externa (ITCS), que valora si las denuncias cuentan con la documentación mínima necesaria que permitiría su investigación, realizando una valoración provisional del nivel de riesgo para a continuación remitir la denuncia al departamento de Auditoría Interna (corporativa), quienes, tras analizarlas de nuevo podrían:

- Desestimarlas, por falta o inexactitud de la información o por no relevancia.
- Estimar su análisis.

Una vez consideradas aptas para el análisis, Auditoría Interna valora el nivel de riesgo, seleccionando generalmente para su investigación las que considera de "riesgo alto", pudiéndose apoyar en el Comité de Cumplimiento Global para resolver alguna que presente una dificultad especial, y delegando al Comité de Cumplimiento Regional las restantes. El Comité de Cumplimiento es un órgano colegiado, formado por los responsables de las áreas Legal, Financiera y RRHH, dotado de responsabilidad del Órgano de Administración y con las funciones

principales de velar por el cumplimiento normativo e impulsar la cultura ética. Las denuncias que se consideran de riesgo alto son, con carácter general, las relacionadas con:

- Fraude con impacto en los informes financieros, fraude fiscal.
- Corrupción, cohecho, blanqueo de capitales.
- Riesgos económicos, manipulación de la facturación.
- Mala conducta, trato inapropiado, conflicto de intereses.
- Robo de información o activos.
- Violación de las leyes o de los requerimientos administrativos.
- Emisión de información engañosa.
- Denuncias sobre directores y empleados de mayor categoría.

Mientras que las de "otros tipos de riesgo" están habitualmente relacionadas con:

- Infraestructura / instalaciones.
- Cuestiones de recursos humanos (nómina, beneficios, bonos, salarios variables, etc.).
- Denuncias sobre empleados de nivel gerente e inferior, lo que puede incluir:
  - Favoritismo.
  - Pagos o cobros indebidos.
  - Abuso moral/sexual.
  - Daño a la persona.
  - Conducta no ética.

# Atento y los Derechos Humanos

Atento promueve el respeto a los Derechos Humanos tanto en el seno de la organización como en su cadena de suministro. Esta política se hace más patente en la gestión de recursos humanos, en la lucha contra la discriminación y en la defensa de los grupos más vulnerables.

En línea con su total respeto a los Derechos Humanos, la libertad de asociación es una realidad en todos los centros de trabajo de Atento. La compañía mantiene una interlocución constante con los representantes de los trabajadores y garantiza el derecho a acogerse a convenios colectivos. Estas garantías son extensibles a todos sus proveedores.

407-1

La compañía aplica, asimismo, tolerancia cero con la explotación infantil y con el trabajo forzoso, por lo que no trabaja con proveedores que tengan un riesgo significativo estas materias.

408-1

409-1

Atento trabaja activamente para evitar la discriminación en todos sus centros. En 2017, Brasil fue el único país donde se registraron casos de discriminación, 53 en total, si bien el número se redujo en 20 casos con respecto al año anterior. Ya se han aplicado medidas disciplinarias en 33 de los casos

406-1

(retroalimentación, entrenamiento conductual y desligamiento) y los 20 restantes están todavía pendientes de resolución.

103-2

En todo el grupo, sólo se han registrado reclamaciones relacionados con los Derechos Humanos en Brasil.

### RRHH en la cadena de suministro

Desde 2016, Atento incluye en sus contratos y en sus acuerdos de inversión cláusulas relativas al respeto a los Derechos Humanos en Brasil, Colombia, España y Perú y espera extender esta práctica al resto de países donde tiene presencia.

412-3

En otros países, como Argentina y Uruguay se especifica y exige a los proveedores que cumplan con requerimientos ligados a la seguridad de la información, cuidado del medioambiente y seguridad en el trabajo en las condiciones comerciales de contratación.

## Reclamaciones sobre Derechos Humanos

	2017 Brasil	2016 Brasil
Total de reclamaciones	671	867
Reclamaciones abordadas	671	867
Reclamaciones resueltas	210	780

## Formación en Derechos Humanos

412-2

Para garantizar la protección de los Derechos Humanos, se dedican un gran número de horas de formación en estos temas en los diferentes países.

### Formación en Derechos Humanos

País	Número de horas impartidas	Porcentaje de empleados formados
Argentina y Uruguay	1742	23,8%
Colombia	4.264	90%
Estados Unidos/ Puerto Rico	N/A	N/A
España	6.209	78,62%
- Sucursal Colombia		
- Sucursal Marruecos	N/A	N/A

Paralelamente, durante el ejercicio 2017 se han llevado a cabo diferentes acciones de comunicación y formación sobre políticas y procedimientos, que implican una capacitación para luchar contra la corrupción.

Gracias a todas estas iniciativas, en 2017 no se registraron casos de corrupción en el seno de la organización.

205-2

205-3



*Atento utiliza dos vías para combatir la corrupción y el soborno: la gestión preventiva en la firma de contratos y la auditoría puntual en determinados centros*

## Lucha contra el soborno y la corrupción

Atento está comprometido en la lucha contra cualquier forma de corrupción, incluido el soborno. En línea con su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, la compañía ha establecido un conjunto de medidas para prevenir, detectar y gestionar conductas delictivas de soborno.

- Política anticorrupción extensiva a todos los colaboradores.
- Controles a nivel interno y de cadena de suministro.
- Normativa antifraude.
- Política de conflicto de interés.
- Política de relación con las administraciones públicas.
- Programas *e-learning* para conocer las políticas anticorrupción.
- Formación específica, tanto a nivel técnico como operativo, con el mismo contenido en todas las geografías del grupo.
- Formación en habilidades para colaboradores, impartida a partir de los mandos intermedios.

En general, utiliza dos vías fundamentales para combatir la corrupción y el soborno: la gestión preventiva en la firma de contratos y la auditoría puntual en determinados centros.

Así, los empleados que ingresan a la empresa para las categorías coordinador, jefe, gerente, y director

firman la Política de Anticorrupción (POLO) y todos los proveedores deben completar y firmar un formulario que es anexo a esta política.

En cuanto a las auditorías, en 2017 se hicieron auditorías en 30 centros de trabajo.

205-1

### Auditorías anticorrupción

País	Número de centros auditados
Chile	3
Colombia	11
Perú	4
México	12

# Gestión de riesgos

Atento cuenta con un sistema de gestión de riesgos que le permite anticipar, evitar o mitigar eventualidades que, de producirse, podrían poner en peligro la consecución de los objetivos de la compañía.

En Auditoría Interna recae la labor de vigilancia y respuesta de la empresa a los riesgos empresariales. Existe la figura del responsable de riesgos, que reporta al jefe del departamento.

Es el director local o global, en su caso, comunica los riesgos identificados en las comisiones de auditoría, donde se analizan de forma pormenorizada y se valoran según la probabilidad de que se materializan. En función del resultado de esa valoración, se realiza un plan de acción y mitigación que se revisa periódicamente en reuniones sucesivas de dichas comisiones hasta que el riesgo se desvanece.

Existen riesgos financieros, operativos, legislativos, ambientales, sociales, macroeconómicos y sectoriales.

No se produjeron en 2017 demandas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas monopolísticas y contrarias a la libre competencia.

206-1

Sí se produjeron, por el contrario, multas de carácter laboral en Chile y otras 7 en Perú de carácter administrativo, estas últimas pendientes de resolver en última instancia.

419-1

## Multas de carácter laboral

País	Número de multas	Valor monetario (en USD)
Chile	14	2.300
Perú	7	26.667

*No se han producido demandas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas monopolísticas y contrarias a la libre competencia*

# Desempeño en 2017

Hechos destacados

Resultados económicos

Nuestros clientes

Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Compromiso social

Nuestros proveedores

Compromiso medioambiental

102-7	418-1	401-1	202-2				
402-1	403-1	102-41	201-3	102-8	202-1	405-1	401-3
405-2	404-2	404-3	403-2	403-4	103-2	201-1	413-1
413-2	411-1	204-1	414-1	414-2	307-1	302-1	303-1

## Hechos destacados

- **Marzo** de 2017: Atento compra una participación mayoritaria en Interfile, proveedor líder de servicios BPO para el sector de servicios bancarios y financieros en Brasil.
- **Junio** de 2017: lanzamiento de la nueva unidad de negocio, Atento Digital, para impulsar la experiencia del cliente en la era de la digitalización.
- **Junio** de 2017: firma de una asociación y adquisición de una participación minoritaria de Keepcon, proveedor líder de gestión de experiencia de cliente automatizada basada en tecnología semántica.
- **Agosto** de 2017: ampliación de los plazos de la deuda financiera de Atento, al emitir obligaciones garantizadas de rango senior a un interés del 6,125% por un capital agregado de 400 millones de dólares con vencimiento en 2022 y amortizar anticipadamente de las obligaciones con vencimiento en 2020 que estaban en circulación.
- **Amortización** anticipada de las obligaciones garantizadas brasileñas con vencimiento en 2019.
- **Firma** de una nueva línea de crédito renovable de 105 millones de dólares que sustituye a la línea de 50 millones de euros.
- **El Consejo** aprueba una Política de Retribuciones que incluye el pago anual de un dividendo.
- **Octubre**: Atento y Falconi firman una alianza estratégica para prestar servicios integrados de consultoría de gestión y externalización de procesos a empresas.
- **Noviembre**: pago del primer dividendo de Atento a los accionistas, de 0,3384 euros la acción.
- **Noviembre**: Atento cierra la venta 12 millones de acciones con un nominal de 9 euros por título y una opción de compra de hasta 1,8 millones de acciones.

# Resultados económicos

Atento cerró el año con un sólido crecimiento de la cifra de negocios. Esta recuperación de su expansión, más patente en la región de América, se apoyó en una intensa actividad comercial y en la ampliación de sus capacidades para liderar la oferta digital gracias a alianzas e inversiones con empresas tecnológicas. En paralelo, mejoró su posición financiera al completar la reestructuración de su deuda y la fuerte conversión de flujo de caja le permitió repartir su primer dividendo entre los accionistas.

Resultados <i>(en millones de dólares)</i>	2017	2016	2015 <sup>(*)</sup>
<b>Ingresos</b>	1.921,311	1.757,498	1.949,900
Otros ingresos operativos	16,4	5,880	4,325
Otras ganancias y trabajos propios capitalizados	0,4	41,748	-
<b>Gastos de operativos:</b>			
Suministros	(74,9)	(65,598)	(77,604)
Prestaciones a los empleados	(1,429,1)	(1,309,901)	(1,410,526)
Depreciaciones	(49,2)	(46,448)	(50,077)
Amortizaciones	(55,2)	(50,916)	(51,430)
Variación de las provisiones de tráfico	(0,6)	(1,902)	(1,319)
Otros gastos operativos	(236,6)	(214,015)	(241,478)
<b>Total gastos operativos</b>	<b>(1.845,7)</b>	<b>(1.688,7)</b>	<b>(1.832,4)</b>
<b>Resultado operativo</b>	<b>92,4</b>	<b>116,346</b>	<b>121,774</b>
Ingresos financieros	7,9	7,188	15,459
Gastos financieros	(78,1)	(59,151)	(75,469)
Variación en el valor razonable en instrumentos financieros (**)	0,2	675	17,535
Ganancia/(pérdida) neta por diferencia de cambio	(23,4)	(56,494)	(3,919)
<b>Resultado financiero neto</b>	<b>(93,5)</b>	<b>(107,782)</b>	<b>(46,394)</b>
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>(1,0)</b>	<b>8,564</b>	<b>75,380</b>
<b>Impuestos</b>	<b>(12,5)</b>	<b>(5,207)</b>	<b>(23,150)</b>
Resultado procedente de actividades continuadas	(13,6)	3,357	52,230
Resultado procedente de actividades interrumpidas	-	(3,2)	(3,1)
<b>RESULTADO NETO ATRIBUIDO</b>	<b>(13,6)</b>	<b>151</b>	<b>49,148</b>
<b>Resultados básicos por acción (USD)</b>		<b>0.05</b>	<b>0.71</b>
<b>Resultado diluido por acción (USD)</b>		<b>0.05</b>	<b>0.70</b>
<b>EBITDA</b>	<b>196,9</b>	<b>213.7</b>	<b>223.3</b>
<b>EBITDA ajustado</b>	<b>221.0</b>	<b>221.9</b>	<b>249.7</b>
<i>Margen EBITDA ajustado</i>	<i>11,5%</i>	<i>12,6%</i>	

## Alianzas e inversión para ampliar la oferta digital

La oferta de nuevas soluciones y servicios de Atento se amplió a través de diferentes compras y alianzas que permitirán a Atento consolidarse como líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio.

- La **adquisición de Interfile**, completada en enero, le ha permitido mejorar sus capacidades en la automatización de procesos comerciales y soluciones de mayor valor agregado, como la gestión del crédito. Mediante esta operación, Atento duplica su cuota de mercado hasta llegar aproximadamente al 10% de un mercado total BPO de generación de crédito en Latinoamérica cuyo tamaño se estima en 1.000 millones de dólares.
- La **nueva unidad de negocio Atento Digital** comenzó su actividad en junio con la firma de una **alianza estratégica y la adquisición de una participación minoritaria en Keepcon**, uno de los principales proveedores de gestión automatizada de experiencia de cliente basada en tecnología semántica.
- En octubre, la **asociación estratégica con la firma consultora Falconi** incrementó sus capacidades de consultoría en esta área y aceleró la entrada de Atento en el segmento de transformación de procesos comerciales.

Los ingresos de Atento se diversificaron a niveles históricos en 2017, alcanzando los 1.921,3 de dólares (+5,1%). Los ingresos multisectoriales se consolidaron como el motor de crecimiento en todas las regiones \_especialmente en Argentina, Chile y Colombia\_ e industrias al elevarse un 8,6% y situarse en un 61% del total. Por su parte, los ingresos de Telefónica, el principal cliente, se mantuvieron prácticamente estables, de acuerdo con lo esperado.

En plena era de transformación de la industria, Atento amplió su oferta digital el segmento de mercado que más crece (+12,5%) con nuevas capacidades en inteligencia artificial, automatización y tecnologías cognitivas, al tiempo que siguió desarrollando su

oferta back office (+8,35%) y sus soluciones *end-to-end*. En este sentido, merece especial mención el lanzamiento de Atento Digital, que integra todos los activos digitales de la compañía.

La diversificación de los ingresos, la mejora de las capacidades y la disciplina de costes hizo que el EBITDA ajustado alcanzase los 196,9 millones de dólares y el margen EBITDA se situase en el 11,5%.

Los buenos resultados operativos no han sido suficientes, sin embargo, para compensar los gastos financieros y las pérdidas por diferencia de cambio. Por este motivo, la cuenta de pérdidas y ganancias arrojó un resultado neto negativo de 13,6 millones de dólares.

## Fuerte generación de flujo de caja

Atento genera el flujo necesario para seguir creciendo y devolviendo capital a sus accionistas. El flujo de caja operativo totalizó 162,7 millones en todo el año, mientras que el flujo de caja libre antes de intereses y adquisiciones fue de 26,3 millones y 1,1 millones respectivamente.

