

Comisión Nacional del Mercado de Valores
Mercados Primarios
Serrano 47, 8^a planta
28001 Madrid

Agnaldo Calbucci en nombre y representación de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) (la “**Sociedad**”), en relación con el folleto informativo (el “**Folleto**”) de oferta de venta y a admisión negociación de las acciones de la Sociedad, depositado e inscrito en los registros oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores,

HACE CONSTAR

Que la versión impresa del Folleto inscrito y depositado en esa Comisión, se corresponde con la versión en soporte informático que se adjunta. Asimismo, por la presente se autoriza a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para que el Folleto sea puesto a disposición del público a través de su página *web*.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, en Madrid, a 26 de mayo de 2011.

Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal)
P.P.

Agnaldo Calbucci
Consejero Delegado



FOLLETO INFORMATIVO

OFERTA DE VENTA Y ADMISIÓN A NEGOCIACIÓN DE ACCIONES DE ATENTO INVERSIONES Y TELESERVICIOS, S.A. (SOCIEDAD UNIPERSONAL)

*(REDACTADO SEGÚN ANEXO I Y III DEL REGLAMENTO (CE) N° 809/2004, DE LA COMISIÓN
EUROPEA DE 29 DE ABRIL DE 2004, RELATIVO A LA APLICACIÓN DE LA DIRECTIVA 2003/71/CE)*

Número inicial de acciones ofrecidas: 30.600.000
Ampliable en un máximo de: 3.060.000 acciones adicionales

Mayo 2011

	ÍNDICE	Pág.
I.	RESUMEN	1
II.	FACTORES DE RIESGO	19
III.	DOCUMENTO DE REGISTRO.....	32
1.	PERSONAS RESPONSABLES.....	32
1.1	<i>Identificación de las personas responsables.....</i>	32
1.2	<i>Declaración de las personas responsables confirmando la veracidad de la información contenida en el Documento de Registro.</i>	32
2.	AUDITORES DE CUENTAS	32
2.1	<i>Nombre y dirección de los auditores de cuentas</i>	32
2.2	<i>Justificación de la renuncia o revocación de los auditores de cuentas</i>	33
3.	INFORMACIÓN FINANCIERA SELECCIONADA	33
3.1	<i>Información financiera histórica seleccionada</i>	33
3.2	<i>Información financiera seleccionada relativa a periodos intermedios</i>	36
4.	FACTORES DE RIESGO.....	38
5.	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	38
5.1	<i>Historial y evolución de la Sociedad</i>	38
5.2	<i>Inversiones</i>	40
6.	DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO DE ATENTO	44
6.1	<i>Actividades principales</i>	44
6.2	<i>Principales mercados en los que compite Atento</i>	69
6.3	<i>Cuando la información dada de conformidad con los puntos 6.1 y 6.2 se haya visto influenciada por factores excepcionales, debe mencionarse este hecho.</i>	77
6.4	<i>Información sucinta relativa al grado de dependencia del emisor de patentes o licencias, contratos industriales, mercantiles o financieros, o de nuevos procesos de fabricación.</i>	77
6.5	<i>Base de las declaraciones relativas a la competitividad de Atento</i>	77
7.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	78
7.1	<i>Descripción del grupo en que se integra la Sociedad.....</i>	78
7.2	<i>Filiales dependientes de la Sociedad</i>	79
8.	PROPIEDAD, INSTALACIONES Y EQUIPO	81
8.1	<i>Información sobre el inmovilizado material tangible, incluidas propiedades arrendadas y, en su caso, gravámenes sobre los mismos.</i>	81
8.2	<i>Aspectos medioambientales que puedan afectar al inmovilizado material tangible</i>	90
9.	ESTUDIO Y PERSPECTIVAS OPERATIVAS Y FINANCIERAS	90
9.1	<i>Situación financiera.....</i>	90
9.2	<i>Resultados de explotación</i>	90
10.	RECURSOS FINANCIEROS	104
10.1	<i>Información relativa a los recursos financieros a corto y largo plazo</i>	104
10.2	<i>Fuentes y cantidades de los flujos de tesorería</i>	115
10.3	<i>Requisitos de préstamo y estructura de financiación</i>	116
10.4	<i>Restricciones sobre el uso de los recursos de capital que, directa o indirectamente, hayan afectado o puedan afectar de manera importante a las operaciones de Atento.</i>	117
10.5	<i>Fuentes previstas de fondos necesarias para cumplir con las principales inversiones futuras y con las necesidades de inmovilizado material tangible que se recogen en los epígrafes 5.2.3 y 8.1, respectivamente.</i>	117
11.	INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO, PATENTES Y LICENCIAS	118
12.	INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS	118
12.1	<i>Tendencias recientes más significativas</i>	118

12.2	<i>Tendencias, incertidumbres o hechos que puedan razonablemente tener una incidencia importante en las perspectivas de la Sociedad.</i>	118
13.	PREVISIONES O ESTIMACIONES DE BENEFICIOS	118
14.	ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, DE GESTIÓN Y DE SUPERVISIÓN Y ALTOS DIRECTIVOS.	119
14.1	<i>Nombre, dirección profesional y cargo en la Sociedad de los miembros de los órganos administrativos, de gestión o de supervisión y las actividades principales de importancia respecto de la Sociedad y desarrolladas fuera de la misma.</i>	119
14.2.	<i>Conflictos de intereses de los órganos de administración, de gestión y de supervisión, y de Altos Directivos.</i>	128
15.	REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS.....	130
15.1	<i>Importe de la remuneración pagada y prestaciones en especie concedidas a esas personas por el emisor y sus filiales por servicios de todo tipo prestados por cualquier persona al emisor y sus filiales.</i>	130
15.2	<i>Importes totales ahorrados o acumulados por el emisor o sus filiales para prestaciones de pensión, jubilación o similares.</i>	132
16.	PRÁCTICAS DE GESTIÓN	133
16.1	<i>Fecha de expiración del actual mandato, en su caso, y del período durante el cual la persona ha desempeñado servicios a su cargo.....</i>	133
16.2	<i>Información sobre los contratos de miembros de los órganos administrativo, de gestión o de supervisión con el emisor o cualquiera de sus filiales que prevean beneficios a la terminación de sus funciones, o la correspondiente declaración negativa.</i>	133
16.3	<i>Información sobre el comité de auditoría y el comité de retribuciones del emisor, incluidos los nombres de los miembros del comité y un resumen de su reglamento interno.</i>	134
16.4	<i>Declaración sobre si la Sociedad cumple el régimen o regímenes de gobierno corporativo de su país de constitución.</i>	137
17.	EMPLEADOS	142
17.1	<i>General</i>	142
17.2	<i>Acciones y opciones de compra de acciones</i>	143
17.3	<i>Descripción de todo acuerdo de participación de los empleados en el capital del emisor</i>	143
18.	ACCIONISTAS PRINCIPALES	147
18.1	<i>Nombre de cualquier persona que no pertenezca a los órganos administrativos, de gestión o de supervisión que, directa o indirectamente, tenga un interés destacable en el capital o en los derechos del voto de la Sociedad, así como la cuantía del interés de cada una de esas personas.</i> 147	147
18.2	<i>Explicación de si los accionistas principales del emisor tienen distintos derechos de voto</i>	147
18.3	<i>El control de la Sociedad.....</i>	147
18.4	<i>Descripción de todo acuerdo, conocido del emisor, cuya aplicación pueda en una fecha ulterior dar lugar a un cambio en el control del emisor.....</i>	147
19.	OPERACIONES DE PARTES VINCULADAS.....	147
20.	INFORMACIÓN FINANCIERA RELATIVA AL ACTIVO Y EL PASIVO DEL EMISOR, POSICIÓN FINANCIERA Y PÉRDIDAS Y BENEFICIOS.....	154
20.1	<i>Información financiera histórica auditada</i>	154
20.2	<i>Información financiera pro-forma</i>	166
20.3	<i>Estados financieros.....</i>	166
20.4	<i>Auditoría de la información financiera histórica anual</i>	166
20.5	<i>Edad de la información financiera más reciente</i>	166
20.6	<i>Información intermedia y demás información financiera.....</i>	167
20.7	<i>Política de dividendos.....</i>	174
20.8	<i>Procedimientos judiciales y de arbitraje</i>	174
20.9	<i>Cambio significativo en la posición financiera o comercial del emisor</i>	175

21.	INFORMACIÓN ADICIONAL	175
21.1	<i>Capital social.....</i>	175
21.2	<i>Estatutos y escritura de constitución</i>	176
22.	CONTRATOS IMPORTANTES.....	180
23.	INFORMACIÓN DE TERCEROS, DECLARACIONES DE EXPERTOS Y DECLARACIONES DE INTERÉS.....	181
23.1	<i>Declaraciones o informes atribuidos a expertos</i>	181
23.2	<i>Veracidad y exactitud de los informes emitidos por los expertos</i>	181
24.	DOCUMENTOS PARA CONSULTA	181
25.	INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIONES	181
IV.	INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES.....	182
1.	PERSONAS RESPONSABLES.....	182
1.1	<i>Identificación de las personas responsables.....</i>	182
1.2	<i>Declaración de las personas responsables.....</i>	182
1.3	<i>Declaración de las entidades coordinadoras globales y directoras</i>	182
2.	FACTORES DE RIESGO.....	182
3.	INFORMACIÓN FUNDAMENTAL.....	182
3.1	<i>Declaración sobre el capital circulante</i>	182
3.2	<i>Capitalización y endeudamiento</i>	183
3.3	<i>Interés de las personas físicas y jurídicas participantes en la Oferta</i>	184
3.4	<i>Motivo de la Oferta y destino de los ingresos.....</i>	184
4.	INFORMACIÓN RELATIVA A LOS VALORES.....	185
4.1	<i>Tipo, clase e identificación de los valores</i>	185
4.2	<i>Legislación según la cual se han creado los valores</i>	185
4.3	<i>Forma de representación de los valores.....</i>	185
4.4	<i>Divisa de la Oferta de los valores</i>	185
4.5	<i>Descripción de los derechos vinculados a los valores, incluida cualquier limitación de esos derechos, y procedimiento para el ejercicio de los mismos.....</i>	185
4.6	<i>Resoluciones, autorizaciones y aprobaciones en virtud de las cuales se han emitido los valores</i>	187
4.7	<i>Fecha prevista de emisión de los valores</i>	187
4.8	<i>Restricciones sobre la libre transmisibilidad de los valores</i>	187
4.9	<i>Existencia de cualquier oferta obligatoria de adquisición y/o normas de retirada y recompra obligatoria en relación con los valores.....</i>	187
4.10	<i>Ofertas públicas de adquisición realizadas por terceros sobre el capital del emisor, que se hayan producido durante el ejercicio anterior y el actual</i>	187
4.11	<i>Consideraciones fiscales</i>	188
5.	CLÁUSULAS Y CONDICIONES DE LA OFERTA	194
5.1	<i>Condiciones, estadísticas, calendario previsto y procedimiento para la suscripción de los valores</i>	194
5.2	<i>Plan de colocación y adjudicación</i>	199
5.4	<i>Colocación y aseguramiento</i>	204
6.	ACUERDOS DE ADMISIÓN A COTIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN.....	207
6.1	<i>Solicitud de admisión a cotización</i>	207
6.2	<i>Mercados regulados o mercados equivalentes en los que estén admitidos ya a cotización valores de la misma clase que los valores de la Oferta.....</i>	207
6.3	<i>Existencia de otros valores para los que se busca la admisión en un mercado regulado.</i>	207
6.4	<i>Entidades que actuarán como intermediarios en la negociación secundaria, aportando liquidez a través de las órdenes de oferta y demanda</i>	207
6.5	<i>Actividades de estabilización</i>	207

7.	TENEDORES VENDEDORES DE VALORES.....	209
7.1	<i>Persona o entidad que se ofrece a vender los valores; relación importante que los vendedores hayan tenido en los últimos 3 años con el emisor o con cualquiera de sus antecesores o personas vinculadas.....</i>	209
7.2	<i>Número y clase de los valores ofertados por cada uno de los tenedores vendedores de valores.</i>	209
7.3	<i>Compromisos de no disposición (lock-up agreements)</i>	209
8	GASTOS DE LA OFERTA	210
8.1	<i>Ingresos netos totales y cálculo de los gastos totales de la Oferta</i>	210
9	DILUCIÓN	210
9.1	<i>Cantidad y porcentaje de la dilución inmediata resultante de la Oferta</i>	210
9.2	<i>Oferta de suscripción a los tenedores actuales, importe y porcentaje de la dilución inmediata si no suscribe la Oferta.</i>	210
10	INFORMACIÓN ADICIONAL	210
10.1	<i>Asesores relacionados con la Oferta</i>	210
10.2	<i>Información adicional sobre los valores que haya sido auditada o revisada por los auditores y si los auditores han presentado un informe.....</i>	211
10.3	<i>Declaración o informes atribuidos a personas en calidad de experto</i>	211
10.4	<i>Información de terceros; confirmación de que la información se ha reproducido con exactitud y de que no se ha omitido ningún hecho que haría la información reproducida inexacta o engañosa.....</i>	211

I. RESUMEN

A continuación se incluyen las características principales y los riesgos esenciales asociados a Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) (la “**Sociedad**” y a sus sociedades dependientes (conjuntamente, “**Atento**”) y a los valores objeto del presente folleto informativo. Se hace constar expresamente que:

- Este Resumen debe leerse como introducción a la nota sobre los valores (la “**Nota sobre las Acciones**”) y al documento de registro (el “**Documento de Registro**”) de la Sociedad (ambos conjuntamente, el “**Folleto**”). El Folleto, inscrito en los registros oficiales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (la “**CNMV**”), puede consultarse a través de la página web de la CNMV (www.cnmv.es), y en la página web de la Sociedad (www.atento.es).
- Toda decisión de invertir en los valores debe estar basada en la consideración por parte del inversor del Folleto en su conjunto.
- No podrá exigirse responsabilidad civil a ninguna persona exclusivamente por el Resumen, a no ser que el mismo sea engañoso, inexacto o incoherente en relación con las demás partes del Folleto.
- Ante una eventual demanda sobre la información contenida en el Folleto que se presente en un tribunal, el inversor demandante podría, en virtud del Derecho nacional de un Estado Miembro del Espacio Económico Europeo, tener que soportar los gastos de la traducción del Folleto antes de que dé comienzo el procedimiento judicial.

1. DESCRIPCIÓN DEL EMISOR

Atento está formado por un grupo de sociedades dedicado a la prestación de servicios de “*Customer Relationship Management*” (“**CRM**”) dentro del sector de “*Business Process Outsourcing*” (“**BPO**”), fundamentalmente, en mercados de habla hispano-portuguesa.

