

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (RRAS) Proyecto Atento Facilidad Revolvente Regional

Idioma original del documento: español
Fecha de emisión: octubre, 2021

1. Información general de la operación

Atento, S.A (“Atento” o la “Empresa”) es un proveedor global de gestión de relaciones con los clientes y servicios de subcontratación de procesos comerciales, que incluyen atención al cliente, ventas, cobros, back office y soporte técnico. La Empresa tiene presencia en 12 países de Latinoamérica¹. La presente operación consiste en una facilidad de crédito revolvente para financiar las necesidades de expansión de Atento en Latinoamérica (la “Transacción”).

2. Alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest

La debida diligencia ambiental y social (“DDAS”) de la Transacción consistió en una revisión documental del Sistema de Gestión Ambiental y Social (“SGAS”) de la Empresa y su subsidiaria en Brasil², así como de su desempeño ambiental y social. Las Normas de Desempeño (ND) activadas por la Transacción son: i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; y iii) ND3: Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación.

3. Clasificación ambiental y social y su justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, la operación propuesta ha sido clasificada en la Categoría C debido a que los impactos incrementales que generará son bajos o nulos, y fácilmente manejables desde la perspectiva de la Transacción. Los riesgos derivados de las operaciones de Atento son principalmente relacionados con i) la gestión del capital humano y de la Salud y Seguridad de sus Trabajadores; ii) el uso eficiente de recursos (agua y electricidad); y iii) la generación y gestión de residuos.

4. Riesgos ambientales y sociales

4.1 Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales

El Sistema de Gestión Ambiental y Social (“SGAS”) de Atento está constituido por una serie de políticas y acciones encaminadas a alcanzar las metas de la Empresa de acuerdo con los compromisos ambientales y sociales adquiridos bajo el Pacto Global de las Naciones Unidas, al cual está adherida desde 2011. La subsidiaria de Atento en Brasil cuenta con las certificaciones ISO 9001:2015, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 27001.

¹ Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua, Panamá, Perú y Uruguay.

² Al 31 de diciembre de 2020 Atento Brasil representaba 43% de los ingresos y 51% de sus ingresos antes de impuestos, intereses, depreciación y amortización (“EBITDA”, por sus siglas en inglés) del grupo.

Políticas. En su política de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad y Salud, Atento resume sus compromisos para gestionar los asuntos ambientales, laborales, de salud y de seguridad. La política es comunicada a lo interno y externo de la organización y actualizada anualmente. Los compromisos de Atento para las comunidades están enunciados en su Política de Responsabilidad Social.

Procedimiento para la Identificar Riesgos e Impactos. Si bien a nivel corporativo Atento cuenta con una metodología para identificar sus riesgos internos y externos, ésta no aborda riesgos e impactos Ambientales y Sociales (“A&S”). Atento Brasil, por su parte cuenta con procedimientos documentados para identificar los riesgos e impactos A&S en sus operaciones.

Programas de Gestión. Atento ha desarrollado medidas o actividades para manejar los riesgos e impactos A&S en función de los lineamientos estipulados en las legislaciones locales de los lugares donde opera.

Capacidad y Competencias Administrativas. La gestión de los temas A&S es responsabilidad del personal ambiental, social y de gobernanza (“ESG”) de cada región en la que Atento opera. Este personal reporta al Director ESG quien, a su vez, lo hace directamente al Gerente General de Atento. Los temas laborales y de salud y seguridad en el trabajo (“SST”) son gestionados por profesionales en cada subsidiaria de la Empresa. A nivel de Junta Directiva, Atento ha conformado un Comité de Compensación y Sostenibilidad en el cual se dan seguimiento a las acciones implementadas para mitigar los riesgos A&S y laborales. Los empleados de Atento reciben capacitación para sensibilizarlos en diferentes temáticas relacionadas con la protección ambiental.

Preparación y Respuesta ante Emergencias. Atento cuenta con planes para responder ante emergencias adaptados a las normativas locales y estatales. Estos planes siempre incluyen provisiones para personas vulnerables, con acceso limitado o discapacitados.

Participación de los Actores Sociales. Atento mantiene varios canales de comunicación con la sociedad civil, incluyendo actividades de voluntariado con las comunidades de interés y reuniones periódicas con Organizaciones No Gubernamentales (“ONG”). Adicionalmente, de forma puntual, Atento participa en diversos foros, talleres y actividades relacionados con temas A&S.

Comunicaciones Externas y Mecanismos de Quejas. El Canal de Denuncias Atento está disponible para que cualquier parte interesada (interna o externa) pueda interponer sus quejas o reclamos mediante llamada telefónica o llenando un formulario en la página web³. Las quejas pueden ser realizadas de forma anónima.

Informes Periódicos a las Comunidades Afectadas. Atento prepara Reportes de Sostenibilidad en los cuales comparte información relacionada con: i) aspectos laborales, ii) quejas recibidas a través del Canal de Denuncias, iii) consumo de energía y agua, y actividades realizadas para el uso eficiente de recursos y iv) reciclaje de residuos.

Monitoreo y Evaluación. Los planes de seguimiento de Atento están orientados, principalmente, a dar cumplimiento con los requisitos reglamentarios locales y, en el caso de Atento Brasil, al proceso de actualización de sus certificaciones ISO. Como parte de su SGAS, la Empresa desarrollará un procedimiento corporativo para dar seguimiento sistemático a los aspectos A&S, incluyendo el establecimiento de indicadores claves de desempeño.

³ <https://canalconfidencial.com.br/atento/#>

4.2 Trabajo y condiciones laborales

Atento cuenta con 139.805 colaboradores directos e indirectos, de los cuales 64,7% son mujeres.

Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos. Si bien Atento aún no ha implementado una política formal de recursos humanos, ciertos compromisos (igualdad de oportunidades, derecho de asociación, eliminación del trabajo forzoso y erradicación del trabajo infantil, etc.) están reflejados en varios de los documentos corporativos de la Empresa.

Organizaciones Laborales. Atento respeta el derecho de libre asociación. La Empresa cuenta con convenios colectivos locales con vigencia de uno a tres años, los que son negociados periódicamente con los principales sindicatos de cada país. Dichos convenios, recogen acuerdos sobre remuneración, salarios mínimos, complementos salariales, horas extraordinarias, beneficios, primas e incapacidad parcial, entre otros aspectos. Aproximadamente el 74,3% de los empleados de Atento se encuentran bajo convenio colectivo.

No discriminación e igualdad de oportunidades. La Empresa garantiza la igualdad de oportunidades laborales sin discriminación por razones de edad, color, discapacidad, nacionalidad, raza, religión, sexo o cualquier otra condición protegida por las leyes aplicables.

Reducción de la Fuerza Laboral. Durante 2020 y 2021 Atento redujo su fuerza laboral en un 6% como resultado de la disminución del volumen de sus operaciones. En este proceso, la Empresa realizó esfuerzos para reubicar a los empleados con mejor desempeño y calidad. Los trabajadores que no pudieron ser reubicados fueron dados de baja siguiendo los lineamientos de la legislación local y los convenios colectivos, incluyendo: i) formalización de la convocatoria de separación de forma individual a cada empleado, informando la fecha y tipo de despido; ii) el otorgamiento de 30 días de preaviso trabajado, o indemnizado; y iii) pago de vacaciones y del décimo tercer mes de salario de forma proporcional. Como parte del proceso de terminación laboral, los trabajadores firmaron un finiquito en el cual aprobaron los términos de la extinción de su contrato de trabajo. Los trabajadores que no se sintieron satisfechos con los términos del finiquito tuvieron acceso a: i) el Canal Defensor del Pueblo para mediar con la Empresa, y ii) los Tribunales Laborales.

Mecanismo de Atención de Quejas. Los empleados de Atento tienen la posibilidad de presentar (de forma confidencial y sin temor a represalias) quejas relacionadas con acciones discriminatorias, acoso y SST a través del Canal de Denuncias Atento. El resto de las denuncias laborales son gestionadas a través de la Dirección de Recursos Humanos. En Atento Brasil, existe también la figura de Defensor del Pueblo, un canal en línea que atiende mediación para conflictos y denuncias interpersonales de los empleados. A la fecha, Atento tiene procesos judiciales laborales activos que han sido presentados por empleados o ex empleados de la Empresa.

Protección de la fuerza laboral. Atento no apoya, promueve, o tolera el trabajo infantil; tampoco convive con prácticas de trabajo obligatorio o forzoso.

Salud y Seguridad en el Trabajo. Los riesgos de SST son gestionados por cada subsidiaria para cumplir las normativas locales. Las estadísticas de SST son gestionadas actualmente de forma local. Atento aún no ha adoptado procedimientos a nivel corporativo para identificar, gestionar y monitorear de forma estandarizada los riesgos de SST.

A raíz de la pandemia del COVID-19 Atento adoptó medidas para garantizar la seguridad de sus colaboradores, incluyendo la implementación del teletrabajo masivo en sus operaciones globales. Como resultado, a fines de mayo 2020, la Empresa había logrado desplegar a más de 60% de sus trabajadores para que trabajasen desde casa. Adicionalmente, la Empresa implementó medidas estrictas de seguridad y salud para aquellas operaciones que continuaron funcionando presencialmente, incluyendo: protocolos de detección precoz y cuarentena, control de temperatura y limpieza de con alcohol, uso de obligatorio de mascarillas y estrictas medidas de distanciamiento social.

Trabajadores Contratados por Terceros. Aproximadamente el 5% de la planilla de Atento, constituye personal subcontratado. Los contratistas de Atento se comprometen contractualmente a desarrollar sus actividades asegurando el cumplimiento de los derechos humanos y laborales, incluyendo la obligación de proporcionar un ambiente seguro para sus trabajadores. Los trabajadores indirectos tienen acceso a los mismos mecanismos de quejas que los colaboradores directos.

4.3 Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación

Atento está en el proceso de documentar su huella de carbono (alcances I y II) con apoyo de asesores externos. Como parte de su compromiso con el medio ambiente, la Empresa ha implementado una serie de medidas encaminadas al uso eficiente de los recursos y prevención de la contaminación, tales como: i) contratación de energía renovable; ii) desarrollo de gran parte de su actividad electrónica en la nube (lo cual minimiza el volumen de emisiones de CO₂); iii) digitalización de sus procesos para limitar el uso de papel en la oficina; iv) desarrollo de iniciativas para favorecer la separación de residuos en sus centros de trabajo y favorecer su reciclaje; v) sustitución de viajes de negocios por video llamadas; y vi) realización de campañas de concientización ambiental para todo el personal.

Con relación a su cadena de suministro, Atento busca cumplir con sus objetivos de sostenibilidad medioambiental a dando prioridad a aquellos proveedores que tienen mayor foco en la gestión y cuidado del medioambiente (como ejemplo, compras de bombillas LED de bajo consumo, hojas de impresión recicladas, etc.)

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

La Transacción no generará ningún impacto en la salud y seguridad de la población.

Atento contrata empresas que le brindan servicios de seguridad cuyo personal de no está armado.