La generación de efectivo fue positiva durante el año 2017, incluso después de invertir 29,8 millones de dólares en adquisiciones permitió a Atento devolver capital a los accionistas, pagando 25 millones en su primer dividendo el 28 de noviembre de 2017.

Al 31 de diciembre de 2017, la compañía tenía efectivo y equivalentes de efectivo de 142 millones y líneas de crédito *revolving* de 104 millones, de los cuales 99 millones no fueron utilizados, lo que supone una liquidez total de 241 millones.

La deuda financiera neta se situó era de 344,5 millones de dólares, una cantidad levemente superior (+1%) a la registrada al cierre de 2016, que supone un apalancamiento neto se de 1,6 veces el EBITDA.

## Refinanciación de la deuda

En 2017, Atento culminó el proceso de refinanciación de su deuda para mejorar su estructura financiera y ampliar su flexibilidad financiera reduciendo los costes, ampliando plazos y elevando, por tanto, su rentabilidad y liquidez.

Este proceso incluyó la emisión de nuevas obligaciones garantizadas de rango senior por importe de 400 millones de dólares, la amortización anticipada de la totalidad de las obligaciones garantizadas de rango senior con vencimiento en 2020 que estaban en circulación (300 millones de dólares) y la amortización anticipada de la totalidad de las

obligaciones garantizadas brasileñas con vencimiento en 2019 (129 millones de dólares). Asimismo, dispone de 105 millones de dólares nuevos en virtud de determinadas líneas de crédito renovables.

Como consecuencia de estas operaciones, Atento reducirá sus gastos por intereses entre 10 y 15 millones de dólares anuales en 2018.

El proceso de financiación supuso que la compañía incurriese en extraordinarios por un valor aproximado de 20 millones de dólares.

**Atento culminó en 2017 el proceso de refinanciación de su deuda para mejorar su estructura financiera**

Capitalización en términos de deuda y patrimonio <i>(en millones de dólares)</i>	2017	2016	2015 <sup>(*)</sup>
Deuda senior	398,3	303,3	301,7
Títulos de crédito Brasil	21,1	156,6	168,1
Nota de préstamo a proveedor	-	-	-
Instrumento de valor contingente	-	-	26,3
Certificados de acciones preferentes	-	-	-
Deudas por arrendamiento financiero	10,5	3,6	4,7
Otros préstamos	56,4	71,4	74,8
<b>Total de la deuda</b>	<b>486,3</b>	<b>534,9</b>	<b>575,6</b>
Certificados de capital preferentes	-	-	-
<b>Deuda total excluyendo PECs</b>	<b>486,3</b>	<b>534,9</b>	<b>575,6</b>
Efectivo y equivalentes en efectivo	(141,8)	(194,0)	(184,0)
Inversiones financieras a corto plazo	-	-	-
<b>Deuda neta (sin auditar)</b>	<b>344,5</b>	<b>340,9</b>	<b>391,6</b>
<b>Apalancamiento de la deuda (sin auditar)</b>	<b>1,6x</b>	<b>1,5x</b>	<b>1,6x</b>

## Desarrollo del negocio por países

102-7

Atento segmenta las áreas en las que opera en tres grandes grupos:

- **Brasil**, que computa como una región independiente por su volumen de su negocio.
- **América**, que comprende las filiales de Argentina, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México, Perú, Puerto Rico, Uruguay y Panamá.
- **EMEA**, que incluye la actividad en España y la de sus sucursales en Colombia y Marruecos.

### Brasil

La recuperación económica, unida a la intensificación de la actividad comercial y la mayor penetración de las soluciones de *back-office* elevaron los ingresos de Brasil un 10,5% durante 2017.

En esta área geográfica, los ingresos multisector crecieron 260 puntos básicos hasta el 69,1%, mientras que los provenientes de Telefónica disminuyeron un 1,9%.

Se produjo una caída de márgenes que se explica por un volumen menor de los ingresos de clientes específicos y por la fuerte base de comparación del cuarto trimestre de 2016.

Durante el ejercicio Atento abrió 4 centros nuevos: dos de ellos provenientes de la compra de Interfile y otros dos para atender a las necesidades de clientes específicos (Vivo, Vía Varejo y Samsung).

### América

En 2017 se produjo un fuerte crecimiento de los ingresos, del 61%, en toda la región.

Los ingresos multisector se elevaron 300 puntos básicos, hasta el 58%, gracias a la de nuevos clientes especialmente en Argentina, Colombia, Chile y Estados Unidos Nearshore.

Entre tanto, los ingresos de Telefónica disminuyeron levemente, un 1%.

El margen ajustado EBITDA descendió un 11%.

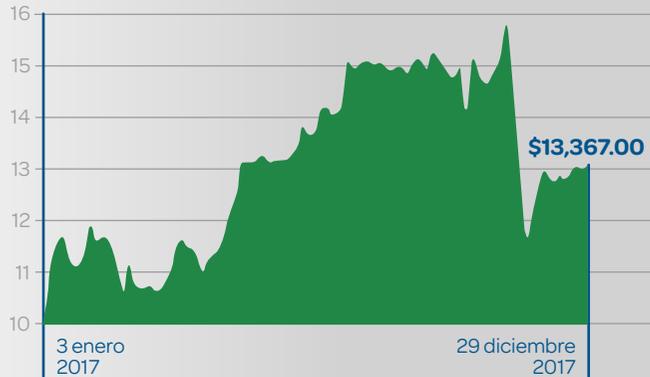
En esta zona, Atento ganó tres centros más para hacer frente a las demandas de sus clientes, tras abrir nuevas plataformas en Argentina y Colombia y cerrarse una en Argentina y otra en Guatemala.

### EMEA

Los ingresos multisectoriales registraron un incremento del 5,4% que debió a la captación de nuevo clientes, especialmente empresas de telecomunicaciones diferentes a Telefónica. Por el contrario, los ingresos de Telefónica se redujeron un 5,9% como consecuencia de los precios excepcionalmente más altos en el cuarto trimestre de 2016 que se ajustaron a lo largo de 2017 a niveles más normales.

## Growth of \$10,000.00 with distributions reinvested

Miles de dólares



Start price/share:	\$7.85
End price/share:	\$10.15
Starting shares:	1,273.89
Ending shares:	1,316.94
Distributions reinvested/share:	\$0.34
Total return:	33.67%
Annualized Gain:	34.14%
Starting investment:	\$10,000.00
Ending investment:	\$13,367.00
Years:	0.99

## Atento en Bolsa

Las acciones de Atento, se revalorizaron un 34,4% en 2017 en respuesta al cumplimiento de sus objetivos financieros trimestre a trimestre y a las buenas perspectivas que genera la ampliación de sus capacidades digitales.

Los títulos de la compañía, que comenzaron el año a un precio de 7,85 dólares mantuvieron una tendencia ascendente hasta situarse en un máximo de 12,9 dólares el 1 de noviembre. Tras ese fuerte repunte, los accionistas recogieron beneficios y la acción cerró el año a 10,15 dólares. En noviembre de 2017, la compañía comunicó al mercado que una filial de Bain Capital Private Equity, el accionista mayoritario lanzaría una oferta pública de 12,295,082 acciones ordinarias de la compañía al precio de oferta pública de 9 dólares por acción. La compañía no recibió ninguna de las ganancias de las acciones vendidas en la oferta.

### Retribución a los accionistas

El 21 de septiembre de 2017, el Consejo de Administración de Atento aprobó una Política de Dividendos para la compañía con el objetivo de pagar dividendos con carácter anual. Esta política se enmarca dentro del compromiso de Atento de generar el mayor valor posible para el accionista.

El pago del dividendo se realizó el 28 de noviembre de 2017 y ascendió a 25 millones de euros, lo que supone un reparto de 0,34 dólares por acción.

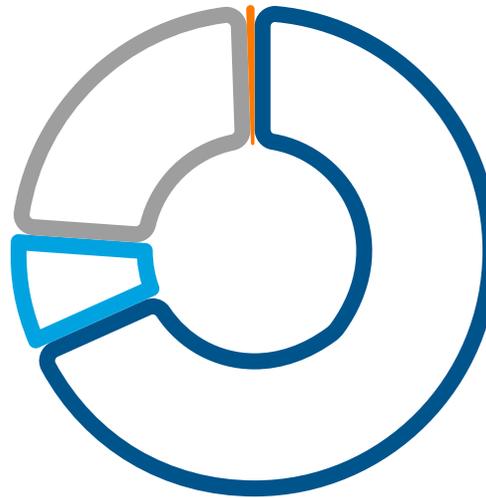
Este primer desembolso ha sido posible gracias a la fuerte generación de flujo de caja, a su estructura de capital reforzada y a la capacidad de ejecutar sus iniciativas estratégicas.

## Estructura de capital

Al 31 de diciembre de 2017, Atento tenía 73.909,056 acciones ordinarias y el accionista mayoritario era Atalaya PikCo S.C.A., sociedad afiliada a Bain Capital, con el 68,14%. Las entidades afiliadas a Wellington Management Group poseían el 8,22% y Atalaya Management Gibco aproximadamente el 0,508% del total. Ciertos miembros de la gerencia mantenían una participación de capital indirecta en estas acciones, incluyendo (estos porcentajes son acciones en circulación de Atalaya Management Gibco): Alejandro Reynal (64,5%), Mauricio Montilha (8,8%) Michael Flodin (0,1%) y Juan Enrique Gamé (10,9%).

En noviembre de 2017, Atento comunicó al mercado que tanto la sociedad como el accionista mayoritario lanzarían una oferta pública de 12.295.082 acciones ordinarias de la compañía al precio de oferta pública de 9 dólares por acción. La compañía no recibió ganancia alguna por las acciones vendidas en la oferta.

## Distribución de las acciones



## Relación con los accionistas

Con el fin de evitar desequilibrios y conflictos de intereses entre los minoritarios y los accionistas de referencia, Atento cuenta con mecanismos de comunicación que sirven a todos los interesados para tomar decisiones fundamentadas de compraventa de acciones y que complementan las comunicaciones que exige la ley.

La principal vía de comunicación es su web corporativa, donde hay una sección únicamente destinada a accionistas e inversores (<http://investors.atento.com/>). Los interesados pueden encontrar diferentes tipos de información: visión general de la empresa, comunicados, datos financieros, presentaciones de resultados, un calendario de eventos e información relativa al gobierno corporativo.

Para mantener el flujo constante de comunicación, la compañía realiza diversos esfuerzos adicionales para mantener un buen flujo de comunicación, como lo son las alertas que envía periódicamente a inversores (notas de prensa, precio de la acción, eventos y presentaciones, entre otros) o la publicación de contactos para relación con inversores en la sección habilitada de la web.

En 2017, Atento nombró a Shay Chor como Director de Tesorería Corporativa y de Relaciones con los Inversores, con la responsabilidad de comunicar a la comunidad inversora global la estrategia, las perspectivas de crecimiento, la efectividad operativa y el rendimiento financiero de Atento.

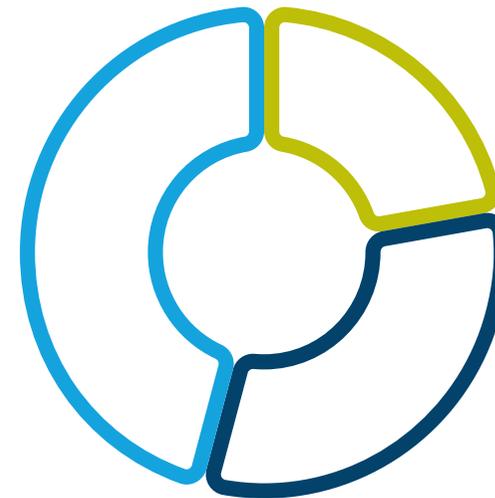
	Acciones	Porcentaje
● Atalaya PikCo S.C.A. (1)	50.364.933	68,14%
● Entities affiliated with Wellington Management Group LLP (2)	6.077.495	8,22%
● Atalaya Management Gibco holds	375.518	0,508%

## Nuestros clientes

Atento cuenta con más de 400 clientes, líderes en sus respectivos sectores de actividad. Se trata de una cartera diversa y multinacional, formada principalmente por compañías de telecomunicaciones y servicios financieros, en la que se observa un fuerte crecimiento en otros sectores, tales como consumo, venta minorista, Administraciones Públicas, salud, transporte y logística, tecnología y medios.

### Ingresos por sector

TELECOMUNICACIONES  
46,7%



SERVICIOS FINANCIEROS  
21,6%

31,7%  
MULTISECTOR

## Sectores a los que pertenecen nuestros clientes



Servicios Bancarios  
Financieros y Aseguradoras



Servicios Públicos



Salud



Farmacéutica



Comercio Minorista  
y Electrónico



Tecnología



Logística y Transporte



Automotriz



Comunicación y Medios



Gobierno



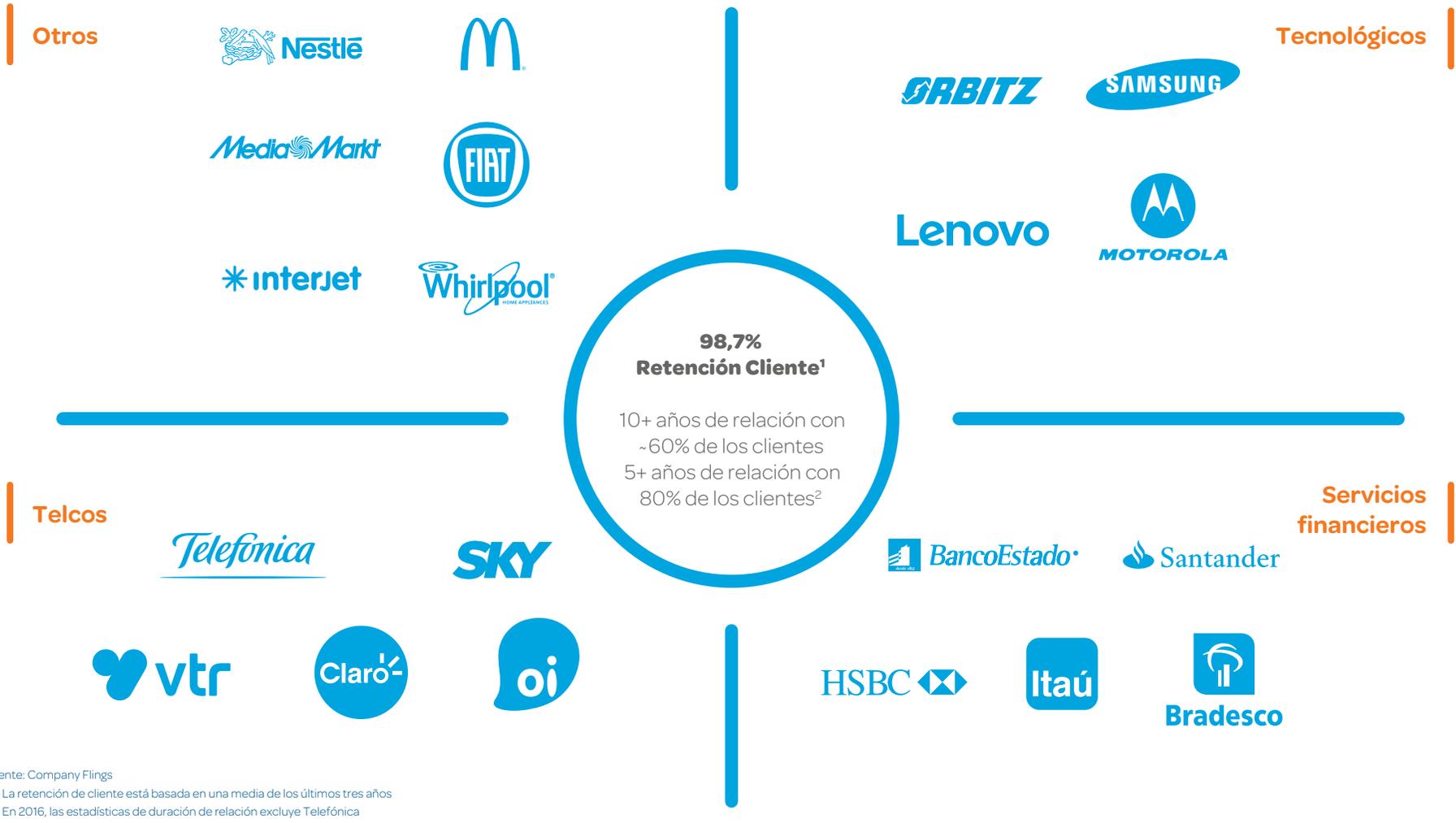
Bienes de Consumo

Grupo Telefónica, antigua matriz de Atento, se mantiene como principal cliente de la compañía con el 39% de los ingresos, si bien ha ido perdiendo peso en el conjunto de la facturación a favor de otros, gracias al esfuerzo comercial desde el 90% del total inicial de 1999.