La actividad de BPO/CRM para Atento consiste en la subcontratación de la gestión y ejecución de un conjunto de actividades y procesos de negocio que las empresas realizan al interactuar con sus clientes o consumidores finales. Entre estas actividades las principales son: la atención al cliente, ventas, gestión del crédito y riesgo, soporte técnico (*help desk*), *service desk* y el apoyo de *back office*. Los servicios pueden variar desde la gestión de llamadas a la gestión de diversos procesos de negocio a través de múltiples canales y una compleja tecnología. Atento trabaja conjuntamente con sus clientes, dedicando una considerable cantidad de tiempo para entender su negocio, a fin de integrar los productos prestados por Atento en sus procesos internos, dando lugar a la prestación de soluciones verticales que proporcionan mayor calidad de cara a la repetición de las mismas gestiones y consumidores similares. Esta cercana integración ha permitido a Atento incrementar, en su base de clientes actuales, sus ingresos de venta cruzada y venta incremental respecto a nuevos servicios, así como adquirir nuevos clientes. Atento presta sus servicios mediante múltiples canales de comunicación que aprovechan la tecnología de Atento para que los clientes puedan relacionarse fácilmente con los consumidores finales a través de diferentes canales (telefonía, SMS, correo electrónico y redes sociales, entre otros) y soluciones *rightshore*, destinados a proporcionar la combinación óptima de servicios *onshore* (dentro del país del cliente), *nearshore* (deslocalizado a un país cercano al país de origen del cliente) u *offshore* (deslocalizado a un país alejado al país de origen del cliente) para la cobertura de los consumidores finales.

Atento está presente en 17 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Guatemala, Marruecos, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela). Así, mediante una amplia oferta de servicios tanto de voz como de otros canales, Atento cuenta actualmente con más de 364 grupos empresariales como clientes y aproximadamente 550 clientes individuales (considerando a cada miembro del mismo grupo empresarial como un cliente independiente), ayudándoles a fortalecer su interacción con sus usuarios finales, reforzar sus capacidades de negocio y cumplir sus objetivos estratégicos. Los principales clientes de Atento, con los que lleva manteniendo una prolongada relación comercial, son empresas principales en los sectores de telecomunicaciones y financiero/seguros, consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicos (*utilities*) y administraciones públicas. A 31 de diciembre de 2010, el 76,3% de las ventas de Atento (excluyendo las ventas derivadas de Telefónica, S.A. (“**Telefónica**”) y sus sociedades dependientes (conjuntamente, el “**Grupo Telefónica**”)) se

obtuvieron de un grupo de empresas que habían sido clientes de Atento por un plazo de 5 o más años. El Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A. (el “**BBVA**”) y sus sociedades dependientes (conjuntamente, el “**Grupo BBVA**”) y el Grupo Telefónica, son los 2 clientes más importantes de Atento. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el Grupo Telefónica representó el 50,3%, 50,1%, 50,8% y 50,8%, respectivamente, de las ventas de Atento, y Grupo BBVA el 9,1%, 9,6%, 9,8% y 10,6%, respectivamente.

A 31 de marzo de 2011 así como a 31 de marzo de 2010, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, las ventas ascendieron a 446.336 miles de euros y a 361.631 miles de euros, y a 1.663.003 miles de euros, 1.321.340 miles de euros y 1.300.984 miles de euros, respectivamente, y el resultado de explotación fue de 28.827 miles de euros y 25.498 miles de euros, y de 144.993 miles de euros, 121.586 miles de euros y 153.761 miles de euros, respectivamente, para los períodos citados.

El negocio de Atento está segmentado en los siguientes mercados geográficos: (i) Europa, Oriente Medio, África y Asia (conjuntamente denominados EMEAA), que engloba fundamentalmente los negocios de España, Francia, Marruecos y República Checa; (ii) Brasil; y (iii) Américas (Argentina, Uruguay, Panamá, El Salvador, Guatemala, Chile, Colombia, EE.UU, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela).

A continuación se muestra una tabla en la que se recoge el importe neto de la cifra de negocios en cada uno de los mercados geográficos en los que Atento divide su negocio y el resultado de explotación de cada región correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008 y a los períodos de tres meses terminados a 31 de marzo de 2011 y 2010.

	31/03/11	31/03/10	31/12/10	31/12/09	31/12/08		
	No auditado ⁽¹⁾		Auditado				
	(miles €)						
Brasil							
Importe neto de la cifra de negocios	245.669	194.971	903.306	655.661	598.729		
% sobre Total Atento	55,0	53,9	54,3	49,6	46,0		
Resultado de explotación	18.230	14.226	93.044	68.020	71.153		
% sobre Total Atento	63,2	55,8	64,2	55,9	46,3		
Américas							
Importe neto de la cifra de negocios	129.022	105.992	497.567	443.406	457.797		
% sobre Total Atento	28,9	29,3	29,9	33,6	35,2		
Resultado de explotación	10.724	9.393	47.949	47.512	75.994		
% sobre Total Atento	37,2	36,8	33,1	39,1	49,4		
EMEA							
Importe neto de la cifra de negocios	71.930	61.165	263.999	231.296	253.264		
% sobre Total Atento	16,1	16,9	15,9	17,5	19,5		
Resultado de explotación	4.694	3.457	19.671	16.580	16.649		
% sobre Total Atento	16,3	13,6	13,6	13,6	10,8		
Otros y eliminaciones							
Importe neto de la cifra de negocios	(285)	(497)	(1.869)	(9.023)	(8.806)		
% sobre Total Atento	(0,1)	(0,1)	(0,1)	(0,7)	(0,7)		
Resultado de explotación	(4.821)	(1.578)	(15.671)	(10.526)	(10.035)		
% sobre Total Atento	(16,7)	(6,2)	(10,9)	(8,6)	(6,5)		
TOTAL ATENTO							
Importe neto de la cifra de negocios	446.336	361.631	1.663.003	1.321.340	1.300.984		
Resultado de explotación	28.827	25.498	144.993	121.586	153.761		

(1): Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

Atento desarrolla una parte sustancial de su negocio en mercados tales como los sectores de telecomunicaciones, financiero, consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicas (*utilities*) y administraciones públicas. No obstante, la mayor parte de sus ventas las obtiene de los sectores de telecomunicaciones y financiero. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 las ventas de Atento correspondientes al sector de las telecomunicaciones representaron un 52,9%, 51,9%, 52,8% y 53,2% respectivamente, de las ventas de Atento. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 las ventas de Atento correspondientes al sector financiero representaron un 31,2%, 32,8%, 30,2% y 29,6%, respectivamente, del total de ventas de Atento.

Por último, a 31 de marzo de 2011 Atento contaba con 171 *contact centers* (centros de contacto, que son inmuebles en régimen de propiedad o en régimen de alquiler o propiedad de sus clientes, donde se desarrolla la actividad de teleoperación, administrativa o comercial de la empresa) y 72.757 posiciones de atención construidas (que son posiciones en centros propios de teleoperación compuestas por una estructura lateral, mesa, silla, punto de datos, voz y electricidad) a nivel mundial. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el número medio de empleados (sin incluir becarios) fue de 150.520, 141.768, 129.612 y 127.198, respectivamente, y el ratio de ocupación³ fue de 82,2%, 74,3%, 72,2% y 85,6%, respectivamente.

2. DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN Y CALENDARIO

2.1 *Características de la Oferta*

El importe nominal global inicial de la Oferta comprende 30.600.000 acciones ya emitidas y en circulación, con un valor nominal de 0,40 euros cada una, que representan el 51,0% del capital social de la Sociedad, por lo que su importe nominal total inicial asciende a 12.240.000 euros.

El importe podría ampliarse en el supuesto de que las entidades coordinadoras globales (las “**Entidades Coordinadoras Globales**”) ejerçiten la opción de compra (*green-shoe*) que les tiene previsto otorgar sobre 3.060.000 acciones, que representan en su conjunto un importe nominal de 1.224.000 euros (equivalente a un 10% de la Oferta), en cuyo caso el importe nominal total de la Oferta podría ascender hasta un máximo de 13.464.000 euros, integrando 33.660.000 acciones en total, representativas del 56,1% del capital social de la Sociedad.

2.2 *Destinatarios de la Oferta*

La Oferta se dirigirá, fundamentalmente, a los inversores profesionales recogidos en las letras a), b), c) y d) del apartado 3 del artículo 78 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores (la “**LMV**”) en España, y a inversores cualificados residentes fuera de España.

2.3 *Finalidad de la Oferta*

La Oferta que realiza Telefónica tiene por finalidad, al margen de la propia venta de parte de su participación como accionista único: (i) ampliar la base accionarial de la Sociedad de modo que se consiga la difusión necesaria para la admisión a negociación oficial de las acciones de la Sociedad; (ii) facilitar el acceso de la Sociedad a los mercados de capitales; (iii) potenciar el prestigio, la transparencia y la imagen de marca de la Sociedad como consecuencia de su condición de sociedad cotizada; y (iv) ofrecer liquidez a los accionistas de la Sociedad mediante la negociación de sus acciones en las bolsas de valores españolas.

2.4 *Tipo, clase e identificación de los valores*

Los valores son acciones ordinarias de la Sociedad, de 0,40 euros de valor nominal cada una, todas de la misma clase y serie, están totalmente suscritas y desembolsadas, libres de cargas y gravámenes, y gozan de plenos derechos políticos y económicos sin que existan acciones privilegiadas.

³ Porcentaje en promedio anual de lo que representan las posiciones de atención ocupadas respecto al total de posiciones construidas.

2.5 Legislação según la cual se han creado los valores

El régimen legal aplicable a las acciones es el previsto en la legislación española y, en concreto, en las disposiciones incluidas en el Real Decreto 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital (la “LSC”) y en la **LMV**, sus respectivas normas de desarrollo y demás normativa aplicable.

2.6 Forma de representación de los valores

Las acciones de la Sociedad están representadas mediante anotaciones en cuenta e inscritas en los correspondientes registros contables a cargo de la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A. (sociedad unipersonal) (“**IBERCLEAR**”), con domicilio postal en Plaza de la Lealtad 1, 28014 Madrid y de sus entidades participantes autorizadas (las “**Entidades Participantes**”).

2.7 Banda de precios indicativa y no vinculante

Al sólo objeto de que los inversores dispongan de una referencia para la formulación de sus peticiones de compra, se ha establecido una banda de precios indicativa y no vinculante (la “**Banda de Precios Indicativa**”) para las acciones de la Sociedad, objeto de la presente Oferta, de entre 19,25 y 25,00 euros por acción. La Banda de Precios Indicativa implica asignar a la Sociedad un valor bursátil o valor de mercado de la totalidad de sus acciones de entre 1.155.000.000 y 1.500.000.000 euros. Asimismo, la Banda de Precios Indicativa implicaría asignar a la Sociedad un PER de entre 13,0 y 16,8 veces, tomando como base el resultado consolidado del ejercicio atribuido a la Sociedad a 31 de diciembre de 2010.

La Banda de Precios Indicativa ha sido fijada por Telefónica de común acuerdo con las Entidades Coordinadoras Globales, sin que exista un experto independiente que asuma responsabilidad alguna por la valoración de las acciones de la Sociedad resultante de la Banda de Precios Indicativa. La Banda de Precios Indicativa se ha establecido siguiendo procedimientos de valoración de empresas generalmente aceptados por el mercado en este tipo de operaciones y teniendo en cuenta las características y circunstancias propias de la Sociedad y la situación presente de los mercados financieros internacionales.

2.8 Admisión a cotización

De conformidad con los acuerdos del Consejo de Administración de la Sociedad de 13 de mayo de 2011, en virtud de la autorización del accionista único (Telefónica) de 13 de mayo de 2011, se solicitará la admisión a negociación oficial de la totalidad de las acciones (60 millones) de la Sociedad en las bolsas de valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, así como su inclusión el Sistema de Interconexión Bursátil (el “**SIBE**”).

2.9 Calendario de la oferta

ACTUACIÓN	FECHA
Registro del Folleto en la CNMV	26/05/2011
Inicio del periodo de prospección de la demanda (<i>book-building</i>) en el que se formularán las propuestas de compra por los inversores cualificados	27/05/2011
Fin del periodo de prospección de la demanda (<i>book-building</i>)	
Fijación del Precio de la Oferta	
Firma del contrato de aseguramiento	
Selección de las propuestas de compra	9/06/2011
Confirmación de las propuestas de compra	
Adjudicación de acciones a inversores	
Fecha de la Operación.....	10/06/2011
Admisión a negociación oficial.....	13/06/2011
Liquidación de la Oferta	15/06/2011
Fin del periodo de estabilización.....	13/07/2011

Este calendario es orientativo y podría sufrir modificaciones, sin perjuicio de la posibilidad de anticipo o

prórroga previstos en el epígrafe 5.1.3 de la Nota sobre las Acciones.

3. MAGNITUDES FINANCIERAS MÁS RELEVANTES

3.1 *Información financiera histórica seleccionada*

La información financiera histórica seleccionada incluida en este epígrafe hace referencia a los estados financieros consolidados auditados de Atento correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008, preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea (las “NIIF-UE”) de conformidad con el Reglamento (CE) nº 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo.

La información contenida en este epígrafe debe leerse conjuntamente con los estados financieros consolidados y, en todo caso, está sujeta en su integridad al contenido de los estados financieros consolidados de Atento que se incluyen en el epígrafe 20.1 del presente Documento de Registro.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de las principales partidas del estado de situación financiera consolidado de Atento, durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

ACTIVO	31/12/10	Total activo	31/12/09	Total activo	31/12/08	Total activo	Var. 10/09	Var. 09/08
	Auditado	(miles €)	Auditado	(miles €)	Auditado	(miles €)	(%)	(%)
Activos no corrientes	447.478	49,2	376.693	52,4	259.380	45,7	18,8	45,2
Intangibles	81.510	9,0	64.911	9,0	12.417	2,2	25,6	422,8
Fondo de Comercio.....	128.661	14,1	115.373	16,0	94.819	16,7	11,5	21,7
Propiedad, planta y equipo.....	146.462	16,1	110.396	15,4	83.253	14,7	32,7	32,6
Activos financieros no corrientes ⁽¹⁾	38.547	4,2	29.528	4,1	19.431	3,4	30,5	52,0
Activos por impuestos diferidos.....	52.298	5,8	56.485	7,9	49.460	8,7	(7,4)	14,2
Activos corrientes⁽²⁾	461.659	50,8	341.710	47,6	307.879	54,3	35,1	11,0
Total activo	909.137	100,0	718.403	100,0	567.259	100,0	26,5	26,6

(1) “Activos financieros no corrientes” incluye Otros créditos a largo plazo + Depósitos y fianzas constituidos a largo plazo + Pagos anticipados.

(2) “Activos corrientes” incluye Deudores y otras cuentas a cobrar + Administraciones Públicas + Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalentes de efectivo.