La relación entre Atento y Telefónica se basa en un acuerdo marco que rige su relación hasta 2021, fecha que se ha ampliado hasta 2023 para el caso de Brasil y España. En virtud de este acuerdo, la multinacional de telecomunicaciones se compromete a otorgar unos ingresos anuales mínimos o a compensarlos en efectivo si se produce un déficit. A 31 de diciembre de 2017, 34 empresas del Grupo Telefónica eran parte de 131 contratos de duración indefinida con Atento.

En cuanto al resto de los clientes, Banco Brandesco, Banco Santander, HSBC, Samsung y Whirlpool son una muestra de las multinacionales a las que Atento presta sus servicios y solución y con las que mantiene una relación de mutuo beneficio.

## Una base de clientes leales, con la mejor retención de su clase



## Relación a largo plazo

Con todos sus clientes, la compañía intenta mantener relaciones a largo plazo, creando alianzas sólidas con el objetivo de ser percibidos como una parte integral de sus respectivos negocios y no como un mero proveedor de servicios. Así, en 2017, el 42,3% de sus ingresos de clientes distintos al Grupo Telefónica provino de clientes que tenían relaciones con Atento desde hace diez o más años.

Esta estrategia se refleja también en las tasas de retención registradas en los años 2015, 2016 y 2017, (calculadas con base en los ingresos del año anterior de los clientes retenidos en el año actual, como porcentaje de los ingresos totales del año anterior) del 99%, 98,1% y 98,3% respectivamente.

## Ampliación de la oferta

La oferta de servicios y soluciones de Atento trata de cubrir toda la cadena de valor del cliente. Por ello, esfuerza en aportarles la oferta más completa, ampliando sus capacidades para atender a las necesidades de transformación de las compañías, e introducirse en nuevos sectores.

La creación de Atento Digital en 2017, la unidad de negocio que integra todos los activos digitales de Atento se enmarca en esta estrategia. Atento Digital abarca una gama de servicios entre los que figuran las ventas 100% online, la atención al cliente digital, el soporte técnico digital, RH digital o cobranza digital.

Todos estos servicios se prestan a través de la plataforma omnicanal Atento, que integra tanto canales tradicionales como canales digitales. La

propuesta de Atento incluye también servicios de asesoramiento/consultoría y la utilización de *analytics* y herramienta de automatización para mejorar la efectividad y la eficiencia de los procesos relacionados con el cliente.

Atento Digital ha firmado una alianza estratégica minoritaria con Keepcon, uno de los principales proveedores de gestión automatizada de experiencia de cliente basada en tecnología semántica, y ha comprado una participación minoritaria de esta compañía.

En otro segmento de mercado, Atento ha ampliado su oferta de soluciones de crédito al adquirir una participación mayoritaria de Interfile. Fundada en 1991, esta compañía es un proveedor de referencia en el

mercado BPO de Brasil y ofrece servicios y soluciones a la gran mayoría de las marcas que operan en el sector financiero del país. La estructura de Atento se ha nutrido con sus más de 1.700 empleados, 2 centros de servicios BPO, 28 oficinas operativas y más de 1.400 *workstations*, ofreciendo una gran proximidad y eficiencia en todo el territorio brasileño.

Siguiendo su política de pactos para crecer aportando la mejora oferta, Atento ha firmado una alianza estratégica con Falconi, que combinará la dilatada experiencia de Falconi en el ámbito de la consultoría con las soluciones de Atento para externalizar la gestión de la relación con el cliente y los procesos de negocio claves, especialmente su solución de back office. La alianza también se beneficiará de la amplia experiencia en gestión de procesos de negocio de Interfile.

**Atento renovó en 2017 la certificación COPC®, una de las más exigentes de la industria de relación con clientes, por su servicio a Repsol en España**

## Calidad del servicio

En 2017, Atento ha seguido ofreciendo la máxima calidad a sus clientes, adaptando al contenido y características del servicio a las necesidades de cada sector, con una apuesta tecnológica basada en los siguientes criterios:

- **Infraestructura** de TI sólida y rentable
- **Inversión constante** en la mejora de la capacidad productiva
- **Réplica inmediata** de las soluciones desarrolladas en un país a otros
- **Combinación** de la estandarización y la flexibilidad
- **Centralización** de los servicios básicos en plataformas comunes

En 2017, destaca, entre otras, la renovación de la certificación COPC®, una de las más exigentes de la industria de relación con clientes, por su servicio a Repsol en España.

## Cumplimiento de la normativa

419-1

Durante el ejercicio 2017, se produjo una multa por incumplimiento normativos relacionados con el uso de productos y servicios. La sanción ascendió a 174 dólares.

## Nuevos clientes

La búsqueda permanente de la calidad y la adquisición de nuevas capacidades, unida al esfuerzo comercial realizado ha servido para llegar a nuevos clientes y ampliar los contratos de los ya existentes.

Entre los acuerdos firmados en 2017, sobresalen los siguientes:

### Acuerdo con Lenovo

Lenovo, líder de tecnología de consumo, comercial y empresarial eligió a Atento como socio estratégico para gestionar sus relaciones con clientes en Brasil. El acuerdo comprende servicios con foco en soporte técnico, ventas, back office, atención al cliente y dispositivos inteligentes. Todos estos servicios se gestionan a través de una plataforma digital multicanal, que incluye chat, correo electrónico y redes sociales, además del servicio de voz convencional. Para apoyar las operaciones B2B de Lenovo, Atento proporcionará una completa plataforma para gestionar contratos de mantenimiento y con agencias gubernamentales brasileñas, entre otros.

### Ampliación de su alianza con Itaú

Atento amplió su alianza con Itaú en Brasil y expandió los servicios de atención al cliente, back office y cobranzas que presta al banco. Itaú es una de las instituciones financieras líderes de la región. Atento utilizará las capacidades únicas de R Brasil, una compañía adquirida en 2016, para satisfacer la demanda creciente de Itaú de soluciones de cobranza *end-to-end*.

### Nuevo partner de MediaMarkt

MediaMarkt eligió a Atento como *partner* para reforzar su estrategia de relación con el cliente en España. Atento ofrece a MediaMarkt un servicio multicanal con un alto componente digital y tecnológico que garantiza la mejor experiencia de cliente en procesos de compra *online* y gestión de incidencias. Atento presta servicios para la gestión de clientes de la Digital Store y la plataforma *e-commerce* de MediaMarkt, además de la gestión multicanal de incidencias de la compañía.

### Refuerzo de la estrategia comercial de Sanitas

Atento implementará la nueva campaña de comercialización de seguros dentales y de concienciación de la importancia de una buena salud bucodental de Sanitas. Con la incorporación de Sanitas a su base de clientes, Atento alcanza un nuevo hito comercial y refuerza su posicionamiento como proveedor de servicios CRM/BPO para empresas del sector salud y seguros, vertical clave dentro de su estrategia de crecimiento.

## Prospección de nuevos clientes



## Satisfacción del cliente

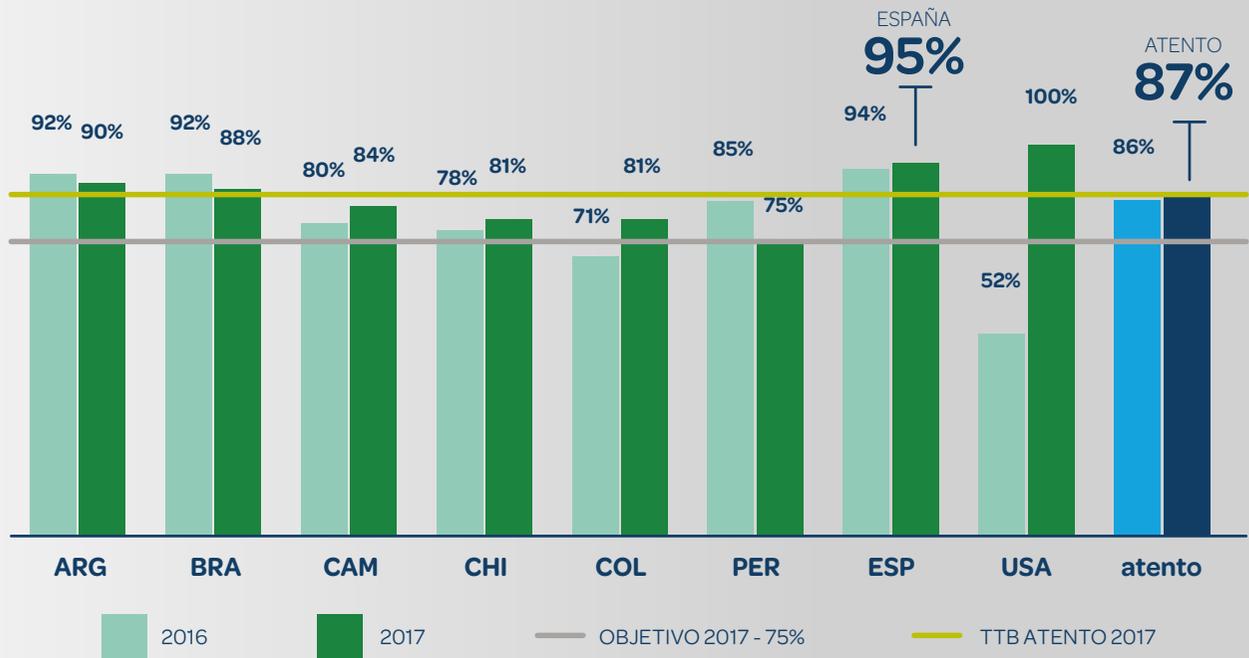
Cada año, Atento realiza una encuesta entre sus clientes para saber su grado de satisfacción. En 2017, el grado de satisfacción fue del 87%, lo que supone un leve incremento con respecto a 2016.

En este sondeo, destaca el avance de la satisfacción en Estados Unidos, que pasa de un 52% al 100%, si bien la muestra es mucho menor que en otros países. Teniendo en cuenta el binomio participación y resultados, España obtendría la mejor posición, con un grado de satisfacción del 95%.

## Comparativa con grupo

**Pregunta** A nivel general, ¿qué grado de satisfacción encuentras con los servicios que prestamos a tu institución o empresa?

**Indicador** TOP TWO BOX: Interlocutores Satisfechos + Muy Satisfechos



España obtiene el 2º mejor TTB de todos los países, sólo superado por USA, que aporta solamente tres encuestas.

## Reconocimientos de los clientes

La calidad de los servicios de Atento, le ha hecho merecedor de diversos premios y reconocimientos en 2017, tanto por parte de sus clientes como de diversas instituciones de prestigio internacional.

<p><b>Premio LATAM Oro a la Mejor Estrategia en la Organización B2C</b> por su solución "Pilotos de redes sociales" desarrollada para gestionar la relación con clientes en redes sociales de Chevrolet a nivel regional.</p>	
<p><b>Premio LATAM Plata a la Mejor Estrategia Multicanal</b> por su solución "100% online -digital channels for sales" desarrollada para la puesta en marcha de una plataforma 100% digital de ventas de tarjetas para una institución financiera líder en Brasil.</p>	Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con el Cliente
<p><b>Premio LATAM Bronce a la Mejor Operación Interna B2E</b> por la solución "Atento Training Simulator" que la compañía ha desarrollado para la formación de sus agentes mediante tecnologías digitales.</p>	
<p><b>Premios ECHO LATAM</b> a las soluciones de experiencia de cliente de Atento para Movistar y Santander</p>	Federación de Asociaciones de Marketing Directo e Interactivo de América Latina
<p><b>Premio Liderazgo del Mercado de Externalización de Servicios de Contact Center en México</b></p>	Frost & Sullivan
<p><b>Líder en el Magic Quadrant</b> por cuarta vez consecutiva</p>	Gartner
<p><b>Agencia del Año en la categoría Contact Center BPO en Brasil</b></p>	Asociación de Marketing Directo de Brasil
<p><b>Mejor proveedor de 2016 en Brasil</b></p>	Grupo Fleur
<p><b>Premio Estrella de Oro al Mérito Profesional a Atento España</b></p>	Instituto para la Excelencia Profesional
<p><b>Premio CRC Oro al Mejor Servicio de Atención al Cliente en España a Atento y Repsol</b></p>	Asociación de Expertos en la Relación con Clientes
<p><b>Premios Fortius 2016 al Mejor Agente de Ventas del año</b></p>	Asociación Española de Expertos de Relaciones con Clientes (AEERC)



## Protección de datos

418-1

En 2017, Atento no ha registrado reclamaciones por concepto de violación de la privacidad o por protección o fuga de datos de los clientes en ninguna de sus geografías.

*La compañía **no ha registrado reclamaciones por concepto de violación de privacidad o fuga de datos de clientes en ninguna de sus geografías***



## Compromiso con nuestro equipo de trabajo

Atento cuenta con más de 151.000 empleados repartidos entre España, América y la sucursal de la matriz española en Marruecos. Este equipo humano multinacional y multidisciplinar disfruta de las ventajas de desempeñar su labor en una compañía internacional considerada como una de las mejores del mundo para trabajar: en 2017, Atento se afianzó en la lista de las 25 Mejores Multinacionales en América Latina que realiza Great Place to Work®, con puestos relevantes en todos los países donde opera, y recibió por séptimo año consecutivo la certificación Top Employer España 2017 y en Brasil por tercer año consecutivo.