	31/12/10	Total pasivo	31/12/09	Total pasivo	31/12/08	Total pasivo	Var. 10/09	Var. 09/08
PASIVO		(miles €)		(miles €)		(miles €)		(%)
Patrimonio neto ⁽¹⁾	481.634	53,0	358.871	50,0	235.753	41,6	34,2	52,2
Pasivos no corrientes ⁽¹⁾⁽²⁾	65.451	7,2	43.977	6,1	35.586	6,3	48,8	23,6
Pasivos corrientes ⁽¹⁾⁽³⁾	362.052	39,8	315.555	43,9	295.920	52,1	14,7	6,6
Total pasivo⁽¹⁾	909.137	100,0	718.403	100,0	567.259	100,0	26,5	26,6
Fondo de maniobra ⁽¹⁾	99.607	11,0	26.155	3,6	11.959	2,1	280,8	118,7
Endeudamiento financiero total⁽⁴⁾⁽⁵⁾	72.590	8,0	53.260	7,4	87.873	15,5	36,3	(39,4)
No corriente ⁽⁴⁾	22.352	2,5	12.500	1,7	11.016	1,9	78,8	13,5
Corriente ⁽⁴⁾	50.238	5,5	40.760	5,7	76.857	13,5	23,3	(47,0)
Deuda financiera neta⁽⁴⁾⁽⁶⁾	(55.139)	--	(27.479)	--	6.495	--	100,7	(523,1)

(1) Auditado.

(2) Incluye Deudas con entidades de crédito a largo plazo + Deudas con empresas del grupo a largo plazo + Pasivos por impuestos diferidos + Provisiones a largo plazo + Otros acreedores a largo plazo.

(3) Incluye Deudas con entidades de crédito a corto plazo + Deudas con empresas del grupo a corto plazo + Acreedores comerciales + Administraciones Públicas + Provisiones a corto plazo + Otras deudas no comerciales.

(4) No auditado.

(5) Incluye Deudas con empresas del grupo (préstamos e intereses) a largo plazo y corto plazo + Deudas con entidades de crédito a largo plazo y corto plazo.

(6) Endeudamiento financiero total – (Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalente de efectivo).

La tabla siguiente muestra la evolución resumida de las principales magnitudes de la cuenta de resultados consolidada de Atento, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	31/12/10	Var.	31/12/09	Var.	31/12/08
	Auditado		Auditado		Auditado
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Importe neto de la cifra de negocios (ventas)	1.663.003	25,9	1.321.340	1,6	1.300.984
Otros ingresos de Explotación	1.984	23,0	1.613	(69,8)	5.339
Total ingresos	1.664.987	25,9	1.322.953	1,3	1.306.323
Gastos de personal	(1.150.934)	28,4	(896.282)	5,5	(849.261)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	69,2	--	67,8	--	65,3
Otros gastos de explotación	(369.060)	21,0	(305.085)	0,6	(303.301)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	22,2	--	23,1	--	23,3
Resultado de explotación	144.993	19,3	121.586	(20,9)	153.761
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	8,7	--	9,2	--	11,8
Resultado financiero neto	(10.980)	(8,0)	(11.930)	(19,9)	(14.893)
Resultado antes de impuestos	134.013	22,2	109.656	(21,0)	138.868
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	8,1	--	8,3	--	10,7
Resultado del ejercicio	90.030	22,4	73.574	(21,0)	93.148
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	5,4	--	5,6	--	7,2
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	89.134	21,2	73.559	(16,8)	88.441
Beneficio por acción (euros) ⁽¹⁾	1,5	--	1,2	--	1,5

(1) A efectos del cálculo del “Beneficio por acción” señalado se ha considerado el número de acciones de la Sociedad que ascendía a 60.000.000 de acciones a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

La tabla siguiente muestra los principales ratios financieros de Atento a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado		
Endeudamiento Financiero Total/Total pasivo (%).....	8,0	7,4	15,5
Endeudamiento Financiero c.p/Endeudamiento Financiero Total (%)	69,2	76,5	87,5
Endeudamiento Financiero Total/Patrimonio Neto (%)	15,1	14,8	37,3
Deuda Financiera Neta/EBITDA	(0,3)x	(0,2)x	0,0x
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad / Patrimonio Neto Medio ⁽¹⁾ (%)	21,2	24,7	41,5
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad /Activo medio ⁽²⁾ (%).....	11,0	11,4	16,1
Importe neto de la cifra de negocio/Activo medio	2,0x	2,1x	2,4x
EBITDA/Gastos financieros	(9,3)x	(7,2)x	(7,4)x
Patrimonio neto/Pasivo total (%)	53,0	50,0	41,6

(1) El patrimonio neto medio a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 es de 420.253, 297.312 y 213.219 miles de euros, respectivamente.

(2) El activo medio a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 es de 813.770, 642.831 y 550.721 miles de euros, respectivamente.

3.2 *Información financiera seleccionada relativa a periodos intermedios*

La información financiera histórica seleccionada incluida en este epígrafe hace referencia a los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento a 31 de marzo de 2011. Dichos estados han sido preparados conforme a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34, y han sido objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

La información contenida en este epígrafe debe leerse conjuntamente con los estados financieros intermedios condensados consolidados y, en todo caso, está sujeta en su integridad al contenido de los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento que se incluyen en el epígrafe 20.6 del presente Documento de Registro.

A continuación se recogen las principales partidas del estado de situación financiera intermedio consolidado de Atento correspondiente al periodo de tres meses terminado a 31 de marzo de 2011 y al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	31/03/11	Var.	31/12/10
	No auditado ⁽¹⁾	(%)	Auditado
	(miles €)		(miles €)
Activo			
Activos no corrientes	430.934	(3,7)	447.478
Intangibles	74.959	(8,0)	81.510
Fondo de Comercio.....	123.661	(3,9)	128.661
Propiedad, planta y equipo.....	146.025	(0,3)	146.462
Activos Financieros no corrientes ⁽²⁾	36.431	(5,5)	38.547
Activos por impuestos diferidos.....	49.858	(4,7)	52.298
Activos Corrientes⁽³⁾	493.488	6,9	461.659
Total Activo.....	924.422	1,7	909.137

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) “Activos financieros no corrientes” incluye Otros créditos a largo plazo + Depósitos y fianzas constituidos a largo plazo + Pagos anticipados.

(3) “Activos corrientes” incluye Deudores y otras cuentas a cobrar + Administraciones Públicas + Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalentes de efectivo.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	31/03/11 (miles €)	Var. (%)	31/12/10 (miles €)
Pasivo			
Patrimonio neto ⁽¹⁾	330.619	(31,4)	481.634
Pasivos no corrientes ⁽¹⁾⁽²⁾	238.175	263,9	65.451
Pasivos corrientes ⁽¹⁾⁽³⁾	355.628	(1,8)	362.052
Total Pasivo⁽¹⁾	924.422	1,7	909.137
Fondo de maniobra ⁽¹⁾	137.860	38,4	99.607
Endeudamiento financiero total⁽⁴⁾⁽⁶⁾	241.393	232,5	72.590
No corriente ⁽⁶⁾	195.954	776,7	22.352
Corriente ⁽⁶⁾	45.439	(9,6)	50.238
Deuda financiera neta⁽⁵⁾⁽⁶⁾	146.425	(365,6)	(55.139)

- (1) Dato a 31 de diciembre 2010 auditado, dato a 31 de marzo 2011 no auditado y objeto de revisión limitada por Ernst & Young.
 (2) Incluye Deudas con entidades de crédito a largo plazo + Deudas con empresas del grupo a largo plazo + Pasivos por impuestos diferidos + Provisiones a largo plazo + Otros acreedores a largo plazo.
 (3) Incluye Deudas con entidades de crédito a corto plazo + Deudas con empresas del grupo a corto plazo + Acreedores comerciales + Administraciones Públicas + Provisiones a corto plazo + Otras deudas no comerciales.
 (4) Incluye Deudas con empresas del grupo (préstamos e intereses) largo plazo y corto plazo + Deudas con entidades de crédito largo plazo y corto plazo.
 (5) Endeudamiento financiero total – (Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalente de efectivo).
 (6) Dato no auditado.

A continuación se recogen las principales partidas de la cuenta de resultados intermedia consolidada de Atento correspondiente al periodo de tres meses terminado a 31 de marzo de 2011 y el ejercicio terminado el 2010.

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	31/03/11 ⁽¹⁾ (miles €)	Var. No auditado (%)	31/03/10 ⁽¹⁾ (miles €)
Importe neto de la cifra de negocios (ventas)	446.336	23,4	361.631
Otros ingresos de Explotación	281	57,9	178
Total ingresos	446.617	23,4	361.809
Gastos de personal	(315.965)	22,9	(257.035)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	70,8	--	71,1
Otros gastos de explotación	(101.825)	28,4	(79.276)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	22,8	--	21,9
Resultado de explotación	28.827	13,1	25.498
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	6,5	--	7,1
Resultado financiero neto	(3.720)	134,3	(1.588)
Resultado antes de impuestos	25.107	5,0	23.910
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	5,6	--	6,6
Resultado del ejercicio	16.587	3,7	16.002
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	3,7	--	4,4
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	16.230	1,6	15.970
Beneficio por acción (euros) ⁽²⁾	0,3	--	0,3

- (1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.
 (2) A efectos del cálculo del “Beneficio por acción” señalado se ha considerado el número de acciones de la Sociedad que ascendía a 60.000.000 de acciones.

La tabla siguiente muestra los principales ratios financieros de Atento a 31 de marzo de 2011 y 2010.

PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS	31/03/11	31/03/10
	No auditado	
Endeudamiento Financiero Total/Total pasivo (%).....	26,1	8,8
Endeudamiento Financiero c.p/Endeudamiento Financiero Total (%)	18,8	81,8
Endeudamiento Financiero Total/Patrimonio Neto (%)	73,0	17,9
Deuda Financiera Neta/EBITDA ⁽¹⁾	0,7x	(0,1)x
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad/Patrimonio Neto Medio ⁽²⁾ (%)	4,0	4,3
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad/Activo medio ⁽³⁾ (%).....	1,8	2,1
Importe neto de la cifra de negocios/Activo medio.....	0,5x	0,5x
EBITDA/Gastos financieros	(6,6)x	(6,4)x
Patrimonio neto/Pasivo total(%)	35,8	49,2

(1) El ratio Deuda Financiera Neta/EBITDA está calculado con base EBITDA de los 12 meses anteriores a la fecha de cálculo.

(2) El patrimonio neto medio a 31 de marzo de 2011 y 2010, fue de 406.127 y 370.923 miles de euros, respectivamente.

(3) El activo medio a 31 de marzo de 2011 y 2010, fue de 916.780 y 748.034 miles de euros, respectivamente.

4. GOBIERNO CORPORATIVO Y CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La Sociedad ha establecido una estructura de gobierno corporativo de acuerdo con la normativa vigente en España, mediante la incorporación a sus textos de gobierno corporativo de todas las recomendaciones (aplicables a la Sociedad) del Código Unificado de Buen Gobierno aprobado por la CNMV el 22 de mayo de 2006 (el “**Código Unificado**”). Dicha estructura de gobierno corporativo será de aplicación en la fecha de admisión a cotización de la acciones de la Sociedad.

El Consejo de Administración está compuesto por 13 miembros, de los cuales 7 son consejeros independientes, 5 son consejeros dominicales nombrados a propuesta de Telefónica, y 1 es consejero ejecutivo. La Sociedad ha asumido las definiciones de los distintos tipos de consejeros establecida en el Código Unificado.

5. FACTORES DE RIESGO

Antes de tomar la decisión de invertir en las acciones de la Sociedad objeto de la Oferta, debe tenerse en cuenta toda la información contenida en el Folleto, así como el resumen de los riesgos que se recogen a continuación y cuya descripción completa se incluye en el Folleto (véase Sección II del Documento de Registro), relacionados con el sector de actividad en el que opera Atento, con la propia Atento y con la Oferta y la admisión a negociación, y que podrían afectar de manera negativa a las actividades, los resultados o la situación financiera, económica o patrimonial de la Sociedad o sus acciones. Estos riesgos no son los únicos que podrían afectar a Atento en el futuro. Así, futuros riesgos actualmente desconocidos o no considerados como relevantes por la Sociedad, podrían tener un efecto adverso en el negocio, los resultados o la situación financiera, económica o patrimonial de la Sociedad o en sus acciones. Asimismo, dichos riesgos podrían tener un efecto adverso en el precio de las acciones de la Sociedad, lo que podría llevar a una pérdida parcial o total de la inversión realizada.

A. RIESGOS DERIVADOS DE LA RELACIÓN CON TELEFÓNICA

1. *Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene del Grupo Telefónica*

Una parte significativa de las ventas de Atento en la actualidad y, probablemente, a medio plazo, procede de sociedades del Grupo Telefónica. A 31 de marzo de 2011, el Grupo Telefónica representó un 50,3%, del importe consolidado de la cifra de negocio (ventas) de Atento. Asimismo, los contratos de Atento suscritos con sociedades del Grupo Telefónica en Brasil y España representan el 73,9% de las ventas de Atento derivadas del Grupo Telefónica en 2010.

La Sociedad es parte de un contrato marco (el “**Contrato Marco**”) suscrito con Telefónica, que regula ciertos aspectos de la relación comercial entre ambos grupos. El citado Contrato Marco suscrito en mayo de 2007 y su

primer *addendum* suscrito en abril de 2011, amplían hasta el 31 de diciembre de 2016 la vigencia del Contrato Marco, que originariamente fue suscrito en enero de 2002 (véase epígrafe 19 del Documento de Registro). Sin perjuicio de que históricamente los contratos se han ido renovando, no existe la garantía de que, llegado el vencimiento de los contratos, las sociedades del Grupo Telefónica los renueven y, asimismo, existe la posibilidad de que los resuelvan anticipadamente en virtud de las cláusulas recogidas en los mismos. El Contrato Marco no contiene un compromiso de no competencia con Atento por parte de Telefónica y, por tanto, en un futuro el Grupo Telefónica podría, eventualmente, competir con Atento mediante la prestación de los mismos servicios.

El Contrato Marco otorga a Atento el derecho de tanteo o preferencia en procesos de licitación con empresas del Grupo Telefónica (que puede ser excluido o limitado por las compañías del Grupo Telefónica en sus respectivas adhesiones), aunque no contempla un compromiso de exclusividad con Atento. No puede asegurarse que el volumen total de servicios a prestar por Atento a estas sociedades no varíe significativamente de año en año. Por tanto, en el futuro, Atento podría no ser capaz de generar el mismo nivel de ventas con el Grupo Telefónica. Una pérdida de un volumen significativo del negocio procedente del Grupo Telefónica, podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

2. *Telefónica, como principal accionista, tendrá una influencia significativa en Atento en caso de que se ejecute la Oferta y sus intereses podrían ser distintos de los de los nuevos accionistas de la Sociedad.*

Tras la ejecución de la Oferta, la participación de Telefónica en el capital social de Atento será del 49,0% o bien, en el supuesto de que se ejerçitase íntegramente la opción *green shoe*, del 43,9% del capital social. Telefónica tendrá la capacidad de ejercer una influencia significativa en todas aquellas cuestiones que requieran acuerdo de la Junta General de accionistas. A la fecha del presente Folleto, de los 13 miembros que componen el Consejo de Administración, 5 consejeros tienen carácter dominical, designados por la Junta General de accionistas de Atento a propuesta de Telefónica. Asimismo y dado que tras la Oferta Telefónica seguirá siendo el principal accionista de Atento, los intereses entre ambas compañías podrían, eventualmente, no coincidir.

B. RIESGOS DERIVADOS DEL SECTOR EN EL QUE OPERA ATENTO Y PROPIOS DE SU ACTIVIDAD

3. *Un incremento en los gastos de personal y eventuales modificaciones en la normativa laboral podrían reducir el margen de explotación de Atento.*

Los gastos de personal ascendieron a 315.965 miles de euros a 31 de marzo de 2011, representando un 70,8% del importe neto de la cifra de negocio consolidada (ventas). Los gastos de personal han venido aumentando durante el primer trimestre de 2011 y los años 2010, 2009 y 2008 en muchas de las regiones en las que opera Atento, particularmente en Latinoamérica.

Atento trata de controlar dichos gastos mediante el incremento de la contratación de personal en aquellas regiones en las que se estima que los niveles salariales de empleados cualificados son adecuados. De no ser posible, Atento quizás tendría que incrementar los salarios para incorporar empleados con el nivel de formación necesario para mantener su competitividad, lo que podría reducir el margen de explotación y ocasionar un impacto sustancial negativo en los flujos de caja, las actividades, situación financiera y en el beneficio operativo de Atento.

Por otro lado, la mayor parte de los países en los que opera Atento cuenta con normativas laborales cuyo objetivo es regular y proteger los derechos e intereses de los trabajadores en cuestiones tales como incrementos mínimos obligatorios del salario mínimo interprofesional y la contratación indefinida de empleados temporales. En caso de que estas normativas se modifiquen intensificando su protección al trabajador, la política laboral de Atento podría verse afectada negativamente. Todo ello podría reducir el margen de explotación y, por tanto, causar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación.

4. *Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene de un número reducido de grandes clientes.*

Una parte significativa de las ventas de Atento en la actualidad y, probablemente, a medio plazo, procede de un número limitado de grandes clientes. A 31 de marzo de 2011, los 15 mayores clientes de Atento, incluyendo a

Grupo Telefónica, representaron un 82,6% del importe consolidado de la cifra de negocio (ventas) de Atento. A 31 de marzo de 2011 el Grupo Telefónica y el Grupo BBVA, los 2 clientes más importantes de Atento, representaron conjuntamente el 59,4% de las ventas de Atento.

Una pérdida de un volumen significativo del negocio procedente de estos clientes, particularmente del Grupo Telefónica (véase *“Factores de Riesgo—C. Riesgos derivados de la relación con Telefónica—11. Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene del Grupo Telefónica”*), podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

5. *La devaluación o depreciación de la moneda local en los países que opera Atento podría afectar su negocio y situación financiera.*

A 31 de marzo de 2011, el 85,7% del importe neto de la cifra de negocios (ventas) de Atento se generó en países cuya moneda local no es el euro (en su mayor medida, monedas como el real brasileño, el bolívar venezolano, el peso mexicano, el peso chileno y el peso argentino). Atento tiene suscritos instrumentos para cubrir la fluctuación del tipo de cambio (véase epígrafe 10.1 del Documento de Registro—“Riesgo de tipo de cambio y de tipo de interés”).

La devaluación o depreciación de la moneda local respecto al euro podría reducir el importe total de los dividendos recibidos por Atento de sus filiales. Dado que Atento lleva su contabilidad en euros, el resultado de explotación y la propia comparación de los resultados financieros de Atento entre un periodo y otro podrían verse afectados negativamente en la conversión resultante de esas monedas a euros, que tiene lugar al tipo de cambio promedio del ejercicio. Por contra, en aquellos lugares en los que Atento presta servicios *offshore* a clientes españoles y, por tanto, los ingresos se reciben en euros, una apreciación de la moneda de ese país podría dar lugar a un incremento de los costes por el efecto de la variación en los tipos de cambio.

6. *Las actividades de Atento están sujetas a diversas normativas, cuya modificación podría suponer un incremento en sus gastos, restringir sus operaciones o, cuyo incumplimiento podría conllevar la imposición de multas y sanciones.*

Las actividades de Atento están sujetas a diversa normativa, principalmente, normativa de protección datos y de derechos del consumidor. Atento trata, utiliza y almacena datos personales y confidenciales de usuarios en relación con los servicios que presta. En virtud de lo establecido en los contratos suscritos con sus clientes, Atento está obligada a mantener dicha información de forma estrictamente confidencial. Atento podría verse expuesta en un futuro a leyes y regulaciones más restrictivas que aquellas actualmente en vigor sobre protección de clientes y usuarios finales.

Atento trata en todo momento de implantar medidas de protección de dichos datos personales de conformidad con los contratos suscritos con sus clientes y con la normativa de protección de datos y derechos del consumidor. En el supuesto de que se produjesen vulneraciones de información personal o de clientes de Atento, ésta podría ser sancionada, recibir reclamaciones o sufrir un daño en su imagen que podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

7. *El mercado de BPO/CRM es altamente competitivo*

El mercado BPO/CRM es muy competitivo, esperándose incluso que en el futuro esta competencia se intensifique cada vez más. En 2010, las 5 primeras empresas (incluyendo Atento) del mercado de BPO/CRM concentraban el 16,6% de la cuota de mercado mundial. Además, la creciente demanda de servicios BPO/CRM *offshore*, la expansión internacional de algunos de los competidores de Atento y los continuos cambios tecnológicos pueden llevar a que, por un lado, entren nuevos competidores en el mercado y, por otro, a que cambie el perfil de los mismos.

Este aumento de la competencia, o la dificultad para enfrentarse a ella, la presión a la baja de los precios de los servicios o la pérdida de cuota de mercado, podrían reducir los márgenes de explotación y, por tanto, afectar negativamente las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

8. *La incapacidad para atraer y fidelizar a empleados suficientemente formados podría afectar negativamente al negocio y al resultado de explotación de Atento.*

El sector de actividad BPO/CRM depende del servicio prestado por un elevado número de empleados específicamente formados, localizados en el lugar de prestación del servicio y con un nivel de rotación muy elevado. Un aumento significativo en los niveles de rotación de los empleados podría provocar un incremento de los costes, lo que reduciría los márgenes operativos de Atento y podría ocasionar un impacto sustancial negativo en sus actividades, situación financiera y resultado de explotación.

9. *El empeoramiento de la actual tendencia creciente en la demanda de actividades de externalización de servicios y de servicios del sector BPO/CRM podría afectar negativamente el negocio de Atento.*

El crecimiento de Atento se ha visto influido en el pasado por la elevada demanda de servicios de BPO/CRM, incluidas las actividades de externalización. Sin embargo, la tendencia del incremento de la externalización de BPO/CRM podría no continuar o reducirse como consecuencia de factores ajenos a Atento. Así, clientes actuales o futuros podrían optar por cubrir estos servicios internamente con el fin de evitar la percepción negativa que pueda asociarse con la utilización de un proveedor externo. Cualquiera de estos supuestos podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

10. *La capacidad de Atento para prestar sus servicios depende en parte de la calidad y fiabilidad de la tecnología suministrada por sus proveedores de tecnología y telecomunicaciones, de la dependencia de un número limitado de proveedores de tecnología y telecomunicaciones, y de los productos y servicios prestados por sus propios clientes.*

El éxito del negocio de Atento depende, en parte, de su capacidad para ofrecer un servicio fiable y de calidad, lo que a su vez depende del buen funcionamiento de instalaciones y equipos. Asimismo, el éxito del negocio depende de la fiabilidad de la tecnología y de las telecomunicaciones suministrada por un número limitado proveedores (a nivel mundial 5 grandes proveedores principalmente). Adicionalmente, Atento también depende de los servicios de telefonía suministrados por compañías de telefonía locales situadas en los países donde opera. Estos factores no pueden controlarse por Atento.

Si los proveedores de Atento dejaran de realizar un mantenimiento adecuado de los equipos o no prestasen sus servicios de forma diligente o fiable, los clientes de Atento podrían verse afectados por interrupciones en el servicio que, en última instancia, podrían implicar la finalización de la relación comercial con Atento. Ello tendría un impacto negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

Por otra parte, Atento depende, en determinadas áreas de negocio, de la calidad y fiabilidad del servicio y de los productos de sus propios clientes, que Atento ayuda a vender al consumidor final. Si estos servicios y productos experimentan problemas significativos, Atento podría tener una mayor dificultad en su venta, lo que podría afectar negativamente sus actividades, situación financiera y resultado de explotación.

11. *El negocio de Atento necesita adaptarse continuamente al cambio tecnológico y depende además de la prestación de servicios tecnológicos por terceras personas, y del posible incremento del precio de los mismos.*

El sector en el que Atento desarrolla su negocio requiere inversiones continuas en nueva tecnología para poder prestar eficientemente los servicios a sus clientes. El éxito del negocio de Atento está ligado en parte a la habilidad para detectar innovaciones tecnológicas de las principales empresas proveedoras de dicha tecnología y de aplicar la misma al negocio de Atento. Si la Sociedad no identificase en el momento oportuno la importancia de una nueva tecnología o no invirtiese en desarrollar estas nuevas tecnologías, los productos y servicios actuales de Atento podrían resultar menos atractivos para los clientes y, por tanto, Atento podría perder cuota de mercado frente a competidores que sí hayan identificado estas tendencias e invertido en esta tecnología. En el caso de que Atento no pudiera invertir o adaptarse a los cambios tecnológicos, las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento podrían verse afectados negativamente.

Asimismo, cualquier incremento en el precio de los servicios de telecomunicaciones y de productos ofrecidos por terceros tendría un efecto directo sobre los gastos de explotación. El incremento en el coste de estos servicios y productos esenciales podría afectar negativamente las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

12. *Si Atento no cumple con los estándares de calidad requeridos en sus contratos, su negocio y situación financiera podrían verse afectados negativamente.*

La mayoría de los contratos suscritos por Atento con clientes exigen el cumplimiento de determinadas obligaciones relacionadas con parámetros de tiempo y calidad que son previamente acordados y concretados. El incumplimiento reiterado de los estándares de servicio del cliente de Atento o de las manifestaciones sobre la capacidad de los colaboradores y las técnicas de gestión, podrían dañar seriamente la imagen de Atento, afectar negativamente al negocio de sus clientes y conllevar eventuales reclamaciones contra Atento o una disminución de los ingresos.

13. *Los sistemas tecnológicos de Atento están expuestos a daños o interrupciones en su funcionamiento que escapan al control de Atento, y que podrían afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

El negocio de Atento depende en parte de su capacidad para proteger sus principales sistemas tecnológicos, los medios telemáticos de transmisión de datos y voz utilizados, el sistema de *software* y la información confidencial de sus clientes contra cualquier tipo de daño, error humano, interrupción tecnológica o energética, desastre natural, virus y problemas informáticos, condiciones meteorológicas adversas o cualquier tipo de incidencia que se halle fuera del control de la Sociedad o que estando bajo su control conlleve un mal servicio o un rendimiento deficiente. Cualquier fallo significativo, daño o destrucción de equipamiento o sistemas, o cualquier interrupción de infraestructura esencial, podría impedir la prestación de sus servicios y, consecuentemente, verse afectada su actividad, imagen, así como obligar a Atento a realizar nuevas inversiones significativas para reparar o reemplazar los equipos o instalaciones dañadas.

Si, como consecuencia de estos daños, se produjera una interrupción prolongada de los servicios de Atento, los clientes podrían resolver anticipadamente sus contratos, lo cual tendría un impacto sustancial negativo en la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

14. *Si Atento no es capaz de obtener fondos para cubrir sus necesidades de capital circulante podría afectarse negativamente su negocio y situación financiera.*

El sector en el que Atento opera se caracteriza por la necesidad de obtener fondos para financiar las necesidades de capital circulante y realizar nuevas inversiones en centros operativos y recursos humanos, para así poder cumplir con las exigencias de sus clientes. Al igual que sus competidores, Atento, para poder prestar servicios a nuevos clientes, necesita incurrir en unos costes iniciales muy elevados en inversión de infraestructura, contratación y formación de empleados. Estos gastos se registran antes de que se generen los ingresos.

Asimismo, Atento puede verse afectado por cambios en las políticas de pago de sus clientes. En el supuesto de que sus clientes principales implementasen una política de ampliación del periodo de pago de sus facturas, los niveles de capital circulante de la Sociedad se verían afectados.

Si Atento no pudiese obtener fondos para financiar sus necesidades de capital circulante, obtener financiación a precios competitivos, o realizar nuevas inversiones para cumplir con las necesidades del negocio en expansión de sus clientes actuales y potenciales, sus actividades, situación financiera y resultado de explotación podrían quedar afectados negativamente.

15. *El inicio o expansión de actividades de los clientes de Atento en el sector de BPO/CRM podría afectar negativamente al negocio y a la situación financiera de Atento.*

Ninguno de los contratos de Atento con sus clientes les impide competir con Atento en el sector de BPO/CRM, no habiendo suscrito, por tanto, ninguno de sus clientes pacto alguno de no competencia con Atento. Muchos de

los clientes actuales de Atento, incluyendo al Grupo Telefónica, mantienen relaciones comerciales significativas con otros clientes de Atento y con sus proveedores, pudiendo llegar a prestar los mismos servicios que presta Atento. Algunos clientes de Atento prestan servicios de BPO/CRM para otras áreas de su propio negocio y para terceras personas. Cualquier decisión por parte de los clientes principales de Atento de iniciar o expandir sus actividades en el negocio de BPO/CRM podría suponer para Atento la pérdida de cliente(s) significativo(s), y la entrada de un nuevo competidor o el reforzamiento de uno existente, lo que podría tener un efecto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

16. *Un empeoramiento de la situación económica a nivel mundial y, particularmente, del sector de telecomunicaciones y financiero, del que Atento obtiene la mayor parte de sus ingresos, podría afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

La mala situación de los mercados y de la economía mundial en los últimos años ha provocado un acceso muy restringido al crédito y cierta recesión y, en algunos casos, un lento crecimiento, que continúa en 2011. Algunas actividades de clientes de Atento se han visto afectadas por la crisis en el mercado financiero y de crédito, o por la situación económica general. Un elevado porcentaje de los clientes de Atento se centra en el sector de las telecomunicaciones y en el sector financiero de los que Atento depende fundamentalmente.

Las incertidumbres existentes en la economía global, respecto del ritmo de recuperación de la economía y las recientes crisis de la deuda de ciertos países europeos, han afectado a los clientes de Atento. Como consecuencia de esta situación de mercado, el precio y disponibilidad de crédito se ha visto y puede seguir viéndose afectado, dando lugar a dificultades o imposibilidad de acometer inversiones, lo que supondría una reducción del importe neto de la cifra de negocios consolidada de Atento (ventas). El deterioro general de la situación económica en los mercados o un bajo rendimiento en las economías de los países en los que Atento opera, particularmente la de Latinoamérica y en mercados tales como los sectores de telecomunicaciones y financiero, podría tener un efecto negativo sobre la actividad, situación financiera y resultado de explotación Atento.