## GPTW listing

												LATAM list	Global list
2017												25°	
2016												16°	16°
2015												17°	16°
2014												20°	17°
2013												21°	21°
2012												22°	
2011												34°	21°
2010													
2009													
2008													
2007													
2006													
2005													

## Empleo

La plantilla de Atento se elevó a 151.817 personas en 2017, una cifra ligeramente superior a la registrada el año anterior. En total, se realizaron 110.900 contratos y la tasa de rotación se situó en el 5,9% (rotación mensual promedio de personal de operaciones).

401-1

Del total de trabajadores, el 51,4% desempeñaban su labor en Brasil, el 41,6% en Latinoamérica y el 7% restante en España y en sus sucursales de Marruecos y Colombia.

En cada región, la multinacional apuesta por la promoción de los equipos locales. La gran mayoría de los directivos tienen su origen en la región donde desempeñan su actividad. De esta forma, consigue un mejor acercamiento a sus clientes locales y motivar a su plantilla.

202-2

## Contrataciones

401-1

	2017	2016	2015	2014
Total de contrataciones (número de personas)	110.900	107.025	120.648	129.998

## Empleados por país. Media anual

País	2017	2016
Brasil	78.015	78.088
Argentina	7.376	7.290
Uruguay	233	239
Chile	5.438	4.720
Perú	15.515	15.907
México	18.409	19.439
Colombia	9.809	8.288
CAM*	4.940	5.734
EEUU	1.471	1.536
España	8.036	8.446
- Sucursal Colombia	1.815	1.160
- Sucursal Marruecos	683	607
Corporativo	77	147
<b>Total</b>	<b>151.817</b>	<b>151.601</b>

(\*) Guatemala y El Salvador

## Porcentaje de directivos locales por países

202-2

País	Porcentaje de directivos locales por geografía
Argentina	100%
Uruguay	100%
Brasil	100%
Chile	89%
Colombia	98%
España	100%
- Sucursal Marruecos	1%
- Sucursal Colombia	NA
Estados Unidos*	50%
México	100%
Perú	95%

Atento fomenta la estabilidad en el empleo -el 89,9% de la plantilla tiene un contrato indefinido- y organiza de forma eficaz del tiempo de trabajo para atender tanto a los requerimientos del mercado, como a las necesidades de sus empleados: el 59% trabajan a tiempo parcial.

*El papel de las mujeres es muy significativo: el 64,5% de la fuerza laboral está formada por mujeres y el 35,5% por hombres*

## Perfil del empleado

102-8

405-1

La diversidad es un rasgo característico del equipo humano, que aúna distintos perfiles tanto por procedencia como por formación. La compañía procura aprovechar las distintas capacidades e integrar a diferentes colectivos como parte esencial de la consecución de sus objetivos corporativos.

El papel de las mujeres es muy significativo. Así, el 64,5% de la fuerza laboral está formada por mujeres y el 35,5% por hombres.

Por edades, Atento presta especial atención al empleo juvenil, teniendo un papel relevante como primer empleador.

Además, en la plantilla hay empleados pertenecientes a colectivos vulnerables o minoritarios, así como personas discapacitadas, perfectamente integradas en la organización.

En este sentido, sobresale el programa de capacitación "Atentos al Futuro" para incluir a grupos vulnerables en el mercado de trabajo. Este programa apoya a los jóvenes que están finalizando sus estudios secundarios y a otros colectivos como mujeres en situación de dificultad o miembros del colectivo LGTB. La compañía realiza alianzas para la formación y vinculación de personal con distintas asociaciones.

## Diversidad de la plantilla

102-8

405-1

## Porcentaje total de trabajadores pertenecientes a grupos minoritarios

	Minoritarios	Discapacitados
Argentina	N/A	N/A
Uruguay	N/A	N/A
Brasil	85%	0,28%
Chile	No existe medición	1%
Colombia	18%	0,2%
Estados Unidos	No existe medición	No existe medición
México	No existe medición	No existe medición
Perú	No existe medición	0,09%
España	0%	2,61%
- Sucursal Marruecos		
- Sucursal Colombia		

## Distribución por género

Mujeres		Hombres
65,49%	2016	34,51%
64,55%	2017	35,45%

## Distribución por edad

Menor de 30		Entre 30 y 50	Mayor de 50
58,79%	2016	36,12%	5,08%
58,52%	2017	36,43%	5,06%

## Distribución por temporalidad del contrato

Contrato indefinido		Contrato temporal
87,18%	2016	12,82%
88,9%	2017	11,1%

## Distribución por tipo de contrato

Jornada parcial		Jornada completa
62,22%	2016	37,78%
59,19%	2017	40,81%

## Relaciones laborales

402-1

102-41

En sus relaciones laborales, Atento rechaza cualquier forma de discriminación por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social. Además, no permite ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio, no acepta ni consiente ninguna forma de trabajo infantil, respeta la libertad de asociación de sus trabajadores y reconoce su derecho a la negociación colectiva.

Al 31 de diciembre de 2017, Atento tenía acuerdos de negociación colectiva en siete países: Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, México, Perú y España. En esa fecha el 72,8% de sus empleados estaban bajo acuerdos de negociación colectiva.

Los convenios colectivos de Atento se negocian cada uno o tres años con los principales sindicatos de cada país e incluyen términos que regulan la remuneración, el salario mínimo, los complementos salariales, las horas extras, los beneficios, las bonificaciones y la discapacidad parcial.

En virtud de estas negociaciones, en Brasil se acordó aumentar los sueldos un 4% para todos los empleados con sede en São Paulo y Río de Janeiro; en Ciudad de México se acordó una subida del 3,3%, mientras que en España se rige por el convenio colectivo de empresas de centros de contacto, que se renueva anualmente de forma automática.

A margen de las subidas salariales, Atento sigue escrupulosamente las normas laborales de todos los países donde está presente. Así, cuenta con plazos mínimos de preaviso a los trabajadores antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente.

## Modelo de Compensación Total

201-3

La compañía se esfuerza por ofrecer a sus empleados las mejores condiciones posibles y potenciar su formación y desarrollo profesional.

Con el fin de atraer, retener, involucrar y motivar a sus empleados, Atento cuenta con un Modelo de Compensación Total, que incluye retribuciones, beneficios sociales, equilibrio trabajo/vida, rendimiento y reconocimientos, desarrollo y oportunidades de carrera.

Los principales pilares de este modelo, que afectan principalmente a la estructura laboral, son la metodología de clasificación de trabajo, el salario base, el esquema de bonificaciones, los incentivos a largo plazo, la movilidad internacional y otros beneficios sociales.

Existen dos tipos de incentivos para los empleados:

**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.

**A medio y largo plazo:** especialmente indicados para aquellos empleados que ocupan posiciones directivas y que demuestran un desempeño sobresaliente sostenido, así como un potencial de desarrollo hacia posiciones de mayor responsabilidad en la dirección de la compañía. Estos incentivos están vinculados a la generación de valor para los accionistas de la compañía.

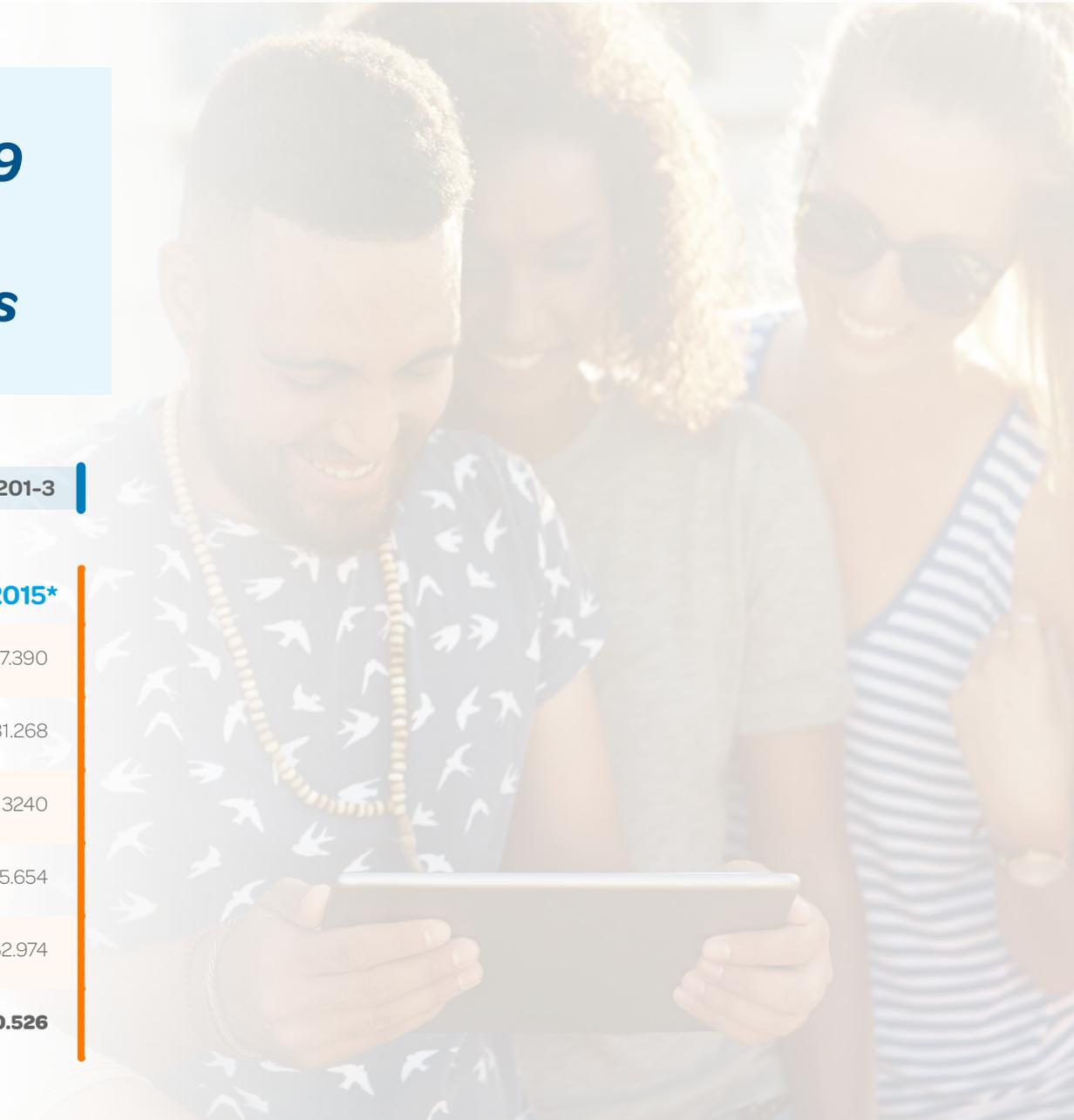
Durante 2017, Atento invirtió 1.429 millones de dólares en beneficios para los trabajadores.

En 2017, Atento invirtió **1.429 millones de dólares en prestaciones a empleados**

**Prestaciones a empleados**

201-3

(en miles de dólares)	2017	2016	2015*
Salarios	1.076.810	1.014.830	1.087.390
Seguridad social	131.524	120.923	131.268
Contribuciones a pensiones suplementarias	2.861	2.848	3240
Beneficios por dimisión	33.744	36.654	35.654
Otros gastos en prestaciones	184.137	136.645	152.974
<b>Total</b>	<b>1.429.076</b>	<b>1.309.900</b>	<b>1.410.526</b>



Para establecer los incentivos, establecer las funciones adecuadas y promocionar a los empleados, Atento evalúa anualmente la contribución y el desarrollo de sus empleados.

El Management Review es un proceso anual de evaluación basado en la definición y evaluación de objetivos ligados a la estrategia y al desarrollo de talento y a la evaluación del modelo de liderazgo.

Se trata de una valoración muy completa que integra los siguientes aspectos:

- Desempeño y logros
- Nivel de cumplimiento objetivos individuales
- Desarrollo de competencias y valores
- Potencial de proyección a otros puestos
- Plan de desarrollo individual

Además sirve para nutrir los planes de formación, sucesión y desarrollo para configurarlos y alinearlos con las necesidades de cada colectivo y de la compañía.

# Management Review



**La compañía evalúa anualmente la contribución y el desarrollo de sus trabajadores**

## Acciones para evitar la rotación por países

Con el fin de motivar a los empleados y evitar la rotación, la compañía ha tomado en 2017 diferentes medidas en cada país.

### Argentina y Uruguay

- Atento Wellness: Programa de beneficios solo para personal fuera de convenio.
- Jornada reducida en madres hasta el año de vida del bebé
- Home office 2 días al mes
- Vacaciones móviles iniciando cualquier día de la semana
- Horario flexible de ingreso
- 1 día libre en vacaciones de invierno para padres
- Días de licencia corridos por paternidad
- 1 día libre en el mes de cumpleaños
- Análisis salarial anual para medir equidad y competitividad
- Portal de beneficios para empleados Puntos Max
- Beneficios en comercios adheridos
- Beneficios de MPP para el grupo familiar primario (cónyuge e hijos) para fuera de convenio
- Beneficio Seguro de Vida adicional 24 sueldos empleados fuera de convenio
- Oportunidades de desarrollo: para impulsar el desarrollo de nuestros empleados, priorizamos las búsquedas Internas como fuente de reclutamiento en la cobertura de vacantes de supervisores y posiciones de estructura

### Brasil

- Encuesta y Focus con ex empleados operacionales (hasta 90 días)
- Encuesta de ex empleados administrativos
- Análisis de las Manifestaciones Ombudsman y plan de acción con las áreas ofensivas de la empresa
- Encuesta de Clima y Compromiso y plan de acción con las áreas de la empresa
- Encuesta GPTW análisis y plan de acción con las áreas de la empresa
- Acciones de Compromiso por Responsabilidad Social
- Acciones de motivación vía Rally en las Operaciones
- Desarrollo de Personas - Programas Academia Atento y Universidad Atento, Workshop´s y Conferencias con Invitados Externos
- Campañas de Comunicación y Compromiso
- Programas de Salud y Bienestar (Atento Social, Mamá Nota 10, Carreras, Campañas Mensuales Temáticas de Salud)
- Programa Diversidad: Trabajamos los marcadores identitarios LGBT +, Mujeres, Racial y Personas con discapacidad

### Chile

- Celebraciones: Día de los Enamorados, Día de la Mujer, Día de la Madre, Día del Padre, Día del Colaborador Atento, etc.
- Campañas: "Me gusta Atento", "Plan de Calidad de Vida", "Energízate", "Café con el Jefe"
- Reconocimientos: Sistema de asignación de Puntos MAX por cumplimiento de indicadores
- Trivias
- Concursos
- Reconocimientos Mejor Colaborador por Trimestre
- Entrevista a Colaboradores, Sección Conociéndonos en portal de comunicaciones internas
- Encuestas
- Cumbre de Líderes

### España

- Proyecto estratégico de Transformación Cultural
- Teletrabajo: personal estructura
- Flexibilidad horaria: entrada y salida

## Acciones para evitar la rotación por países II

### Colombia

#### Acciones en casos de rotación

- Diagnóstico de la rotación: *feedback* grupos operativos, análisis entrevista de retiro, evaluación psicométrica, divulgación causa raíz de la rotación y absentismo.
- Elaboración Plan de Mejoramiento
- Definir formula y fuentes de medición del indicador de absentismo
- Definición y divulgación de peso del indicador de rotación y absentismo en la variable de los supervisores y coordinadores RRHH
- Sensibilización áreas de apoyo
- Ranking de Supervisores con mayor afectación en indicaciones de rotación y absentismo
- Feedback/ Focus Group ausentista/Rotación
- Matriz de compromisos
- Seguimiento del indicador de rotación y absentismo

#### Bienestar y Comunicación

- Divulgación, de políticas y procedimientos de las actividades de Bienestar
- Implementación y Divulgación de Puntos MAX Bienestar
- Implementación y Divulgación Cuadros de Honor Bienestar
- Definición Línea 123
- Lanzamiento canal YouTube Atento Corporativo Bienestar y Comunicaciones
- Preparación para los hijos de los colaboradores a la primera comunión
- Garantizar el funcionamiento de la intranet en todos los computadores Bienestar y Comunicaciones

### México

- Plan de motivación: actividades enfocadas a la mejora de clima laboral (Días temáticos, celebración de días especiales, Kermes, brindis de fin de año, etc.)
- Actividades de reconocimiento: eventos dirigidos al personal destacado en indicadores operativos
- *Focus group* al personal de nuevo ingreso durante capacitación: identificar áreas de oportunidad sobre procesos, instalaciones o dudas para evitar rotación temprana
- Bono Cero Absentismo: se realiza cada mes una rifa de bono cero absentismos, donde participan los ejecutivos que no contaron con faltas durante el mes anterior
- Entrevista de salida: identificar causas de rotación para generar planes de acción
- Seguimiento a supervisores con alto índice de rotación: se solicita plan de trabajo a los supervisores con alta rotación y se les da seguimiento con el mismo
- Platica de retención por parte del BP en sitio: con el personal que quiere renunciar validando alternativas para evitar su salida (cambios de horario, Campaña, site, etc.)
- Talleres de gestión de personas para Supervisores: con estos talleres se brinda a los supervisores las herramientas necesarias para tener un manejo adecuado de personal
- Semillero de Talento
- Comités mensuales: con los integrantes del *site team* y los responsables de operación se presentan KPI's de RRHH por parte del BP y se generan planes de acción específicos

## Acciones para evitar la rotación por países III

### Perú

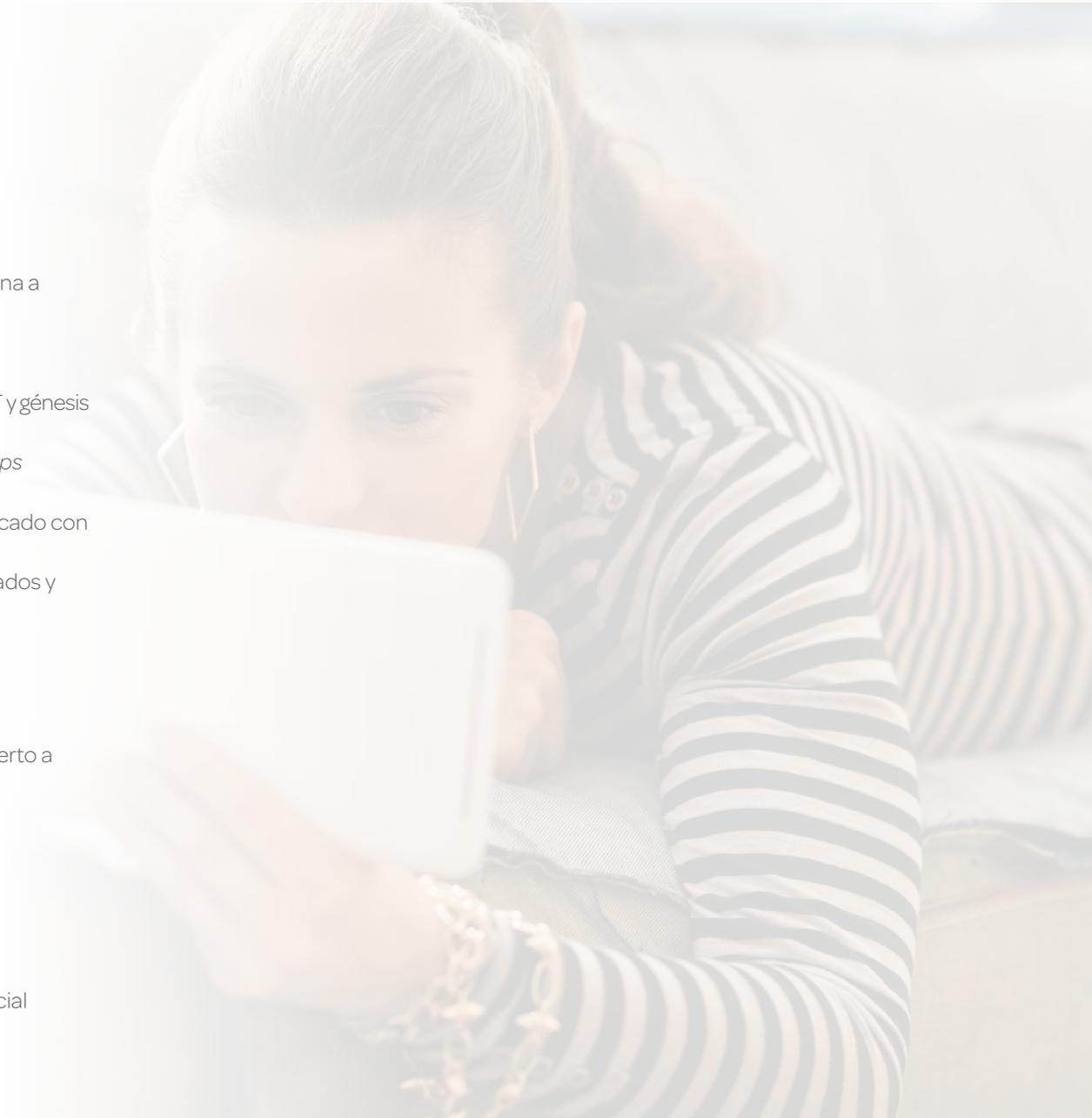
- Sensibilización de Formadores: talleres de rotación general y temprana a instructores
- Sensibilización de Líderes: talleres de rotación general y temprana a supervisores de operación y capacitación
- Encuesta de Rotación Temprana: levantamiento de información de OJT y génesis con encuesta de RT
- Focus Group: en base al perfil encontramos realizamos 4 *focus groups* segmentados (alta RT / baja RT)
- Ejecución de PMM y Evaluación de Progreso (*checklist*): trabajo enfocado con formadores de bajo performance
- Elaboración de AMFE e Ishikawa: coordinación con agentes involucrados y *stakeholders*

### Sucursal Marruecos

- Celebración del Día de la Mujer con reparto de rosas
- Organización de un viaje de motivación a la ciudad de Marrakech abierto a todos los empleados
- Fiesta fin de Ramadán, con reparto de dulces típicos
- Organización y coordinación de la de gala Vodafone 2017 en Tetuán
- Colaboración con negocio

### Sucursal Colombia

- Mejora de perfil: ajuste en criterios para seleccionar personal comercial
- Desarrollo de Líderes: formación de personal de estructura



## Igualdad de oportunidades, diferencias salariales

202-1  
405-1

Tanto en política de retribuciones e incentivos como en la formación y promoción del talento, Atento está comprometido con la igualdad de género.

La compañía asegura que no existe discriminación alguna por motivos de maternidad, obligaciones familiares o situación socio económica. En ese sentido, el número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad fue el siguiente.

401-3

### Relación salarial entre géneros

405-2 | 202-1

	2017	2016
Relación promedio entre el salario base de las mujeres con respecto al de los hombres	96,7%	95,2%
Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Mujeres: 29,13%	Mujeres: 26,16%
	Hombres: 28,13%	Hombres: 108%

### Bajas maternidad/paternidad

	Hombres	Mujeres
Relación de hombre y mujeres que ejercieron derecho a una baja por maternidad o paternidad en 2017	1.166	3.984
Porcentaje de empleados que ejercieron su derecho a una baja por maternidad o paternidad en 2017	100%	

*Entre las iniciativas formativas y de desarrollo de competencias destacan el programa de bienvenida, la Universidad de Liderazgo y los programas de capacitación*

## Programas de desarrollo profesional, gestión del talento, evaluaciones de desempeño

404-2

404-3

Atento cuenta con un amplio número de iniciativas a nivel formativo y de desarrollo de competencias. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

### 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.

## Programas de desarrollo de talento por países

### Chile

- Academia de líderes: instancia de formación con más de 8 años de experiencia, cuyo principio fundamental es promover e incentivar a aquellas personas que están atendiendo a los clientes de nuestros clientes y que quieren crecer con Atento
- Performance Management Model: entrenamiento y apoyo para profesionalizar el rol, siempre en la búsqueda de Supervisores plenamente humanos y altamente productivos. Este sistema es un entrenamiento para que los Supervisores de operaciones mejoren la gestión de sus equipos de trabajo en la consecución de resultados
- Expertos Formadores: colaboradores de Atento expertos en algunas temáticas y motivados por compartir sus conocimientos realizan cursos de formación, tanto para la Academia de Líderes Potenciales, como para otros colectivos que puedan requerir ser formados en alguna de las temáticas ofrecidas
- Universidad de Liderazgo Atento: programa de formación corporativo dirigido a los líderes de nuestra compañía. La misión de la Universidad es desarrollar un Modelo de Liderazgo Transformacional, basado en los principios de actuación y en los valores de nuestra Compañía (Pasión, Confianza, Compromiso e Integridad)

### Argentina y Uruguay

- Universidad de Liderazgo
- Expertos formadores
- Elearning

### Colombia

- Expertos Formadores: atender las necesidades formativas de la compañía través del despliegue técnico de capacitaciones brindadas por colaboradores calificados, con expertise en determinados temas alineados a la naturaleza del negocio
- Capacitación técnica: se gestionan capacitaciones técnicas de acuerdo a la demanda y al presupuesto establecido por área
- *Team consultant*: desarrollar redes de conocimiento a través de equipos multidisciplinarios. A partir de certificaciones que se han tenido que realizar, aprovechar el *know how* de manera interna. Es un programa interno de certificaciones y gestión del conocimiento
- Capacitación en habilidades: liderazgo por la Universidad. Algunas habilidades blandas se gestionan a través del programa expertos formadores

### España

- Universidad de Liderazgo para los colectivos de Top Managers y Middle Managers
- Planes de desarrollo individuales y transversales

### Perú

- Management Review y Universidad de Liderazgo

### Brasil

- Programa de mentoring
- Programa de coaching
- Gestión Atento en Foco
- Desarrollo de Personas: Programas Academia Atento y Universidad Atento, Workshop´s y Conferencias con Invitados Externos

### Sucursal Marruecos

- Academia Atento
  - Formación habilidades
  - Formación técnicas
- Planes de desarrollo individuales

### Sucursal Colombia

- Academia Atento
  - Formación habilidades
  - Formación técnicas
- Planes de desarrollo individuales

En 2017 se ofrecieron más de 8,4 millones de horas de formación a los colaboradores alrededor del mundo, a través de diferentes programas. A continuación, se expone el promedio de horas impartidas en el ejercicio, desglosadas por categoría laboral.

### Horas de formación

	Operaciones	Estructura	Total
2016	11.227.331	73.273	11.300.604
<b>2017</b>	<b>8.423.317</b>	<b>118.591</b>	<b>8.541.907</b>

Los colaboradores de Atento recibieron **8,4 millones de horas de formación**

## Salud y seguridad

403-1

403-2

403-4

Atento vela por la seguridad y salud de sus empleados y pone a disposición de todos ellos una serie de medidas para la minimización de los riesgos y la promoción de la salud en el ejercicio diario de sus labores.

Existen comités paritarios de seguridad y salud en todos los países, compuestos por un número determinado de representantes de los trabajadores en función de la legislación de cada área y del número de empleados de cada centro. Estos comités apoyan las labores de promoción de la salud y vigilan el cumplimiento de las políticas de prevención tanto por parte de la empresa como de los trabajadores.

En líneas generales, la actividad de Atento no conlleva un riesgo grave para los colaboradores, si bien se considera que los empleados que se dedican a labores de mantenimiento y la unidad de técnicos en terreno son más propensos a sufrir accidentes.

Los tipos de lesiones suelen ir de la mano de caídas y de otro tipo de accidentes cotidianos. Así, en 2017 la mayoría fueron esguinces, torceduras, traumatismos, contusiones, y crisis respiratorias. Afortunadamente, no hubo que lamentar ninguna muerte por accidente.

	2017	2016	2015
Tasa de absentismo	7,7%	8,0%	9,20%

**Satisfacción del empleado**

El nivel de satisfacción de los empleados en el entorno laboral es importante para Atento. La compañía participa cada año en la encuesta "Great Place to Work", realizada en cada país por el Great Place to Work Institute. Esta encuesta mide las percepciones de los empleados sobre el entorno laboral y permite la comparación con otras empresas participantes a nivel local y regional.

En 2017, fue reconocida "Great Place to Work" en Argentina, Uruguay, Brasil, Colombia, Chile, México, Perú, El Salvador y Guatemala. Adicionalmente se consiguió la certificación de LATAM, obteniendo la posición número 25. Además, las filiales en Brasil y España recibieron la certificación Top Employers 2017, que reconoce a los mejores empleadores por la calidad de las condiciones que desarrollan para sus empleados y por fomentar el desarrollo del talento a todos los niveles.

**Reclamaciones por prácticas laborales**

103-2

**Cifra de reclamaciones presentadas en canales formales**

Argentina	931
Uruguay	1
Brasil	8.402
Chile	285
Colombia	- Canal de denuncias: 7 casos - Comité laboral 21 casos
Estados Unidos	15
México	0
Perú	- Vía judicial: 202 - Vía administrativa: 84
España	- Vía judicial: 447 - Vía administrativa: 347

## Compromiso social

Atento contribuye al desarrollo de las comunidades locales en las que presta sus servicios y genera riqueza en los colectivos con los que se relaciona a través de la creación de empleo el pago de impuestos y las compras a proveedores locales. Además, se implica al bienestar y a la cohesión social en las comunidades donde está presente con la promoción y participación en diferentes programas.

El crecimiento de Atento se realiza en función de los objetivos corporativos y atendiendo, al mismo tiempo a los legítimos intereses de sus grupos de interés. En el cuadro de valor económico generado, distribuido y retenido puede verse cómo la organización ha generado valor para cada uno de ellos.