17. *La concentración de potenciales usuarios del servicio de BPO/CRM podría afectar negativamente el negocio y la situación financiera de Atento.*

Las operaciones corporativas que impliquen una concentración de eventuales usuarios de servicios de BPO/CRM podrían reducir el mercado potencial de Atento. Aunque estos procesos de concentración podrían alentar la externalización como medida de reducción de costes, por el contrario también podrían hacer que los clientes presionaran a Atento para reducir sus precios, lo cual podría tener un impacto negativo sustancial sobre las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

18. *El negocio de Atento podría variar de forma significativa entre un trimestre y otro debido a diversos factores.*

El negocio de Atento puede variar significativamente, de un periodo a otro, debido a factores tales como la pérdida de clientes, la duración de nuevos contratos, o de las ofertas vinculadas a productos o servicios ofertados, la resolución de contratos existentes y la variación en el volumen de negocio de clientes a causa de cambios de su actividad.

Atento genera normalmente menos ventas en el primer trimestre del año que en el segundo dado que sus clientes invierten menos en externalización tras la época de vacaciones de final de año. Las ventas de Atento se incrementan en el último trimestre del año y, particularmente, en noviembre y diciembre, cuando el negocio suele crecer debido a la mayor actividad de los clientes de Atento y de los consumidores finales. Estos efectos estacionales causan variaciones entre las ventas y beneficios de los distintos trimestres del año, lo que significa que no deben compararse las cifras entre trimestres del año individualmente o utilizarse con el fin de estimar resultados anuales.

Asimismo, el ciclo de venta de los servicios prestados por Atento (periodo de tiempo que transcurre desde que se realiza el primer contacto con el cliente hasta que se comienza a prestar el servicio, con una duración aproximada de entre 6 a 12 meses) y los procesos de aprobación de posibles clientes dificultan la estimación del momento en el que se producirán nuevos encargos. Los ingresos por ventas sólo se reconocen una vez que el servicio se ha

prestado realmente y cuando se cumplen los criterios establecidos para el devengo de la remuneración. Por tanto, la ventaja económica que supone obtener un nuevo cliente puede retrasarse a causa de demoras en la implementación de los servicios que presta Atento o a causa de la asunción de costes iniciales de establecimiento de infraestructura. Estos factores podrían dificultar a Atento la realización de previsiones financieras elaboradas mediante sus propios procesos contables internos, o exigir a Atento la búsqueda de fuentes alternativas de ingresos a causa de dichos retrasos.

19. *Atento tiene dependencia de sus clientes principales dado que éstos tienen mucho control sobre la relación de negocio con Atento.*

Atento depende de la relación de negocio que ha desarrollado con sus clientes y sus contratos de prestación de servicios que, generalmente, permiten a los clientes modificar las condiciones inicialmente pactadas y el nivel de trabajo prestado. Aunque la relación de negocio con los clientes suele tener una duración de al menos 5 años, llegando incluso a los 12 años, la duración inicial media de los contratos de prestación de servicios suscritos por Atento es de 1 a 2 años. Normalmente, estos contratos de prestación de servicios recogen la posibilidad de resolución anticipada, con o sin justa causa, por ambas partes siempre que se notifique por escrito con una antelación de entre 30 y 90 días. Los clientes pueden, de forma unilateral, reducir el número o alcance de los servicios prestados por Atento sin indemnización alguna, o imponer reducciones de precio en los servicios. La resolución o reducción de los servicios prestados de un elevado número de contratos, o una reducción importante en el nivel de precio de los servicios, podría afectar gravemente al negocio y reducir los márgenes de Atento.

Asimismo, una resolución contractual o una reducción significativa de los servicios contratados por parte de un cliente significativo, aumentaría el número de empleados sin actividad y por ello, se podrían incrementar los costes de reestructuración laboral si Atento no fuese capaz de reasignarlos a otros centros.

En el supuesto de que un cliente significativo de Atento decidiera resolver su contrato o no prorrogar el mismo y Atento no fuera capaz de remplazarlo, las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento podrían sufrir un impacto sustancial negativo.

20. *Dependencia de personal de estructura clave*

El éxito de la estrategia de Atento depende en gran medida de sus directivos y de otro personal clave en cada una de las unidades de negocio, incluyendo el personal de estructura (puestos administrativos, de soporte y de gestión). En el sector BPO/CRM existe una gran demanda de personal con experiencia, lo cual puede llevar a que Atento no sea capaz de retener a sus empleados clave ni de atraer a trabajadores cualificados. La pérdida por Atento de este personal clave a favor de la competencia podría tener un impacto negativo en su negocio.

21. *Posibles conflictos laborales podrían afectar negativamente a la situación financiera de Atento y su reputación.*

Sin perjuicio de que Atento considera que mantiene una buena relación con sus empleados, cualquier interrupción en el trabajo o movilización colectiva podría perjudicar al servicio que Atento presta. En el supuesto de que no se llegara a acuerdos en la negociación colectiva con los representantes de los trabajadores o de que Atento no fuese capaz de mantener una buena relación con sus empleados, se podrían iniciar períodos en los que los trabajadores ejerciesen su derecho a la huelga, lo cual podría afectar negativamente a la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento, así como dañar su reputación.

22. *Atento podría experimentar dificultades para controlar su crecimiento y para actualizar sus sistemas operativos y financieros como consecuencia de dicho crecimiento.*

Desde el inicio de su actividad en 1999 y especialmente desde el año 2004, Atento ha experimentado un elevado crecimiento en su negocio en determinadas regiones y sectores. Este rápido crecimiento impone la necesidad de mejorar los recursos operativos, financieros y de gestión. Para gestionar de forma eficiente el crecimiento, Atento debe tener en todo momento una política activa de contratación de personal y debe implementar y mejorar los sistemas operativos y los controles internos. Asimismo, Atento necesita actualizar sus procesos

contables y sus sistemas financieros y de control de costes, con el fin de garantizar que se tiene acceso a toda la información financiera necesaria de forma paralela al incremento en la demanda de su negocio.

La falta de capacidad para controlar dicho crecimiento o actualizar los sistemas podría afectar de forma negativa la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

23. *Exposición del negocio de Atento a los riesgos inherentes a las inversiones en Latinoamérica debido a que una parte sustancial de sus ingresos provienen de dicha zona.*

A 31 de marzo de 2011, un 83,9% de las ventas Atento provenía de Latinoamérica, generándose sólo en Brasil el 55,0% respecto al total de ventas de Atento. El negocio de Atento está expuesto a varios riesgos relacionados con la situación social, política y económica de dicha región, entre otros los siguientes:

- La regulación y la intervención administrativa pueden modificarse de forma imprevista y negativa.
- Restricciones al uso de la moneda o a las transferencias de fondos.
- Los efectos de la inflación y de la depreciación de la moneda pueden hacer que algunas sociedades de Atento tengan que capitalizarse o, incluso, podrían provocar que dichas compañías entren en desequilibrio patrimonial.
- Las administraciones públicas podrían expropiar o nacionalizar activos o empresas, o podrían mostrar una mayor intervención en la economía y en el sector privado.
- La administración pública podría imponer nuevos impuestos o tasas, o incrementar los tipos de gravamen de los existentes.
- Los cambios políticos podrían afectar al sector en el que opera Atento.
- Las situaciones de recesión económica, inestabilidad política o tensión social.

Todos estos riesgos anteriores podrían afectar negativamente al negocio de Atento.

24. *Eventuales adquisiciones de nuevas compañías en el futuro y la integración inapropiada de las mismas en Atento podría afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

Salvo por lo que respecta a la adquisición de Atento Ceská Republika a.s. (antes Telemarketing Prague a.s.) en 2008, Atento ha crecido casi exclusivamente de forma orgánica. No obstante, Atento, siguiendo su estrategia de negocio, podría llevar a cabo ciertas operaciones, incluyendo la adquisición de nuevos negocios, con el fin de ampliar su oferta de productos y presencia geográfica. Atento podría no finalizar debidamente cualquier operación de adquisición, o no concluirla a tiempo o de forma económicamente eficiente y, por tanto, podría no alcanzar los beneficios previstos derivados de una adquisición o inversión. Asimismo, Atento podría sufrir impactos negativos en sus resultados y situación financiera como consecuencia de la adquisición de una nueva compañía, incluyendo incidencias regulatorias. Estas consecuencias podrían deteriorar el perfil de crédito de Atento y causar una disminución del crédito disponible o un incremento en el precio de los préstamos e intereses aplicables en el futuro.

25. *Atento está sujeto a restricciones en materia de precios de transferencia y a otra normativa fiscal cuyo impacto podría afectar negativamente a la rentabilidad de Atento.*

La regulación fiscal a la que está sujeto Atento, supone que cualquier operación entre la Sociedad y sus sociedades dependientes o las sociedades del Grupo Telefónica, debe realizarse en condiciones de mercado. Aunque la Sociedad considera que dichas operaciones se realizan en condiciones de mercado, si la autoridad fiscal competente considerase que dichas operaciones no fueron realizadas según criterios de mercado, Atento podría incurrir en responsabilidades fiscales, (incluidos los intereses de demora), reduciendo la rentabilidad y los flujos de caja de la Sociedad.

Adicionalmente, Atento realizó determinadas operaciones de restructuración societaria (fusiones y escisiones) durante los ejercicios abiertos a inspección. El diferimiento de los ingresos tributables que puedan surgir en estas

operaciones está sujeto al cumplimiento de determinados requisitos legales. Debido a posibles diferencias de interpretación respecto al cumplimiento de dichos requisitos, el resultado de una inspección de los ejercicios abiertos podría dar lugar a responsabilidades.

Finalmente, algunas de las compañías de Atento tributaron en ejercicios anteriores en el grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades cuya entidad dominante es Telefónica. En este sentido, la legislación española establece que las sociedades del grupo fiscal responderán solidariamente del pago de la deuda tributaria, excluidas las sanciones. Con el fin de limitar esta responsabilidad legal, Atento y Telefónica han alcanzado un acuerdo para regular el pago a Telefónica (o a Atento, en su caso), conforme a la participación de Atento en la base imponible consolidada del grupo fiscal del correspondiente ejercicio, de cualquier coste fiscal que pueda surgir por los ejercicios en que las sociedades de Atento tributaron en el grupo de consolidación fiscal cuya sociedad dominante es Telefónica.

26. *Atento es parte en una serie de litigios en Brasil que podrían afectarle negativamente*

Según se recoge en el epígrafe 20.8 del Documento de Registro, a 31 de marzo de 2001, Atento Brasil, S.A. (“**Atento Brasil**”) era parte en aproximadamente 7.976 litigios laborales, iniciados por empleados o ex-empleados de Atento por causas diversas, cuyo importe total ascendía a 236.917 miles de euros. Según estimaciones de abogados internos y externos de Atento, de la totalidad de las reclamaciones podrían prosperar en un número de reclamaciones por un importe equivalente a 82.761 miles de euros. Teniendo en cuenta la experiencia histórica de Atento en este tipo de reclamaciones, a 31 de marzo de 2011, la Sociedad tiene contabilizadas provisiones por litigios en Brasil por un importe de 15.777 miles de euros (14.392 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). No obstante, el número de reclamaciones que, realmente, prosperasen en un futuro podría llegar a ser significativamente superior al estimado, con lo que sería necesario dotar nuevas provisiones. En este caso o si las reclamaciones aumentaran significativamente, las actividades, la situación financiera y el resultado de explotación de Atento podría sufrir un impacto sustancial negativo.

C. RIESGOS DERIVADOS DE LA OFERTA Y/O DE LA ADMISIÓN A NEGOCIACIÓN

27. *La venta de un número sustancial de acciones o la percepción de que dichas ventas podrían producirse podría afectar negativamente al precio de las acciones de la Sociedad.*

La venta por parte de Telefónica o de cualquier accionista significativo de un número sustancial de acciones de la Sociedad en el mercado tras la Oferta, o la percepción de que dichas ventas podrían tener lugar, podría afectar negativamente al precio de cotización de las acciones.

Telefónica tiene previsto suscribir un pacto de no disposición (*lock-up agreement*) respecto a su participación en la Sociedad tras la ejecución de la Oferta. Dicho pacto prohibirá, con limitadas excepciones, la venta por Telefónica de dichas acciones, sin el consentimiento previo por escrito de las Entidades Coordinadoras Globales, durante un período de 360 días a contar desde la fecha de admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas. Transcurrido el periodo señalado anteriormente, Telefónica podrá transmitir la totalidad o parte de su participación en la Sociedad. Las ventas futuras pueden afectar negativamente a la cotización de las acciones de la Sociedad.

Asimismo, la Sociedad y sus sociedades dependientes han asumido un compromiso similar (*lock-up agreement*) al de Telefónica durante un período de 180 días a contar desde la fecha de admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas para, ni directa ni indirectamente, emitir, ofrecer, gravar o realizar actos de disposición sobre acciones de la Sociedad o sobre valores convertibles o canjeables en acciones de la Sociedad.

28. *Inexistencia de un mercado previo de negociación de las acciones de la Sociedad*

Antes de la admisión a negociación de la acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas tras la Oferta, no ha existido un mercado previo de negociación de las acciones. La Oferta no está dirigida a inversores minoristas sino a inversores profesionales, por lo que el número de accionistas después de la Oferta podría ser reducido, lo cual podría afectar negativamente a la liquidez de las acciones. Asimismo, la Sociedad no puede asegurar que tras la Oferta las acciones se negociarán a un precio de mercado igual o superior al Precio de la

Oferta. La Sociedad ha solicitado la admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas pero no puede garantizar que dicha admisión se produzca, ni que exista o se mantenga un mercado activo de negociación para las acciones de la Sociedad. Si este mercado no se desarrollase, el precio de mercado de las acciones podría ser inferior al Precio de la Oferta.

29. *La volatilidad del precio de mercado de las acciones podría ocasionar que los inversores no pudiesen revender sus acciones a un precio igual o superior al de la Oferta.*

El Precio de la Oferta será acordado entre las Entidades Coordinadoras Globales y Telefónica, y puede que no sea indicativo del precio de mercado. El precio de cotización de las acciones de Atento puede estar sujeto a variaciones significativas. Factores tales como variaciones en las recomendaciones de los analistas, desarrollos en el sector de servicios financieros, en los mercados de valores y financieros podrían tener un impacto negativo en el precio de la acciones de la Sociedad. En los últimos años y, particularmente, en los últimos meses, los mercados de valores en España y fuera de España han experimentado una volatilidad significativa en los precios y en los volúmenes de negociación. Esta volatilidad podría afectar negativamente al precio de mercado de las acciones de la Sociedad con independencia de sus resultados operativos y situación financiera.

30. *Desistimiento y revocación automática de la Oferta*

Telefónica se ha reservado el derecho a desistir de la Oferta, posponerla, aplazarla o suspenderla en cualquier momento anterior a la fijación del precio de las acciones, sin que Telefónica deba motivar la decisión.