### Cuadro valor generado, retenido y distribuido a la sociedad

201-1

(en millones de dólares)	2017	2016
<b>Valor económico generado</b>		
Total ingresos consolidados (ventas + otros ingresos)	1.921,3	1.757,5
<b>Valor económico distribuido:</b>	<b>1.618,7</b>	<b>1.440,2</b>
Empleados	1.429,1	1.309,9
Proveedores	74,9	65,9
Accionistas (Dividendo pagado en el ejercicio)	24,1	0,0
Sociedad - Administraciones Públicas (Impuestos sobre ingresos)	12,5	5,2
Proveedores de capital (Gastos financieros)	78,1	59,2
<b>Valor económico retenido</b>	<b>302,6</b>	<b>317,3</b>

### Programas de acción social

La compañía participa en iniciativas de desarrollo de las comunidades locales, para las que se lleva a cabo evaluaciones de los impactos sociales, la mayoría de ellos fruto de consultas a los grupos de interés y de procesos participativos con los comités de empresas y otros colectivos.

En el cuadro se desglosa el porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. Ninguno de los centros presentó efectos negativos sobre las comunidades locales.

413-1 | 413-2

### Centros con evaluaciones de impacto y programas de desarrollo en comunidades

País	Porcentaje de centros en los que se han implantado estos programas
Argentina	100%
Uruguay	100%
Brasil	100%
Chile	0%
Colombia	70%
Norteamérica	0%
México	50%
Perú	25%
<b>España</b>	<b>0%</b>

Atento no ha recibido ninguna reclamación por impactos sociales a lo largo del 2017.

103-2

Además, no se encuentra próxima a ninguna población indígena, por lo que no existen casos de violación de los derechos de estos colectivos.

411-1

## Iniciativas locales relacionadas con el compromiso social y el voluntariado

La compañía participa en diferentes iniciativas de carácter social, en las que los empleados de Atento tienen el protagonismo como voluntarios para el desarrollo de causas sociales.

Algunas de ellas tienen un carácter global, como el Global Community Month, que se lleva a cabo de manera simultánea en todos los países y que tiene por objetivo sumar el trabajo y el esfuerzo de los voluntarios de Atento para realizar en conjunto actividades específicas con el fin de crear un canal de participación con los diversos actores de nuestro entorno, brindando su tiempo, capacidades y talento como verdaderos agentes de cambio.

Otros programas son comunes a varios países, como es el caso de Atentos al Futuro, que está presente en Argentina, Brasil, Colombia y Perú. Este programa capacita a los jóvenes socialmente desfavorecidos y a diversos colectivos en riesgo de exclusión para que puedan acceder al empleo.

En Argentina, Atentos al Futuro apoya la formación de jóvenes que están finalizando sus estudios secundarios en escuelas cercanas a los centros de Atento con programas de 27 de horas de formación que abarcan los siguientes temas: comunicación, atención al cliente, técnicas de comercialización, medio

ambiente, informática y formas de postularse a un empleo. Los capacitadores son los propios empleados, que son premiados con nuestro programa de Puntos Max. Atento brinda los materiales, las instalaciones, un refrigerio, y en algunos casos, viáticos para los alumnos. En Brasil se destina a personas entre 18 y 29 años y aborda temas como comunicación, matemáticas, ciudadanía, informática y empleabilidad. Existe también un Atentos al Futuro LGTB+, destinado a personas transexuales y travestis, además una Oficina de Generación de Renta destinado a mujeres que aprenden a confeccionar productos artesanales y lograr independencia financiera. Por su parte, en Colombia se realizaron alianzas para la formación con diferentes instituciones (Gete Estratégica, ACDIVOCA, Centro de Formación para el trabajo, alcaldías etc.).

Iniciativas similares a las de Atentos al Futuro son el Programa Aprendices y la Corporación Cimientos CCHC que se realizan en Chile. En el primero participaron 40 jóvenes entre 18 y 29 años en situación de vulnerabilidad, al que se ofreció un contrato fijo. El Programa Cimientos, en el que se capacitó durante un mes a 16 personas, de las cuales 8 firmaron contrato con Atento Chile y 3 con otras empresas.

El resto son proyectos de voluntariado locales, tal y como se detalla a continuación.

## Proyectos de voluntariado locales

### Argentina

#### “Un Sol para los Chicos” de UNICEF:

Participación desde 2013 en esta maratón televisiva en colaboración con Canal Trece y Unicef. En 2017 se recaudaron 75.347.959 pesos argentinos.

#### Maratón Nacional de Lectura

Voluntarios de Atento contactaron por teléfono con más de 1.000 instituciones educativas en todo el país con el fin de fomentar la inscripción al evento, en el que participaron más de 5,2 millones de niños.

#### Banco de Alimentos

Voluntarios de Atento participan mensualmente en la clasificación de los alimentos donados.

### Perú

#### Liga contra el cáncer

Colecta de donación monetaria.

#### Padrinos mágicos

Actividad navideña en la que los colaboradores apadrinan a un niño de bajos recursos.

#### Donamor

Campaña de donación de sangre.

#### EcoMural

Pintado de un muro con pintura especial que purifica el aire en la Sede Callao.

### Brasil

#### Programa Soy Voluntario

775 voluntarios de Atento participaron en iniciativas socioambientales. En 2017 se promovieron 25 acciones de las que se beneficiaron 98 instituciones, con un total de 989.156 personas impactadas y 775 voluntarios. En las campañas se donaron más de 12.000 abrigos y productos de higiene personal, más de 11.000 juguetes y 3.700 toneladas de alimentos.

Entre los proyectos apoyados destacan los desarrollados en Parcería Lar Perlas de Cristo, Parcería Casa de los Viejos Hermana Alice y Parcería Casa Ondina Lobo.

#### Semana del Compromiso Voluntario

Más de 5.000 empleados de Atento pudieron conocer la actividad de 19 ONG brasileñas y 650 de ellos se registraron como voluntarios para actuar en causas infantiles, animales, personas ancianas y en situación de vulnerabilidad social, beneficiando más de 30 mil personas.

#### 3ª Muestra del voluntariado de Atento

Este proyecto anual busca identificar y reconocer a los funcionarios que realizan algún tipo de actividad voluntaria, por medio de la publicación de casos sobre su iniciativa, como forma de reconocimiento e inspiración a las otras personas que desean iniciar su jornada voluntaria. En esta edición participaron 49 voluntarios y 66 líderes.

### México

#### Voces que ayudan

Un total de 30 Voluntarios Atento apoyaron a la Fundación Teletón, respondiendo a las llamadas de todos los ciudadanos que deseaban convertirse en Padrinos Teletón y ayudar a algún niño o adolescente en su rehabilitación por discapacidad o autismo o bien con el tratamiento contra el cáncer.

### Colombia

#### Best Buddies

#### Donación de sangre Fundación Hematológica Nacional

#### Embajadores de Buena Voluntad Atento

#### Aima, Atención Integral a la Mujer Atento

#### Fundación Sanar

### Estados Unidos

#### Campaña de donación de sangre

#### Donación de juguetes

#### Donación de alimentos

### Sucursal Marruecos

#### Recuperación de espacios públicos:

Salida de voluntarios a un bosque para recoger desechos.

## Campañas de comunicación en materia de sostenibilidad

<p><b>Argentina y Uruguay</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ El canal de comunicación email "Noticias" y la revista "Enterate" y la intranet se dan a conocer las campañas en materia de sostenibilidad a nuestros colaboradores que detallamos a continuación:</li> <li>→ Se envían nota de prensa relacionadas con la colaboración Unicef en su campaña anual "Un sol para los chicos" y el apoyo a Fundación Leer en la Maratón Nacional de Lectura</li> <li>→ Las Comisiones de Clima laboral de cada localidad realizan acciones de solidaridad mediante colectas a beneficio de los damnificados por inundaciones o a favor de los niños en el inicio de su etapa escolar. También se reúnen juguetes para el Día de Reyes y donan a una institución, entre otras acciones</li> </ul>	<p><b>Colombia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ 48 campañas de comunicación sobre bienestar</li> <li>→ Prevención de violencia contra la mujer</li> <li>→ Salud</li> <li>→ Recreación</li> <li>→ Beneficios</li> <li>→ Prevención de ataques informáticos</li> </ul>
<p><b>Brasil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Campaña de reforestación divulgada en toda la empresa</li> <li>→ Taller de Gestión Ambiental para clientes, colaboradores y proveedores</li> <li>→ Juegos presenciales en la temática ambiental en todas las centrales</li> </ul>	<p><b>México</b></p>	<p>Campañas de ahorro de energía, con mensajes directamente relacionados al cuidado del agua y electricidad en nuestras instalaciones</p>
<p><b>Chile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Campaña Miti Mota, para concienciar a los empleados sobre la necesidad de implicarse en las labores del hogar</li> <li>→ Campañas Involúcrate, con temas tan relevantes como el ahorro de agua y energía, la nueva Reforma Laboral, el uso de los Puntos Limpios y los problemas de género</li> </ul>	<p><b>Perú</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Comunicación ambiental: sensibilización mensual, a través de los canales de comunicación, de temas enfocados al cuidado del medioambiente</li> <li>→ Mes de la mujer: campaña de sensibilización y capacitación acerca de temas relacionados a la igualdad de género, no violencia a la mujer y ruptura de estereotipos</li> <li>→ Día del Orgullo Gay: pronunciamiento en redes sociales a favor de la diversidad e inclusión</li> </ul>
		<p><b>España</b></p>	<p>Campaña de recogida de alimentos para donarlos a asociaciones</p>

## Donativos

<p><b>Argentina y Uruguay</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Las Comisiones de Clima de cada localidad realizan colectas a beneficio de los damnificados por inundaciones o a favor de los niños en el inicio de su etapa escolar. También se reúnen juguetes para el Día de Reyes y se donan a una institución</li> <li>→ Cuando fallece un empleado, cliente o proveedor, Atento realiza una donación a "Árboles sin Frontera" para la plantación de árboles en su memoria y envía una carta de condolencias a la familia</li> </ul>	<p><b>Colombia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Best Buddies</li> <li>→ Cultivadores de vida SUC</li> </ul>
<p><b>Brasil</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ 3.730 toneladas de alimentos</li> <li>→ 12.952 abrigos y productos de higiene personal</li> <li>→ 2.485 libros infantiles</li> <li>→ 11.602 juguetes</li> </ul>	<p><b>México</b></p>	<p>A través del GPTW y en Coordinación con Casa de la Amistad, Atento participó en el programa Coronas para Princesas de Verdad, donde aquellos colaboradores que lo desearan podrían donar su cabello para la creación de pelucas oncológicas. Las colaboradoras de Atento donaron 11 trenzas. Adicionalmente se donó material para limpieza y juguetes</p>
<p><b>Chile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Donativo al Hogar de Menores San Pedro Armengol de 123 pares, 102 bóxer y 32 camisetas de polar</li> <li>→ Donativo al Liceo Juan Pablo II: 5 cajas de mercadería (campaña 1+1)</li> <li>→ Escuela Despertar de Lo Espejo: \$60,000 en implementos deportivos</li> </ul>	<p><b>Perú</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Bailando por una sonrisa - acción de RS que se sumó al concurso anual de baile entre gerencias, en el cual los asistentes donaban como entradas útiles escolares en beneficio de dos ONG</li> <li>→ Donamor</li> <li>→ Padrinos mágicos</li> <li>→ Liga contra el cáncer</li> </ul>
		<p><b>España</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Donación de alimentos para huérfanos</li> <li>→ Donación de sangre: la participación de 101 donante voluntario</li> </ul>



## Nuestros proveedores

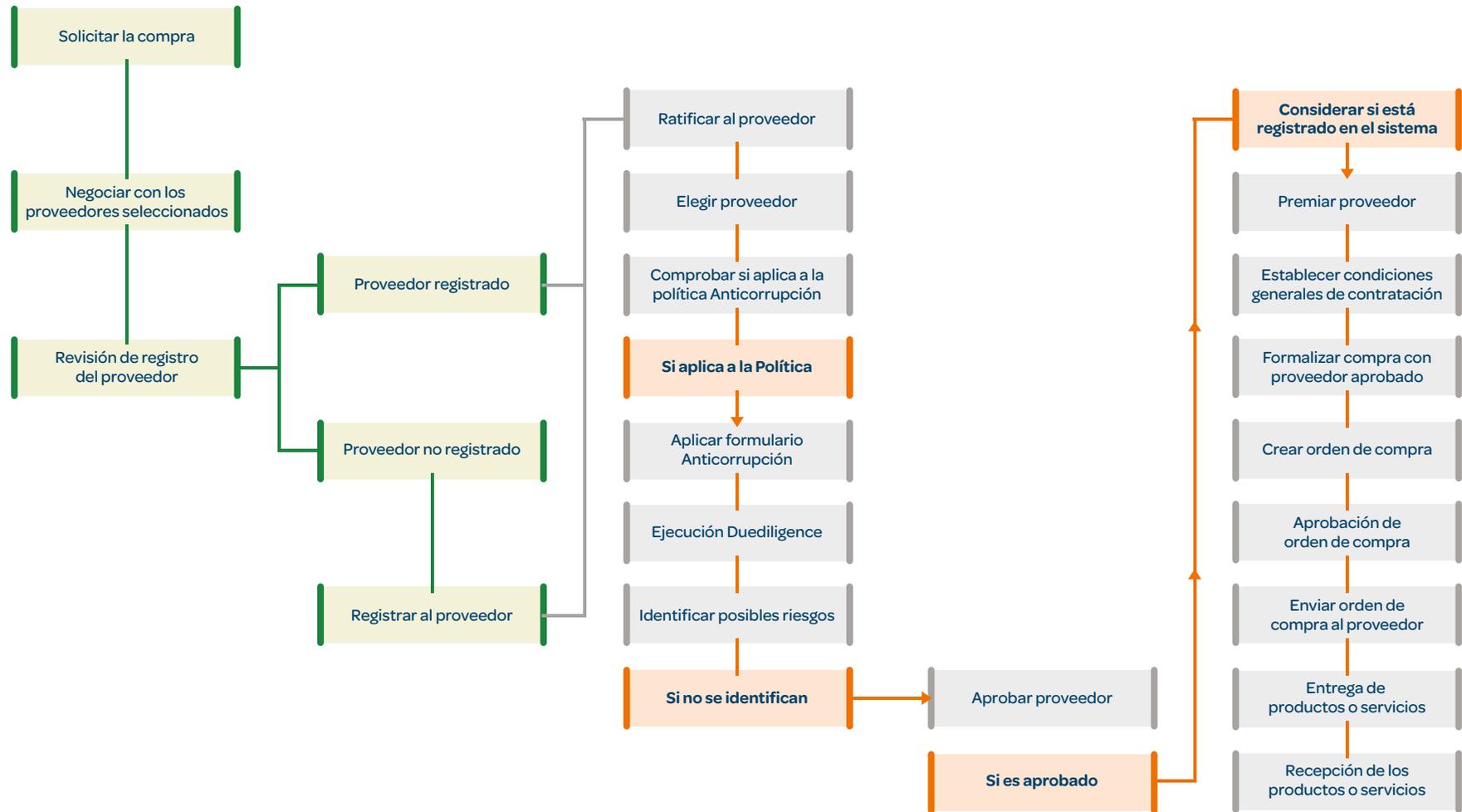
Atento destinó a su cadena de suministro 74.899 millones de euros. Para garantizar su eficiencia y el respeto a los Derechos Humanos internacionalmente reconocidos, la compañía sigue una serie de Principios y cuenta con una Política de Compras que los desarrolla.