Por otra parte, en el caso de que no se produjese la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas, antes de las 00:00 horas del día 31 de julio de 2011, la Oferta se entenderá automáticamente revocada en los términos previstos en el apartado 5.1.4 de la Nota sobre las Acciones. La Oferta también podría revocarse en los demás supuestos previstos en el epígrafe 5.1.4 de la Nota sobre las Acciones.

II. FACTORES DE RIESGO

Antes de tomar la decisión de invertir en las acciones de la Sociedad objeto de la Oferta, debe tenerse en cuenta toda la información contenida en este Folleto, así como la descripción completa de los riesgos los riesgos que se enumeran a continuación, relacionados con el sector de actividad en el que opera Atento, con la propia Atento y con la Oferta y la admisión a negociación, y que podrían afectar de manera negativa a las actividades, los resultados o la situación financiera, económica o patrimonial de la Sociedad o sus acciones. Estos riesgos no son los únicos que podrían afectar a Atento en el futuro. Así, futuros riesgos actualmente desconocidos o no considerados como relevantes por la Sociedad, podrían tener un efecto adverso en el negocio, los resultados o la situación financiera, económica o patrimonial de la Sociedad o en sus acciones. Asimismo, dichos riesgos podrían tener un efecto adverso en el precio de las acciones de la Sociedad, lo que podría llevar a una pérdida parcial o total de la inversión realizada.

A. RIESGOS DERIVADOS DE LA RELACIÓN CON TELEFÓNICA

1. *Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene del Grupo Telefónica*

Una parte significativa de las ventas de Atento en la actualidad y, probablemente, a medio plazo, procede de sociedades del Grupo Telefónica. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el Grupo Telefónica representó un 50,3%, 50,1%, 50,8% y 50,8%, respectivamente, del importe consolidado de la cifra de negocio (ventas) de Atento. Asimismo, los contratos de Atento suscritos con sociedades del Grupo Telefónica en Brasil y España representan aproximadamente el 73,9% de las ventas de Atento derivadas del Grupo Telefónica en 2010.

A 31 de marzo de 2011, aproximadamente 50 sociedades del Grupo Telefónica habían suscrito más de 170 contratos con Atento. La Sociedad es parte de un contrato marco (el “**Contrato Marco**”) suscrito con Telefónica, que regula ciertos aspectos de la relación comercial entre ambos grupos. El citado Contrato Marco suscrito en mayo de 2007 y su primer *addendum* suscrito en abril de 2011, amplían hasta el 31 de diciembre de 2016 la vigencia del Contrato Marco que originariamente fue suscrito en enero de 2002 (véase epígrafe 19 del Documento de Registro). Sin perjuicio de que históricamente los contratos se han ido renovando, no existe la garantía de que, llegado el vencimiento de los contratos, las sociedades del Grupo Telefónica los renueven y, asimismo, existe la posibilidad de que los resuelvan anticipadamente en virtud de las cláusulas de resolución recogidas en los mismos. El Contrato Marco no contiene un compromiso de no competencia con Atento por parte de Telefónica y, por tanto, en un futuro el Grupo Telefónica podría, eventualmente, competir con Atento mediante la prestación de los mismos servicios.

El Contrato Marco otorga a Atento el derecho de tanteo o preferencia en procesos de licitación con empresas del Grupo Telefónica (que puede ser excluido o limitado por las compañías del Grupo Telefónica en sus respectivas adhesiones, ya sea por motivos regulatorios –en Brasil y Telefónica del Perú S.A.A. (negocio de telefonía fijo)– o a petición del cliente –Telefónica Móviles Chile, S.A.—), aunque no contempla un compromiso de exclusividad con Atento. No puede asegurarse que el volumen total de servicios a prestar por Atento a estas sociedades no varíe significativamente de año en año. Por tanto, en el futuro, Atento podría no ser capaz de generar el mismo nivel de ventas con el Grupo Telefónica. En este sentido, podrían existir otros factores distintos al precio y calidad de los servicios que hagan reducir los ingresos provenientes del Grupo Telefónica. Por ejemplo, una sociedad del Grupo Telefónica podría negociar una reducción de los precios aplicados y nuevos estándares de calidad, o incluso cambiar su estrategia de servicios de BPO/CRM, o realizar internamente la totalidad o parte del trabajo y los servicios que Atento presta actualmente a Telefónica.

Una pérdida de un volumen significativo del negocio procedente del Grupo Telefónica, podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

2. *Telefónica, como principal accionista, tendrá una influencia significativa en Atento en caso de que se ejecute la Oferta y sus intereses podrían ser distintos de los de los nuevos accionistas de la Sociedad.*

Tras la ejecución de la Oferta, la participación de Telefónica en el capital social de Atento será del 49,0% o bien, en el supuesto de que se ejerçitase íntegramente la opción *green shoe*, del 43,9% del capital social. Con la

estructura accionarial de Atento que existirá con posterioridad a la Oferta, Telefónica tendrá la capacidad de ejercer una influencia significativa en todas aquellas cuestiones que requieran acuerdo de la Junta General de accionistas. A la fecha del presente Folleto, de los 13 miembros que componen el Consejo de Administración, 5 consejeros tienen carácter dominical, designados por la Junta General de accionistas de Atento a propuesta de Telefónica. Asimismo y dado que tras la Oferta Telefónica seguirá siendo el principal accionista de Atento, los intereses entre ambas compañías podrían, eventualmente, no coincidir. En los epígrafes 14.2 y 16.3 del Documento de Registro se incluyen las principales disposiciones que regulan las posibles situaciones de conflicto de interés recogidas en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (el “**Reglamento del Consejo**”).

B. RIESGOS DERIVADOS DEL SECTOR EN EL QUE OPERA ATENTO Y PROPIOS DE SU ACTIVIDAD

3. *Un incremento en los gastos de personal y eventuales modificaciones en la normativa laboral podrían reducir el margen de explotación de Atento.*

Los gastos de personal ascendieron a 315.965 miles de euros a 31 de marzo de 2011, a 257.035 miles de euros a 31 de marzo de 2010, a 1.150.934 miles de euros a 31 de diciembre de 2010, a 896.282 miles de euros a 31 de diciembre de 2009 y a 849.261 miles de euros a 31 de diciembre de 2008, representando un 70,8%, un 71,1%, un 69,2%, un 67,8% y un 65,3%, respectivamente, del importe neto de la cifra de negocio consolidada (ventas).

Asimismo, los gastos de personal en comparación con los gastos de explotación totales a 31 de marzo de 2011 y a 31 de marzo de 2010, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, representaron un 75,6%, un 76,4%, un 75,7%, un 74,6% y un 73,7%, respectivamente.

Los gastos de personal han venido aumentando durante el primer trimestre de 2011 y los años 2010, 2009 y 2008 en muchas de las regiones en las que opera Atento y ha desarrollado sus negocios, particularmente en Latinoamérica, como consecuencia del crecimiento económico de la región, de la elevada demanda de servicios de BPO/CRM, así como de la intensa competencia para contratar personal cualificado en estas regiones de Latinoamérica.

Atento trata de controlar dichos gastos mediante el incremento de la contratación de personal en aquellas regiones en las que se estima que los niveles salariales de empleados cualificados son adecuados. De no ser posible, Atento quizás tendría que incrementar, de forma más significativa que en períodos anteriores, los niveles salariales para incorporar empleados con el nivel de formación necesario para mantener su competitividad, lo que podría reducir el margen de explotación y ocasionar un impacto sustancial negativo en los flujos de caja, las actividades, situación financiera y en el beneficio operativo de Atento. Asimismo, Atento podría tener que incrementar los importes de las indemnizaciones por despido, u otras, que deba abonar a los empleados, por encima de lo pagado en años anteriores, con el fin de seguir siendo competitivo a la hora de atraer la cantidad y calidad de trabajadores necesarios para su negocio.

Por otro lado, la mayor parte de los países en los que opera Atento cuenta con normativas laborales cuyo objetivo es regular y proteger los derechos e intereses de los trabajadores en cuestiones tales como incrementos mínimos obligatorios del salario mínimo interprofesional, obligaciones financieras impuestas a los empresarios y la contratación indefinida de empleados temporales. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el 29,7%, 30,9%, 28,6% y 29,1%, respectivamente, del personal total de Atento eran empleados con contrato laboral temporal. En caso de que estas normativas se modifiquen (restringiendo, por ejemplo, la capacidad de Atento de contratar empleados temporales, estableciendo la obligación de convertirlos en fijos en determinadas circunstancias, o exigiendo la renegociación de convenios laborales), la política laboral de Atento para el personal de operación, basada en criterios de flexibilidad, podría verse afectada negativamente. Todo ello podría reducir el margen de explotación y, por tanto, causar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación.

4. *Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene de un número reducido de grandes clientes.*

Una parte significativa de las ventas de Atento en la actualidad y, probablemente, a medio plazo, procede de un número limitado de grandes clientes. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, los 15

mayores clientes de Atento, incluyendo al Grupo Telefónica, representaron un 82,6%, 82,8%, 81,6% y 82,0%, respectivamente, del importe consolidado de la cifra de negocio (ventas) de Atento. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el Grupo Telefónica y el Grupo BBVA, los 2 clientes más importantes de Atento, representaron conjuntamente el 59,4%, 59,7%, 60,6% y 61,4%, respectivamente, de las ventas de Atento.

La relación de Atento con estos clientes está sujeta normalmente a contratos en régimen de no exclusividad. Los clientes de Atento tienen un derecho de resolución del contrato bajo determinadas circunstancias.

Una pérdida de un volumen significativo del negocio procedente de estos clientes, particularmente del Grupo Telefónica (véase “*Factores de Riesgo—C. Riesgos derivados de la relación con Telefónica—11. Una parte significativa de los ingresos de Atento proviene del Grupo Telefónica*”), podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

5. *La devaluación o depreciación de la moneda local en los países que opera Atento podría afectar a su negocio y situación financiera.*

A 31 de marzo de 2011, el 85,7% del importe neto de la cifra de negocios (ventas) de Atento se genera en países cuya moneda local no es el euro (en su mayor medida, monedas como el real brasileño, el bolívar venezolano, el peso mejicano, el peso chileno y el peso argentino). Atento tiene suscritos instrumentos (derivados y préstamos en la moneda local) para cubrir la fluctuación del tipo de cambio (véase epígrafe 10.1 del Documento de Registro—“*Riesgo de tipo de cambio y de tipo de interés*”). Tanto Brasil como México han experimentado situaciones de fluctuación en el tipo de cambio y algunos países, como por ejemplo Venezuela, han sido recientemente clasificados como economías hiperinflacionistas. Aunque la inflación no debería tener un efecto muy significativo en la rentabilidad de las sociedades filiales latinoamericanas de Atento, la devaluación o depreciación de la moneda local respecto al euro podría reducir el importe total de los dividendos recibidos por Atento de sus filiales. No obstante, Atento tiene razonablemente controlado el riesgo de tipo de cambio debido a un equilibrio entre los activos y pasivos financieros denominados en moneda extranjera (véase epígrafe 10.1 del Documento de Registro—“*Riesgo de tipo de cambio y de tipo de interés*” en el que se incluye un análisis de sensibilidad a la fluctuación del tipo de cambio). Dado que Atento lleva su contabilidad en euros, el resultado de explotación y la propia comparación de los resultados financieros de Atento entre un periodo y otro podrían verse afectados negativamente en la conversión resultante de esas monedas a euros, que tiene lugar al tipo de cambio promedio del ejercicio. Por contra, en aquellos lugares en los que Atento presta servicios *offshore* a clientes españoles y, por tanto, los ingresos se reciben en euros, una apreciación de la moneda de ese país podría dar lugar a un incremento de los costes por el efecto de la variación en los tipos de cambio.

El tipo de cambio entre la moneda de los distintos países en los que opera Atento y el euro se ha visto sujeto a alteraciones sustanciales durante estos últimos años y, en un futuro, podrían seguir oscilando. A 31 de diciembre de 2008, 2009 y 2010, y a 31 de marzo de 2010 y 2011, el impacto en el resultado financiero neto de los tipos de cambio fue de -3.127, 592, -632, -285 y -723 miles de euros, respectivamente.

Asimismo, las intervenciones administrativas en los países en los que Atento desarrolla su actividad en materia de reducción de tipos de interés, así como las intervenciones en el mercado de divisas, podrían dar lugar a un aumento de la inflación. Por ejemplo, los gobiernos de los países en los que opera Atento podrían adoptar medidas para controlar la inflación mediante el mantenimiento de altos tipos de interés, que restringirían la disponibilidad del crédito y reducirían el crecimiento económico. En consecuencia, los tipos de interés podrían fluctuar significativamente al alza o a la baja. Además, las pérdidas derivadas del tipo de cambio aplicado podrían agravarse si estos países imponen restricciones regulatorias a la hora de convertir la moneda local al euro.

Estas fluctuaciones, devaluaciones y otros riesgos relacionados con las divisas podrían ocasionar un impacto sustancial en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

6. *Las actividades de Atento están sujetas a diversas normativas, cuya modificación podría suponer un incremento en sus gastos, restringir sus operaciones o, cuyo incumplimiento podría conllevar la imposición de multas y sanciones.*

Las actividades de Atento están sujetas a diversa normativa, principalmente, normativa de protección datos y de derechos del consumidor.

Respecto a la protección de datos, Atento trata, utiliza y almacena datos personales y confidenciales de usuarios en relación con los servicios que presta. En virtud de lo establecido en los contratos suscritos con sus clientes, Atento está obligada a mantener dicha información de forma estrictamente confidencial.

Asimismo, Atento está sujeto a normativa local de protección de datos, de derechos del consumidor y/o de prohibición de llamadas a teléfonos excluidos de bases de datos en muchos de los países en los que opera, lo que obliga a Atento a realizar gastos adicionales con el fin de cumplir con dicha normativa. Atento podría verse expuesto en un futuro a leyes y regulaciones más restrictivas que aquellas actualmente en vigor sobre protección de clientes y usuarios finales.

Atento trata en todo momento de implantar medidas de protección de dichos datos personales de conformidad con los contratos suscritos con sus clientes y con la normativa de protección de datos y derechos del consumidor. En el supuesto de que un empleado o un tercero con acceso a la red de datos de forma no autorizada, administrarse de forma inadecuada información personal o de clientes de Atento, no garantizándose una adecuada seguridad en esta materia, Atento podría ser sancionada por vulneración de la privacidad o de las leyes de protección de datos y de los consumidores, y recibir reclamaciones como consecuencia del incumplimiento de las cláusulas de confidencialidad o sufrir, en última instancia, un daño reputacional.