### Modelo de compras

La Política de Compras de Atento establece que cualquier proceso de compra debe añadir valor al negocio de acuerdo con la coyuntura económica, anticiparse a la demanda, buscar oportunidades de reducir el costo total y encontrar beneficios de escala y sinergias.

Existen unos protocolos de aprobación de compras, por el que se analizan las siguientes variables, que añaden a estos principios otros como el cumplimiento de la legislación medioambiental, el derecho a la libertad de asociación de sus trabajadores, la no discriminación en el empleo y el rechazo a la corrupción en todas sus formas.

## Proceso de compras simplificado



## Selección de proveedores

A la hora de seleccionar un proveedor se tienen en cuenta fundamentalmente tres parámetros: capacidad técnica y económica-financiera del proveedor, historial de servicio que demuestre su confiabilidad y observancia de los principios ligados a la responsabilidad social establecidos por Atento.

La compañía prioriza la selección de empresarios locales capaces de garantizar la calidad del suministro y agregar valor a sus negocios. En casi todos los países donde tiene presencia el porcentaje de gasto destinado a proveedores locales superó el 90%.

La transparencia preside todas las operaciones de Atento, con objeto de fomentar la competencia y la igualdad de oportunidades entre los proveedores para encontrar la mejor oferta.

## Gasto en proveedores locales

204-1

País	Porcentaje de gasto en proveedores locales
Argentina	100%
Uruguay	100%
Brasil	98%
Chile	91%
Colombia	----
Estados Unidos	93%
México	56%*
Perú	100%
España	99,8%
- Sucursal Colombia	79%
- Sucursal Marruecos	

**El porcentaje de gasto destinado a proveedores locales superó el 90% en casi todos los países donde tiene presencia en 2017**

## Sostenibilidad de la cadena

414-1

414-2

Atento se ha dotado de una normativa interna –Normativa Corporativa, Norma N-02: Principios de Atento– en la que se establece la actuación de la empresa en relación a empleados, clientes, proveedores y sociedad. En ella se especifica como requisito indispensable para los proveedores la aplicación de estándares de sostenibilidad similares a Atento, además del cumplimiento escrupuloso de la legislación vigente en cada país.

En Brasil, este requisito se plasma en la firma por parte de los proveedores de una "Declaración de Conformidad y Compromiso de Responsabilidad Social Norma SA 8000: 2008 sobre trabajo infantil".

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, que reciben una calificación 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.

En las condiciones de contratación de los nuevos proveedores de Atento en Argentina, Uruguay y Perú se exige que cumplan con los lineamientos ligados a la seguridad de la información, cuidado del medio ambiente y seguridad en el trabajo. Entre otros países, se realizan procesos de due diligence para proveedores estratégicos.

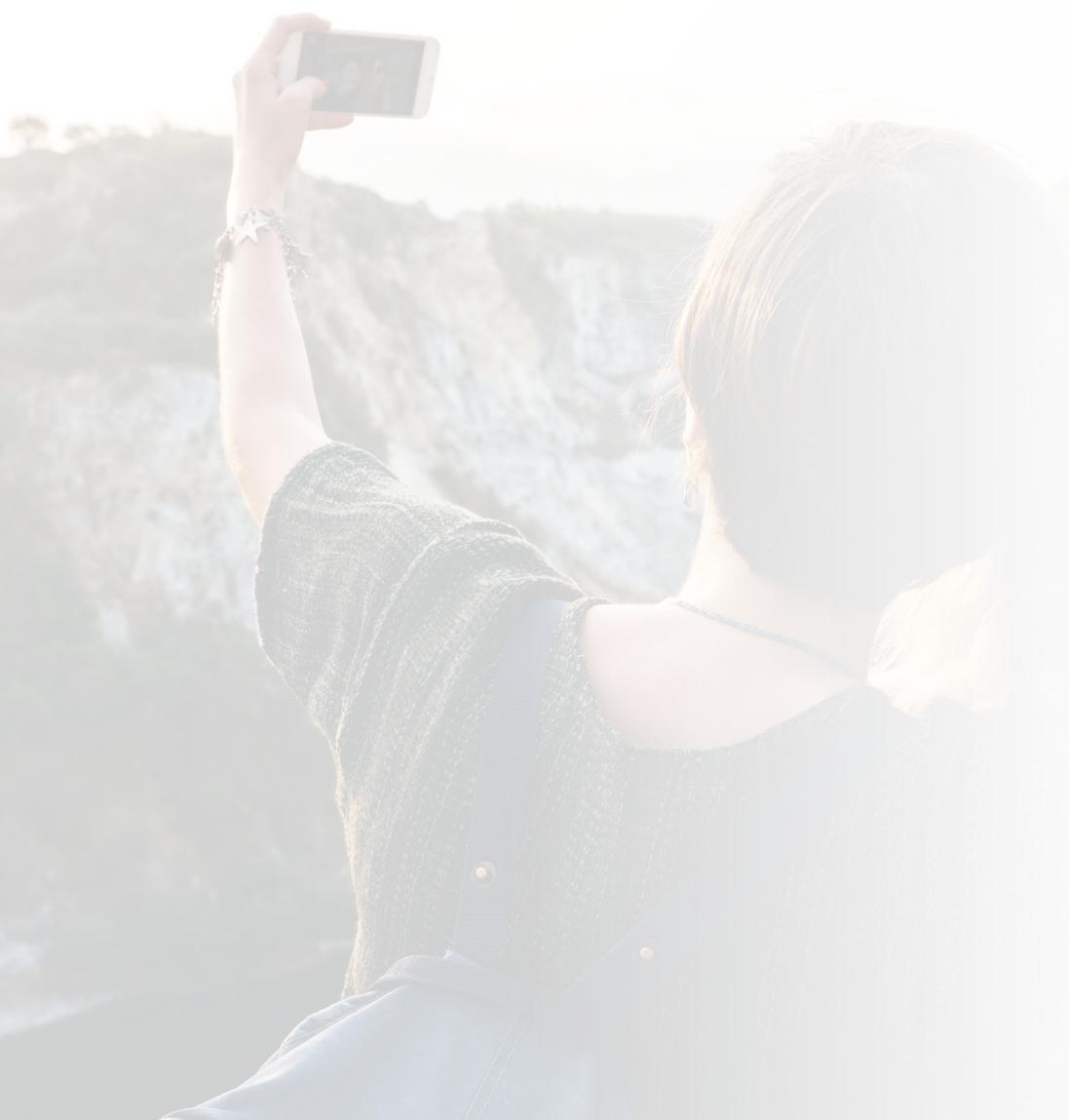
## Principios de la cadena de suministro

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



# Compromiso medioambiental

Atento colabora con la protección del entorno en todas las geografías donde opera mediante el uso de tecnologías eficientes que reducen su huella ambiental al limitar el uso de los recursos, reducir los gases de efecto invernadero y mejorar el tratamiento de sus residuos.

Tanto al diseñar sus nuevos centros como al actualizar los actuales Atento busca desarrollar servicios medioambientales sostenibles. En el caso de adoptar una nueva tecnología que tiene riesgos para el medio ambiente, toma medidas protectoras según sus capacidades en virtud del Principio de Precaución.

Durante 2017 no se registró ninguna sanción administrativa o judiciales impuesta por el incumplimiento de leyes o reglamentos ambientales.

307-1

## Eficiencia energética

El consumo eléctrico ascendió a 3.767 de gigavatios/hora durante el ejercicio 2017.

302-1

La eficiencia energética es una prioridad para Atento como vía para reducir sus costes energéticos y disminuir los gases de efecto invernadero. Con estos propósitos, ha adoptado diferentes planes e iniciativas de ahorro energético en cada región. A continuación, se detallan algunas medidas y, en determinados países, el grado de mitigación alcanzado:

**Argentina.** Ahorro del 11% de consumo de electricidad (en Kw/h) gracias a la ejecución de un Plan de Ahorro Energético que incorporó iluminación LED, hibernación automática en PC, optimización de espacios y plataformas en OFF.

**Uruguay.** Ahorro del 4,73% de consumo de electricidad (en Kw/h) gracias a la ejecución de un Plan de Ahorro Energético que incorporó iluminación LED, hibernación automática en PC, optimización de espacios y plataformas en OFF.

**Brasil.** Compensación de 140,05 toneladas de gases de efecto invernadero a través de la plantación de mil mudas para la reforestación de la Mata Atlántica, recuperando 6.000 m<sup>2</sup> de área degradada.

**México.** Cambio de sistema de aire acondicionado en un centro por equipos modulares de alta eficiencia y sustitución de luminarias fluorescentes por tecnología LED.

**Perú.** Ahorro del consumo de energía eléctrica del 55%.

## Consumo de recursos

La compañía ha seguido avanzando en sus iniciativas de eficiencia en el consumo de recursos, fundamentalmente agua, energía y papel. En 2017, el consumo de agua se situó en los 604.690 metros cúbicos, un 17,6% menos que el ejercicio anterior.

303-1

Por países se, se obtuvieron los siguientes logros:

**México.** Con objeto de reducir los consumos de papel y de agua, se han cambiado los despachadores de papel por secadores de manos en los baños y se han sustituido los despachadores de agua a base de garrafones por purificadores.

**Perú.** Se ha logrado un porcentaje de consumo de agua del 74%.

## Gestión de los residuos

En cuanto a la gestión de los residuos, la compañía promueve su reducción y su separación para el reciclaje, a través de la concienciación con los empleados. En este sentido, en 2017 siguió trabajando por su adecuada gestión en los siguientes países:

**Estados Unidos.** Se inicia el proceso de separación de basura y reciclaje en todos los call centers.

**Colombia.** Garantiza, a través de su proceso de relación con proveedores, la certificación de disposición final de RAES (residuos mercuriales, electrónicos, etc.) como parte de su Sistema de Gestión Ambiental.

**Perú.** Cumplimiento de las expectativas previstas de porcentaje de residuos segregados para reciclaje: 12%.

Atento siguió trabajando por la **reducción y separación de los residuos**

## Inversiones

Atento invierte en nuevas tecnologías que mejoran la eficiencia de sus instalaciones y reducen su impacto ambiental. En el cuadro pueden apreciarse los gastos e inversiones país por país:

Argentina y Uruguay	38.000 USD	Compra de 830 aparatos LED
Brasil	8.082 USD	Plántulas, gastos de reforestación y taller de gestión ambiental
Colombia	7.000 USD	Gastos generales de implementación SSGA
Estados Unidos	2.952 USD	
México	655.000 USD	
Perú	10.400 USD	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Curso de interpretación de la normativa y auditor interno ISO</li> <li>→ Auditoría de recertificación de sistemas integrados de gestión</li> <li>→ Costo de segregación de residuos</li> </ul>

A lo largo del año, se llevaron a cabo una serie de alianzas estratégicas y actividades de promoción de cuidado del medio ambiente:

<p><b>Argentina y Uruguay</b></p>	<p>La empresa no tiene un comité definido, pero las temáticas ambientales son tratadas en particular por la Gerencia de Infraestructura</p>
<p><b>Brasil</b></p>	<p>Asociación con el Instituto Brasileiro de Florestas: acciones de reforestación con la participación de colaboradores. Entre los proyectos apoyados destaca los desarrollados en Parcería Lar Perlas de Cristo, Parcería Casa de los Viejos Hermana Alice y Parcería Casa Ondina Lobo</p>
<p><b>Chile</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Reconocido por cliente París como proveedor más sostenible, lo que le hizo acreedor de una membresía en Prohumana, organización chilena que promueve un Desarrollo Humano Sustentable multisectorial.</li> <li>→ Alianza con Triciclos para implantar la habilitación de tres puntos limpios</li> </ul>
<p><b>Colombia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Red de Organizaciones de Recicladores Ambientales "Dame Tu Mano"</li> <li>→ Gestión Ambiental empresarial con proveedores "PCSHEK TECNOLOGIA &amp;SERVICIOS S.A.S</li> <li>→ Aprovechamiento Residuos Mercuriales por parte de la empresa Innovación ambiental INNOVA</li> <li>→ Recolección de residuos plásticos-tapas Fundación SANAR</li> </ul>
<p><b>Perú</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ministerio de PRODUCE - Entidad competente rubro comercio interno</li> <li>→ Ministerio del Ambiente - Plan de manejo de residuos sólidos</li> <li>→ Municipalidad de Ate ( Segregación de residuos)</li> <li>→ Aldeas Infantiles SOS</li> <li>→ ANIQUEM</li> </ul>

# Acerca de este informe

Antecedentes y metodología

Estudio de materialidad

Verificación externa

Índice de contenidos GRI

# Antecedentes y metodología

102-54

El presente Informe Integrado de Atento ofrece información relevante sobre el desempeño económico, social y ambiental de la compañía durante el año natural 2017. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI. La información aquí recogida sigue los principios de fiabilidad, comparabilidad y relevancia.

102-50

102-54

Para realizar este informe, Atento ha realizado un estudio de materialidad en el que se determinan los temas relevantes a tratar en función de los intereses de los grupos de interés.

En el proceso de elaboración han participado los principales responsables de cada país, coordinados y supervisados por el de Comunicación Interna y Responsabilidad Social Corporativa y validados por la Alta Dirección de la Compañía.

## Perímetro de consolidación

La información financiera y no financiera recogida en esta informe abarca todas los países y filiales donde opera Atento. En determinados casos la información disponible puede no ser completa y, como tal, aparece así indicado.

102-45

La información financiera se ha redactado de acuerdo con las Cuentas Anuales de Atento formuladas por el Consejo de Administración, revisadas por el auditor y aprobadas por la Junta General de Accionistas. Lo datos de 2016 y 2015 se han reformulado para homogeneizar los datos tras la venta de negocio de Marruecos.

102-48

La información no financiera aporta los datos de carácter social y medioambiental reportados por cada país, entendiendo la sostenibilidad en sentido amplio y en base a un estudio de materialidad realizado para determinar qué temas son más relevantes para los grupos de interés.

Atento lleva desde el ejercicio 2008 elaborando informes anuales en el ámbito de la RSC y la sostenibilidad. La comparabilidad con los informes anteriores puede quedar mermada por la exclusión de algún indicador de desempeño en aspectos no materiales para la empresa.