Asimismo, el negocio de Atento puede verse afectado por el desarrollo de regulación existente o la aprobación de nueva normativa, que podría obligar a Atento a realizar inversiones adicionales, restringir sus operaciones, o implicar la imposición de multas y sanciones de importes significativos para Atento en caso de incumplimiento, lo cual tendría un efecto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

7. *El mercado de BPO/CRM es altamente competitivo*

El mercado BPO/CRM es muy competitivo, esperándose incluso que en el futuro esta competencia se intensifique cada vez más. En 2010, las 5 primeras empresas (incluyendo Atento) del mercado de BPO/CRM concentraban el 16,6% de la cuota de mercado mundial. Los factores diferenciales de los servicios en el mercado BPO/CRM son la calidad, el precio, la capacidad de agregar valor al negocio del cliente y la experiencia. Atento compite tanto con sociedades con análoga actividad –grupos que prestan servicios de BPO/CRM de forma localizada (*onshore*) o deslocalizada (*offshore*)–, así como otras empresas de tecnología de la información. Además, la creciente demanda de servicios BPO/CRM *offshore*, la expansión internacional de algunos de los competidores de Atento y los continuos cambios tecnológicos pueden llevar a que, por un lado, entren nuevos competidores en el mercado y, por otro, a que cambie el perfil de los mismos. Así estos nuevos competidores podrían ser desde compañías de telecomunicaciones hasta empresas de *software* o de tratamiento de bases de datos, o si se atiende al ámbito geográfico, competidores que tengan unos menores costes que los de Atento.

Algunos de los competidores actuales o potenciales de Atento podrían disponer de mejores recursos financieros, humanos o de otra índole, de una mayor experiencia, mejor tecnología, marcas más reconocidas o de una mejor relación con empresas del sector. Además, dichos competidores podrían suscribir acuerdos estratégicos o comerciales entre ellos, o con grandes corporaciones, con el fin de optimizar los servicios prestados, cubrir mejor las necesidades de sus clientes y reducir sus costes operativos.

Este aumento de la competencia, o la dificultad para enfrentarse a ella, la presión a la baja de los precios de los servicios o la pérdida de cuota de mercado, podrían reducir los márgenes de explotación y, por tanto, afectar negativamente las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

8. *La incapacidad para atraer y fidelizar a empleados suficientemente formados podría afectar negativamente al negocio y al resultado de explotación de Atento.*

El sector de actividad BPO/CRM depende del servicio prestado por un elevado número de empleados específicamente formados, localizados en el lugar de prestación del servicio y con un nivel de rotación muy elevado. En 2010, la rotación media del personal de operaciones de Atento fue del 7,7% (incluyendo tanto a empleados indefinidos como a temporales) y la duración media de permanencia del personal de operaciones y del personal de estructura fue de 1,7 años.

El éxito de Atento depende en gran medida de su capacidad para atraer, contratar, formar adecuadamente y retener a estos trabajadores, sobre todo en unos mercados como el latinoamericano y el europeo, en los que el perfil de este tipo de empleados es muy demandado. Un aumento significativo en los niveles de rotación de los empleados podría provocar un incremento de los costes, lo que reduciría los márgenes operativos de Atento y podría ocasionar un impacto sustancial negativo en sus actividades, situación financiera y resultado de explotación.

9. *El empeoramiento de la actual tendencia creciente en la demanda de actividades de externalización de servicios y de servicios del sector BPO/CRM podría afectar negativamente el negocio de Atento.*

El crecimiento de Atento se ha visto influido en el pasado por la elevada demanda de servicios de BPO/CRM, incluidas las actividades de externalización. Atento basa su estrategia de crecimiento futuro en ciertas asunciones relacionadas con el sector, los servicios que se prestan y la demanda futura de los mismos. Sin embargo, la tendencia del incremento de la externalización de BPO/CRM podría no continuar o reducirse como consecuencia de factores ajenos a Atento, tales como prejuicios acerca de la propia actividad de externalización (ej. impacto negativo en el empleo), o por la aprobación de normas que restrinjan la externalización de estos servicios en algunas de las jurisdicciones principales en las que opera, como por ejemplo Brasil. Así, clientes actuales o futuros podrían optar por cubrir estos servicios internamente con el fin de evitar la percepción negativa que pueda asociarse con la utilización de un proveedor externo. Cualquiera de estos supuestos podría provocar un impacto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

10. *La capacidad de Atento para prestar sus servicios depende en parte de la calidad y fiabilidad de la tecnología suministrada por sus proveedores de tecnología y telecomunicaciones, de la dependencia de un número limitado de proveedores de tecnología y telecomunicaciones, y de los productos y servicios prestados por sus propios clientes.*

El éxito del negocio de Atento depende, en parte, de su capacidad para ofrecer un servicio fiable y de calidad, lo que a su vez depende del buen funcionamiento de instalaciones y equipos. Asimismo, el éxito del negocio depende de la fiabilidad de la tecnología suministrada por sus proveedores de tecnología y telecomunicaciones, lo cual está además condicionado por la existencia de un número limitado de proveedores de tecnología (a nivel mundial 5 grandes proveedores principalmente). Adicionalmente, Atento también depende de los servicios de telefonía suministrados por compañías de telefonía locales situadas en los países donde opera. Estos factores no pueden controlarse por Atento.

Sin perjuicio de la cobertura propia de las pólizas de seguro existentes, cualquier interrupción o anomalía significativa en la prestación de estos servicios por parte de terceros podría afectar negativamente a las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento. En este sentido, si los proveedores de Atento dejaran de realizar un mantenimiento adecuado de equipos o no prestasen sus servicios de forma diligente o fiable, los clientes de Atento podrían verse afectados por interrupciones en el servicio. Si estas interrupciones afectaran a la calidad y fiabilidad de los servicios de Atento o provocaran una pérdida de confianza, Atento podría perder clientes o verse obligado a realizar inversiones imprevistas en la compra de nuevos equipos a otros proveedores, con el fin de garantizar la continuidad del servicio. Asimismo, y como consecuencia del limitado número de proveedores de tecnología, si la demanda de Atento no se viese satisfecha en un periodo corto de tiempo, los clientes de Atento se verían perjudicados, lo que tendría un impacto negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

Por otra parte, Atento depende, en determinadas áreas de negocio, de la calidad y fiabilidad del servicio y de los productos de sus propios clientes, que Atento ayuda a vender al consumidor final. Si estos servicios y productos experimentan problemas significativos, como por ejemplo dificultades técnicas, Atento podría tener una mayor dificultad en su venta, lo que podría afectar negativamente sus actividades, situación financiera y resultado de explotación.

11. *El negocio de Atento necesita adaptarse continuamente al cambio tecnológico y depende además de la prestación de servicios tecnológicos por terceras personas, y del posible incremento del precio de los mismos.*

El sector en el que Atento desarrolla su negocio requiere inversiones continuas en nueva tecnología para poder prestar eficientemente los servicios a sus clientes. Durante el primer trimestre de 2011 y durante el ejercicio 2010, la Sociedad ha llevado a cabo inversiones en tecnología (software y hardware) por importe de 6.001 miles de euros y 35.976 miles de euros, respectivamente. El éxito del negocio de Atento está ligado en parte a la habilidad para detectar innovaciones tecnológicas de las principales empresas proveedoras de dicha tecnología y de aplicar la misma al negocio de Atento. Si la Sociedad no identificase en el momento oportuno la importancia de una nueva tecnología concreta para su negocio, o no se comprometiese a invertir y desarrollar estas nuevas tecnologías y aplicar las mismas, los productos y servicios actuales de Atento podrían resultar menos atractivos para los clientes y, por tanto, Atento podría perder cuota de mercado frente a competidores que sí hayan identificado estas tendencias e invertido en esta tecnología.

Atento no puede asegurar que vaya a tener siempre la capacidad y el capital necesarios para cumplir este objetivo. En el caso de que Atento no pudiera invertir o adaptarse a los cambios tecnológicos, sujetos a una continua innovación de los estándares industriales, y a los requerimientos de sus clientes, las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento podrían verse afectados negativamente.

Asimismo, cualquier incremento en el precio de los servicios de telecomunicaciones y de productos ofrecidos por terceros, incluyendo equipamiento, *software*, productos y servicios relacionados con la informática y posiciones de atención construidas, tendría un efecto directo sobre los gastos de explotación. Los costes en servicios de telecomunicaciones están sujetos a una serie de factores, incluyendo cambios regulatorios y cambios en el mercado de las telecomunicaciones así como factores competitivos, tales como la concentración y el poder de negociación de los proveedores de tecnología y telecomunicaciones, de los cuales la mayoría no pueden controlarse por Atento o no puede predecirlos. El incremento en el coste de estos servicios y productos esenciales podría afectar negativamente las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

12. *Si Atento no cumple con los estándares de calidad requeridos en sus contratos, su negocio y situación financiera podrían verse afectados negativamente.*

La mayoría de los contratos suscritos por Atento con clientes exigen el cumplimiento de determinadas obligaciones relacionadas con parámetros de tiempo y calidad que son previamente acordados y concretados. En algunos casos, la calidad del servicio se mide a través de controles realizados directamente por el cliente o por encuestas que los teleoperadores de Atento realizan a los consumidores finales. El incumplimiento reiterado de los estándares de servicio del cliente de Atento o los errores continuados en la prestación de dichos servicios por sus empleados, podrían afectar negativamente al negocio de sus clientes, conllevar eventuales reclamaciones contra Atento por daños y perjuicios sustanciales o una disminución de los ingresos (ej. contratos que establecen un determinado nivel de calidad en la prestación del servicio que de no cumplirse provoca una reducción de los importes que deban pagarse a Atento). En ese sentido, la mayoría de los contratos suscritos por Atento con sus clientes contiene estipulaciones con un componente variable (penalizaciones o bonificaciones) para la determinación final del precio en función del cumplimiento de ciertos parámetros de rendimiento (calidad, tiempo, etc.), así como cláusulas de revisión del precio ante incrementos del índice de precios al consumo. Asimismo, en algunos casos puntuales, con ocasión de la renovación del correspondiente contrato, Atento consigue que el precio del servicio se incremente proporcionalmente al aumento del gasto de personal.

Además, en los contratos de prestación de servicios a clientes pueden recogerse ciertas manifestaciones sobre la capacidad de los colaboradores y las técnicas de gestión de los proyectos de Atento. El incumplimiento de estos

requisitos podría dañar seriamente la imagen de Atento y afectar a su capacidad para atraer a nuevos clientes o motivar una reclamación por daños y perjuicios contra Atento.

13. *Los sistemas tecnológicos de Atento están expuestos a daños o interrupciones en su funcionamiento que escapan al control de Atento, y que podrían afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

El negocio de Atento depende en parte de su capacidad para proteger sus principales sistemas tecnológicos, los medios telemáticos de transmisión de datos y voz utilizados, el sistema de *software* y la información confidencial de sus clientes contra cualquier tipo de daño, error humano, interrupción tecnológica o energética, desastre natural, virus y problemas informáticos, condiciones meteorológicas adversas o cualquier tipo de incidencia que se halle fuera del control de la Sociedad o que estando bajo su control conlleve un mal servicio o un rendimiento deficiente. Cualquier fallo significativo, daño o destrucción de equipamiento o sistemas, o cualquier interrupción de infraestructura esencial, tales como los sistemas de energía y telecomunicaciones en los lugares en los que Atento opera, podría impedir la prestación de sus servicios y, consecuentemente, verse afectada su actividad, imagen, así como obligar a Atento a realizar nuevas inversiones significativas para reparar o reemplazar los equipos o instalaciones dañadas.

Aunque Atento tiene suscritas pólizas de responsabilidad civil cuyo objeto es cubrir este tipo de contingencias, éstas podrían no ser suficientes para cubrir las pérdidas ocasionadas. Asimismo, es posible que los daños causados no estén cubiertos por estas pólizas. Si, como consecuencia de estos daños, se produjera una interrupción prolongada de los servicios de Atento, incluso por causas ajenas a su voluntad, y no se pudiese transferir rápidamente dichos servicios a otros centros de atención, originando interrupciones en el negocio de los clientes, éstos podrían resolver anticipadamente sus contratos, lo cual tendría un impacto sustancial negativo en la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

14. *Si Atento no es capaz de obtener fondos para cubrir sus necesidades de capital circulante podría afectarse negativamente su negocio y situación financiera.*

El sector en el que Atento opera se caracteriza por la necesidad de obtener fondos para financiar las necesidades de capital circulante y realizar nuevas inversiones en centros operativos y recursos humanos, para así poder cumplir con las exigencias de sus clientes. Al igual que sus competidores, Atento, para poder prestar servicios a nuevos clientes, necesita incurrir en unos costes iniciales muy elevados en inversión de infraestructura, contratación y formación de empleados. Estos gastos se registran antes de que se generen los ingresos.

Asimismo, Atento puede verse afectado por cambios en las políticas de pago de sus clientes. El período promedio de cobro de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 fue de 63, 57, 63, y 46 días, respectivamente, y el período promedio de pago de los gastos de servicios exteriores y aprovisionamientos fue de 73, 69, 89 y 96 días, a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente. En el supuesto de que sus clientes principales implementasen una política de ampliación del período de pago de sus facturas, los niveles de capital circulante de la Sociedad se verían afectados.

A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, el fondo de maniobra de Atento fue de 137.860 y 99.607 miles de euros, respectivamente. Si Atento no pudiese obtener fondos para financiar sus necesidades de capital circulante, obtener financiación a precios competitivos, o realizar nuevas inversiones para cumplir con las necesidades del negocio en expansión de sus clientes actuales y potenciales, sus actividades, situación financiera y resultado de explotación podrían quedar afectados negativamente.

15. *El inicio o expansión de actividades de los clientes de Atento en el sector de BPO/CRM podría afectar negativamente al negocio y a la situación financiera de Atento.*

Ninguno de los contratos de Atento con sus clientes les impide competir con Atento en el sector de BPO/CRM, no habiendo suscrito, por tanto, ninguno de sus clientes pacto alguno de no competencia con Atento. Muchos de los clientes actuales de Atento, incluyendo al Grupo Telefónica, mantienen relaciones comerciales significativas con otros clientes de Atento y con sus proveedores, pudiendo llegar a prestar los mismos servicios que presta Atento. Algunos clientes de Atento prestan servicios de BPO/CRM para otras áreas de su propio negocio y para

terceras personas. Cualquier decisión por parte de los clientes principales de Atento de iniciar o expandir sus actividades en el negocio de BPO/CRM podría suponer para Atento la pérdida de cliente(s) significativo(s), y la entrada de un nuevo competidor o el reforzamiento de uno existente, lo que podría tener un efecto sustancial negativo en las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

16. *Un empeoramiento de la situación económica a nivel mundial y, particularmente, del sector de telecomunicaciones y financiero, del que Atento obtiene la mayor parte de sus ingresos, podría afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

La mala situación de los mercados y de la economía mundial en los últimos años ha provocado un acceso muy restringido al crédito y cierta recesión y, en algunos casos, un lento crecimiento, que continúa en 2011. Algunas actividades de clientes de Atento se han visto afectadas por la crisis en el mercado financiero y de crédito, o por la situación económica general. Un elevado porcentaje de los clientes de Atento se centra en el sector de las telecomunicaciones y en el sector financiero. Así, del total de las ventas de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, de 2009 y de 2008, un 52,9%, un 51,9%, un 52,8% y un 53,2%, respectivamente, corresponde al sector de las telecomunicaciones. A su vez, en las mismas fechas el sector financiero representó para Atento un 31,2%, un 32,8%, 30,2% y 29,6% de sus ventas, respectivamente. De acuerdo con lo anterior, la actividad de Atento depende fundamentalmente de la demanda de servicios en estos sectores.