102-46

102-49

102-51

102-52

102-53

Si desean consultar cuestiones relativas al contenido, puede remitirse a:

**Belén Montero García-Tenorio**

Responsable de Comunicación Interna y RSC

[bmontero@atento.com](mailto:bmontero@atento.com)

# Estudio de materialidad

103-1

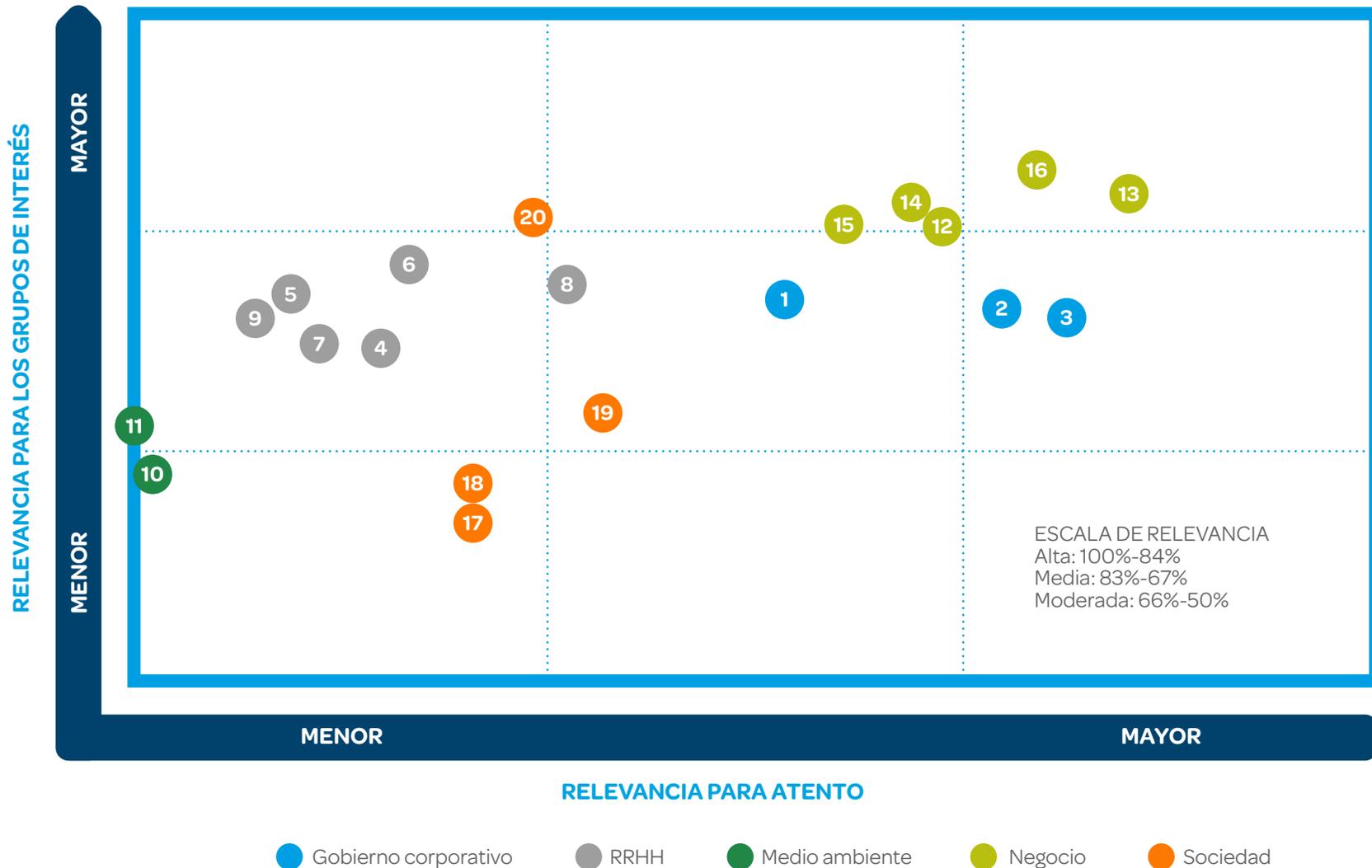
102-47

Según la definición de GRI, las cuestiones materiales son aquellos asuntos relevantes para una compañía debido a su impacto económico, social y ambiental o por su influencia en los grupos de interés, lo que en última instancia afecta al desempeño de la organización. Por tanto, la materialidad de un asunto viene dada por una doble vertiente, externa e interna, que la compañía tiene que manejar para identificar nuevas oportunidades, diagnosticar las próximas tendencias y saber si éstas están relacionadas con la prevención de riesgos y el desarrollo sostenible.

En 2016, Atento llevó a cabo un estudio de materialidad que fue incluido en la Memoria de Sostenibilidad 2015. En 2017 se realizó una actualización de dicho estudio de materialidad contrastando sus conclusiones con siete directivos de Atento, que fue incluido en el informe de 2016. Para el presente informe, en 2018 se volvió actualizar el estudio de materialidad con una encuesta a 398 personas con una representación proporcional de los grupos de interés más relevantes para la compañía (empleados, clientes, inversores, sindicatos, proveedores y agentes sociales) y con una revisión de fuentes de información secundaria (noticias sectoriales y memorias de empresas relacionadas con la industria de telefonía y call center). En base a estos trabajos se redefinieron los temas materiales, pasando de 25 a 20, y se agruparon en cinco categorías: gobierno corporativo, recursos humanos, medio ambiente, negocio y sociedad.

1	Lucha contra la corrupción	Gobierno corporativo
2	Calidad de la información financiera y de RSC de Atento	Gobierno corporativo
3	Mecanismos de compliance de Atento	Gobierno corporativo
4	Oferta de desarrollo de carrera profesional	RRHH
5	Inclusión laboral de personas desfavorecidas	RRHH
6	Calidad del empleo en Atento	RRHH
7	Salud y seguridad de empleados de Atento	RRHH
8	Educación y formación continua	RRHH
9	Desarrollo y retención del talento	RRHH
10	Uso racional de materias primas y energía	Medio ambiente
11	Reciclaje de residuos	Medio ambiente
12	Resultados financieros de Atento	Negocio
13	Calidad de servicio	Negocio
14	Innovación tecnológica	Negocio
15	Oferta de servicios	Negocio
16	Ciberseguridad y protección de datos	Negocio
17	Programas de voluntariado corporativo	Sociedad
18	Evaluación temas de RSC en cadena de suministro de Atento	Sociedad
19	Acción social y donaciones	Sociedad
20	Respeto de Derechos Humanos	Sociedad

La matriz de materialidad enfrenta dos dimensiones, la visión interna con la externa, la visión de la empresa o el negocio con la que tienen los diferentes grupos de interés. Todo ello con el objetivo de priorizar los diferentes temas que afectan a Atento y su entorno.



# Verificación externa

102-56

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL INFORME INTEGRADO DE ATENTO 2017

El presente documento constituye el resultado de la revisión llevada a cabo por AUREN sobre la información contenida en el Informe Integrado de ATENTO para el año 2017. Este informe es un informe de verificación con el alcance detallado por GRI Standards y basado en los procedimientos establecidos por GRI.

La verificación efectuada ha tenido en cuenta la adecuación del contenido de la Memoria a la Guía GRI y la realidad de los indicadores en el Informe Integrado correspondientes a la actividad de ATENTO durante al año 2017. Así como el análisis de materialidad realizado y la orientación a grupos de interés.

La elaboración del Informe Integrado de ATENTO y el contenido del mismo es responsabilidad de ATENTO, así como el mantenimiento y adaptación de los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información contenida en el Informe.

La responsabilidad de AUREN es la emisión de un informe independiente, basado en los estándares y procesos de verificación definidos en la norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000) y Metodología propia establecida por AUREN. La auditoría realizada consiste en una revisión limitada, realizando comprobaciones que han conducido a informar que no se han evidenciado prácticas que incumplan los criterios de reporting, proporcionando una seguridad relativa, acerca de la información sujeta a revisión.

La metodología aplicada ha incluido la revisión documental del documento de materialidad y de su actualización, el contenido del Informe Integrado 2017 y los balances fiscales publicados.

Con base en todo ello, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- El Informe Integrado 2017 de ATENTO incluye los contenidos básicos recomendados por la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative GRI.
- El resultado de las verificaciones corrobora que el nivel de aplicación de la guía GRI declarado (De Conformidad - Opción Esencial) es apropiado.
- No se ha puesto de manifiesto ningún indicio que nos haga creer que la Memoria contiene errores o no haya sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la guía GRI.

A todos los efectos y para que así conste

En Barcelona, 30 de abril de 2019

Xavier Sala  
Socio  
**AUREN CONSULTORES SP, S.L.P**



| 1

# Índice de contenidos GRI

102-55



Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>102-1</b>	Nombre de la organización	6	
<b>102-2</b>	Actividades, marcas, productos y servicios	6, 11	
<b>102-3</b>	Ubicación de la sede	6	
<b>102-4</b>	Ubicación de las operaciones	6	
<b>102-5</b>	Propiedad y forma jurídica	6	
<b>102-6</b>	Mercados servidos	6, 14	
<b>102-7</b>	Tamaño de la organización	4, 14, 52	
<b>102-8</b>	Información sobre empleados y otros trabajadores	67, 68	

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>102-9</b>	Cadena de suministro	86-89	
<b>102-10</b>	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	8	
<b>102-11</b>	Principio o enfoque de precaución	15	
<b>102-12</b>	Iniciativas externas	15-20	
<b>102-13</b>	Afiliación a asociaciones	24,25	
<b>102-14</b>	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	7,8	
<b>102-15</b>	Principales impactos, riesgos y oportunidades	28-33, 46	
<b>102-16</b>	Valores, principios, estándares y normas de conducta	40	
<b>102-17</b>	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	41,42	
<b>102-18</b>	Estructura de gobernanza	34-39	
<b>102-40</b>	Lista de grupos de interés	21	
<b>102-41</b>	Acuerdos de negociación colectiva	69	
<b>102-42</b>	Identificación y selección de grupos de interés	21	
<b>102-43</b>	Enfoques para la participación de los grupos de interés	21	

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>102-44</b>	Temas y preocupaciones clave mencionados	21	
<b>102-45</b>	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	95	
<b>102-46</b>	Definición de los contenidos de los informes y las cobertura del tema	95	
<b>102-47</b>	Lista de los temas materiales	96	
<b>102-48</b>	Reexpresión de la información	95	
<b>102-49</b>	Cambios en la elaboración de informes	95	
<b>102-50</b>	Período objeto del informe	95	
<b>102-51</b>	Fecha del último informe	95	
<b>102-52</b>	Ciclo de elaboración de informes	95	
<b>102-53</b>	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	95	
<b>102-54</b>	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	95	
<b>102-55</b>	Índice de contenido de GRI	99	
<b>102-56</b>	Verificación externa	98	

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 200 DIMENSIÓN ECONÓMICA</b>			
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	49-54
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	51-54
<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016	<b>201-1</b>	Valor económicos generado y distribuido	81
	<b>201-3</b>	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	69,70
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	11-14, 52
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	52
<b>GRI 202:</b> Presencia en el mercado 2016	<b>202-1</b>	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	75
	<b>202-2</b>	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	66, 67
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	86-89
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	88

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 204:</b> Prácticas de adquisición 2016	<b>204-1</b> Proporción de gasto en proveedores locales	88	
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	45	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 45	
<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016	<b>205-1</b> Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	45	
	<b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44	
	<b>205-3</b> Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	44	
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	46	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 46	
<b>GRI 206:</b> Competencia desleal 2016	<b>206-1</b> Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	46	

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 300 DIMENSIÓN MEDIO AMBIENTAL</b>			
<b>GRI 302: Energía 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	90,91
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41
<b>GRI 302:</b> Energía 2016	<b>302-1</b>	Consumo energético dentro de la organización	5,91
<b>GRI 303: Agua 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	90,91
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41
<b>GRI 303:</b> Agua 2016	<b>303-1</b>	Extracción de agua por fuente	5,91
<b>GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	90-93
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental 2016	<b>307-1</b> Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	90	
<b>GRI 400 DIMENSIÓN SOCIAL</b>			
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	66-79	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 79	
<b>GRI 401:</b> Empleo 2016	<b>401-1</b> Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	5, 66	
	<b>401-3</b> Permiso parental	75	
<b>GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	43, 64, 65, 79, 82	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42	
<b>GRI 402:</b> Relaciones trabajador-empresa 2016	<b>402-1</b> Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	69	

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	78
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2016	<b>403-1</b>	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	78
	<b>403-2</b>	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	78
	<b>403-4</b>	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	78
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	31, 76, 77, 78
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	71
<b>GRI 404:</b> Formación y enseñanza 2016	<b>404-2</b>	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	76, 77
	<b>404-3</b>	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	76
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	38, 67, 68, 75
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 71

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	<b>405-1</b> Diversidad en órganos de gobierno y empleados	5, 38, 67, 68, 75	(405-2, pag. 77)
	<b>405-2</b> Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	75	
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	43, 69, 79, 82	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42	
<b>GRI 406:</b> No discriminación 2016	<b>406-1</b> Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	43	
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	43, 69, 79, 82	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42, 69	
<b>GRI 407:</b> Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	<b>407-1</b> Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	43	

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	43, 69, 79, 82
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 408:</b> Trabajo infantil 2016	<b>408-1</b>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	43
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	43, 69, 79, 82
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 409:</b> Trabajo forzoso u obligatorio 2016	<b>409-1</b>	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	43
<b>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	43, 79, 82
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 411:</b> Derechos de los pueblos indígenas 2016	<b>411-1</b>	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	82

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	43, 44, 81
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 412:</b> Evaluación de Derechos Humanos 2016	<b>412-2</b>	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	44
	<b>412-3</b>	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre Derechos Humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	43
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	31, 43, 81
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	41, 42
<b>GRI 413:</b> Comunidades locales 2016	<b>413-1</b>	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programa de desarrollo	81
	<b>413-2</b>	Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales	81
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b>	Explicación del tema material y su cobertura	96
	<b>103-2</b>	Enfoque de gestión y sus componentes	31, 43, 79, 82
	<b>103-3</b>	Evaluación del enfoque de gestión	31, 41, 42

ASPECTOS MATERIALES		PÁGINA	COMENTARIOS
<b>GRI 414:</b> Evaluación social de los proveedores 2016	<b>414-1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	89	
	<b>414-2</b> Impactos sociales negativos en la cadena de suministros y medidas tomadas	89	
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	43, 63	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42	
<b>GRI 418:</b> Privacidad del cliente 2016	<b>418-1</b> Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	63	
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión 2016	<b>103-1</b> Explicación del tema material y su cobertura	96	
	<b>103-2</b> Enfoque de gestión y sus componentes	43, 79, 82	
	<b>103-3</b> Evaluación del enfoque de gestión	41, 42	
<b>GRI 419:</b> Cumplimiento socioeconómico 2016	<b>419-1</b> Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	46, 59	

ATENTO



# Informe Integrado **2017**

**ATENTO**  
[www.atento.com](http://www.atento.com)

## **Contacto**

**Belén Montero García-Tenorio**

Corporate Communication and Social Responsibility Manager  
[bmontero@atento.com](mailto:bmontero@atento.com)

## **Atento S.A.**

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