Atento se ha visto afectado por los cambios adversos en la situación económica global, lo que en general puede dar lugar a una reducción en el gasto que destinan los clientes de Atento y de los consumidores finales. Las incertidumbres existentes en la economía global, respecto del ritmo de recuperación de la economía y las recientes crisis de la deuda de ciertos países europeos, han afectado a los clientes de Atento, por lo que éste debe ser cauto en relación con sus perspectivas futuras. Como consecuencia de esta situación de mercado, el precio y disponibilidad de crédito se ha visto y puede seguir viéndose afectado, dando lugar a dificultades o imposibilidad de acometer inversiones, lo que supondría una reducción del importe neto de la cifra de negocios consolidada de Atento (ventas). El deterioro general de la situación económica en los mercados o un bajo rendimiento en las economías de los países en los que Atento opera, particularmente la de Latinoamérica (incluyendo la actividad de EE.UU. (Texas)) en la que a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 desarrollaba el 83,9%, 84,1%, 82,5% y 80,5% de su negocio, respectivamente, y en mercados tales como los sectores de telecomunicaciones y financiero, de los que a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 Atento obtenía en conjunto el 84,1%, 84,7%, 83,0% y 82,8% de sus ventas, respectivamente, podría tener un efecto negativo sobre la actividad, situación financiera y resultado de explotación Atento.

17. *La concentración de potenciales usuarios del servicio de BPO/CRM podría afectar negativamente el negocio y la situación financiera de Atento.*

Las operaciones corporativas que impliquen una concentración de eventuales usuarios de servicios de BPO/CRM podrían reducir el mercado potencial de Atento. Una reducción significativa de los servicios prestados por Atento a causa de una concentración de usuarios reduciría su importe neto de la cifra de negocios y podría afectar de forma negativa a su negocio. Aunque estos procesos de concentración podrían alentar la externalización como medida de reducción de costes, por el contrario también podrían hacer que los clientes presionaran a Atento para reducir sus precios, lo cual podría tener un impacto negativo sustancial sobre las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

18. *El negocio de Atento podría variar de forma significativa entre un trimestre y otro debido a diversos factores.*

El negocio de Atento puede variar significativamente, de un periodo a otro, debido a factores tales como la pérdida de clientes, la duración de nuevos contratos, o de las ofertas vinculadas a productos o servicios ofertados, la resolución de contratos existentes y la variación en el volumen de negocio de clientes a causa de cambios de su actividad. Otros factores son la llegada de ciertas fechas del año tales como la época de verano en los países de la región EMEA (Europa, Oriente Medio, África y Asia) y la época de vacaciones de final de año en Latinoamérica. Asimismo, las decisiones de negocio de los clientes en relación con la utilización de los servicios prestados por Atento, los costes iniciales de establecimiento de infraestructura y retrasos o dificultades en la expansión de dicha infraestructura, variaciones en la cifra de negocios o en la estructura de los precios de

Atento o de sus competidores, estimaciones inexactas de recursos y tiempo necesario para la finalización de proyectos en curso, y variaciones en las divisas y en las operaciones de los clientes según las temporadas del año, podrían también afectar significativamente al negocio de Atento.

Así, Atento genera normalmente menos ventas en el primer trimestre del año que en el segundo dado que sus clientes invierten menos en externalización tras la época de vacaciones de final de año. Las ventas de Atento se incrementan en el último trimestre del año y, particularmente, en noviembre y diciembre, cuando el negocio suele crecer debido a la mayor actividad de los clientes de Atento y de los consumidores finales, que normalmente invierten más y son más activos a lo largo de las vacaciones de final de año. Estos efectos estacionales causan variaciones entre las ventas y beneficios de los distintos trimestres del año, lo que significa que no deben compararse las cifras entre trimestres del año individualmente o utilizarse con el fin de estimar resultados anuales.

Asimismo, el ciclo de venta de los servicios prestados por Atento (periodo de tiempo que transcurre desde que se realiza el primer contacto con el cliente hasta que se comienza a prestar el servicio, con una duración aproximada de entre 6 a 12 meses) y los procesos de aprobación de posibles clientes dificultan la estimación del momento en el que se producirán nuevos encargos. Los ingresos por ventas sólo se reconocen una vez que el servicio se ha prestado realmente y cuando se cumplen los criterios establecidos para el devengo de la remuneración. Por tanto, la ventaja económica que supone obtener un nuevo cliente puede retrasarse a causa de demoras en la implementación de los servicios que presta Atento o a causa de la asunción de costes iniciales de establecimiento de infraestructura. Estos factores podrían dificultar a Atento la realización de previsiones financieras elaboradas mediante sus propios procesos contables internos, o exigir a Atento la búsqueda de fuentes alternativas de ingresos a causa de dichos retrasos.

19. *Atento tiene dependencia de sus clientes principales dado que éstos tienen mucho control sobre la relación de negocio con Atento.*

Atento depende de la relación de negocio que ha desarrollado con sus clientes y sus contratos de prestación de servicios que, generalmente, permiten a los clientes modificar las condiciones inicialmente pactadas y el nivel de trabajo prestado. Aunque la relación de negocio con los clientes suele tener una duración de al menos 5 años, llegando incluso a los 12 años, la duración inicial media (sin considerar las prórrogas y sin perjuicio de las mismas) de los contratos de prestación de servicios suscritos por Atento es de 1 a 2 años. Normalmente, estos contratos de prestación de servicios recogen la posibilidad de resolución anticipada, con o sin justa causa, por ambas partes siempre que se notifique por escrito con una antelación de entre 30 y 90 días. Los clientes pueden, de forma unilateral, reducir el número o alcance de los servicios prestados por Atento sin indemnización alguna, o imponer reducciones de precio en los servicios. La resolución o reducción de los servicios prestados de un elevado número de contratos, o una reducción importante en el nivel de precio de los servicios, podría afectar gravemente al negocio y reducir los márgenes de Atento. Así, a 31 de diciembre de 2010, las ventas generadas por los 15 mayores clientes representaron el 82,8% del total de las ventas consolidadas de Atento y excluyendo al Grupo Telefónica, los 15 mayores clientes representaron un 33,2% de las ventas totales.

Asimismo, una resolución contractual o una reducción significativa de los servicios contratados por parte de un cliente significativo, aumentaría el número de empleados sin actividad y por ello, se podrían incrementar los costes de reestructuración laboral si Atento no fuese capaz de reasignarlos a otros centros.

En el supuesto de que un cliente significativo de Atento decidiera resolver su contrato o no prorrogar el mismo y Atento no fuera capaz de remplazarlo, las actividades, situación financiera y resultado de explotación de Atento podrían sufrir un impacto sustancial negativo.

20. *Dependencia de personal de estructura clave*

El éxito de la estrategia de Atento depende en gran medida de sus directivos y de otro personal clave en cada una de las unidades de negocio, incluyendo el personal de estructura (puestos administrativos, de soporte y de gestión). En el sector BPO/CRM existe una gran demanda de personal con experiencia, lo cual puede llevar a que Atento no sea capaz de retener a sus empleados clave ni de atraer a trabajadores cualificados. La pérdida por Atento de este personal clave a favor de la competencia podría tener un impacto negativo en su negocio.

21. *Posibles conflictos laborales podrían afectar negativamente a la situación financiera de Atento y su reputación.*

Sin perjuicio de que Atento considera que mantiene una buena relación con sus empleados, cualquier interrupción en el trabajo o movilización colectiva podría perjudicar al servicio que Atento presta. Aproximadamente el 23,1% de la plantilla total de Atento está afiliado a un sindicato. En el supuesto de que no se llegara a acuerdos en la negociación colectiva con los representantes de los trabajadores (que suelen tener lugar cada 1 o 3 años) o de que Atento no fuese capaz de mantener una buena relación con sus empleados, se podrían iniciar periodos en los que los trabajadores ejerciesen su derecho a la huelga, lo cual podría afectar negativamente a la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento, así como dañar su reputación.

22. *Atento podría experimentar dificultades para controlar su crecimiento y para actualizar sus sistemas operativos y financieros como consecuencia de dicho crecimiento.*

Desde el inicio de su actividad en 1999 y especialmente desde el año 2004, Atento ha experimentado un elevado crecimiento en su negocio en determinadas regiones y sectores. El importe neto de la cifra de negocios (ventas) de Atento se incrementó desde 1.300.984 miles de euros a 31 de diciembre de 2008, hasta 1.321.340 miles de euros a 31 de diciembre de 2009, y a 1.663.003 miles de euros a 31 de diciembre de 2010, y desde 361.631 miles de euros a 31 de marzo de 2010 hasta 446.336 miles de euros a 31 de marzo de 2011. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, Atento contaba con 72.757 y 71.952 posiciones de atención construidas, respectivamente, en un total de 15 países y el número medio de empleados (sin incluir becarios) pasó de los 127.198 en 2008, a los 129.612 en 2009, a los 141.768 en 2010 y a los 150.520 a 31 de marzo de 2011.

Este rápido crecimiento impone la necesidad de mejorar los recursos operativos, financieros y de gestión. Para gestionar de forma eficiente el crecimiento, Atento debe tener en todo momento una política activa de contratación de personal y debe implementar y mejorar los sistemas operativos y los controles internos. Asimismo, Atento necesita actualizar sus procesos contables y sus sistemas financieros y de control de costes, con el fin de garantizar que se tiene acceso a toda la información financiera necesaria de forma paralela al incremento en la demanda de su negocio. En el caso de que Atento no pudiese implementar estos sistemas, procedimientos y controles ni actualizar estos sistemas en el plazo adecuado, Atento podría no ser capaz de prestar los servicios a sus clientes, contratar y retener nuevos empleados, impulsar nuevos negocios, completar futuras adquisiciones o llevar a cabo adecuadamente sus actividades. Aunque Atento intenta gestionar sus actividades de forma adecuada, no puede garantizarse que pueda llevar a cabo todas las actuaciones asociadas a la implementación de los servicios de forma eficaz y eficiente, cumpliendo los plazos y estimando adecuadamente los costes operativos o acceso financiero, la contabilidad o la información sobre el control de costes, lo que podría dar lugar al incumplimiento de los contratos suscritos con clientes, desencadenar la ejecución de cláusulas de penalización por falta de calidad en el servicio o provocar que los márgenes de explotación no cumplan las expectativas de Atento.

La falta de capacidad para controlar dicho crecimiento o actualizar los sistemas podría afectar de forma negativa la actividad, situación financiera y resultado de explotación de Atento.

23. *Exposición del negocio de Atento a los riesgos inherentes a las inversiones en Latinoamérica debido a que una parte sustancial de sus ingresos provienen de dicha zona.*

A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, Atento generó un 83,9% y un 84,1%, respectivamente, de las ventas en Latinoamérica (incluyendo la actividad de EE.UU. (Texas)), generándose sólo en Brasil el 55,0% y el 54,3%, respectivamente, respecto al total de ventas de Atento. Atento prevé seguir desarrollando y expandiendo sus instalaciones en Latinoamérica. El negocio de Atento está expuesto a varios riesgos relacionados con la situación social, política y económica de dicha región, entre otros los siguientes:

- La regulación y la intervención administrativa pueden modificarse de forma imprevista y negativa.
- Restricciones al uso de la moneda o a las transferencias de fondos.

- Los efectos de la inflación y de la depreciación de la moneda pueden hacer que algunas sociedades de Atento tengan que capitalizarse o, incluso, podrían provocar que dichas compañías entren en desequilibrio patrimonial.
- Las administraciones públicas podrían expropiar o nacionalizar activos o empresas, o podrían mostrar una mayor intervención en la economía y en el sector privado.
- La administración pública podría imponer nuevos impuestos o tasas, o incrementar los tipos de gravamen de los existentes.
- Los cambios políticos podrían afectar al sector en el que opera Atento.
- Las situaciones de recesión económica o de inestabilidad política, así como las situaciones de tensión social.

Todos estos riesgos anteriores podrían afectar negativamente al negocio de Atento.

24. *Eventuales adquisiciones de nuevas compañías en el futuro y la integración inapropiada de las mismas en Atento podría afectar negativamente a su negocio y situación financiera.*

Salvo por lo que respecta a la adquisición de Atento Ceská Republika a.s. (antes Telemarketing Prague a.s.) en 2008, Atento ha crecido casi exclusivamente de forma orgánica. No obstante, Atento, siguiendo su estrategia de negocio, podría llevar a cabo ciertas operaciones, incluyendo la adquisición de nuevos negocios, con el fin de ampliar su oferta de productos y presencia geográfica. Estas operaciones podrían tener impacto en la situación financiera y en el resultado operativo de Atento. Atento podría no finalizar debidamente cualquier operación de adquisición, o no concluirla a tiempo o de forma económicamente eficiente y, por tanto, podría no alcanzar los beneficios previstos derivados de una adquisición o inversión. En relación con estas oportunidades estratégicas de adquisición, otras compañías podrían competir con Atento.

Asimismo, Atento podría sufrir impactos negativos en sus resultados y situación financiera por motivo de costes derivados de integraciones, amortizaciones de activos intangibles y costes por deterioros patrimoniales y otras incidencias que podrían tener lugar como consecuencia de la adquisición de una nueva compañía, incluyendo incidencias regulatorias o de cumplimiento normativo relacionadas con una nueva compañía o negocio, así como eventuales efectos negativos a corto plazo en el resultado operativo, bien mediante un incremento de los costes o por cualquier otro motivo. Estas consecuencias, individualmente o de forma agregada, podrían causar un deterioro en el perfil de crédito de Atento y causar una disminución del crédito disponible o un incremento en el precio de los préstamos e intereses aplicables en el futuro. Asimismo, no puede garantizarse la identificación idónea de adquisiciones o inversiones adecuadas y la falta de habilidad para completar dichas operaciones podría afectar a la competitividad de Atento.

25. *Atento está sujeto a restricciones en materia de precios de transferencia y a otra normativa fiscal cuyo impacto podría afectar negativamente a la rentabilidad de Atento.*

La regulación fiscal a la que está sujeto Atento, supone que cualquier operación entre la Sociedad y sus sociedades dependientes o las sociedades del Grupo Telefónica, debe realizarse en condiciones de mercado. Aunque la Sociedad considera que dichas operaciones se realizan en condiciones de mercado, si la autoridad fiscal competente considerase que dichas operaciones no fueron realizadas según criterios de mercado, Atento podría incurrir en responsabilidades fiscales, (incluidos los intereses de demora), reduciendo la rentabilidad y los flujos de caja de la Sociedad.

Adicionalmente, Atento realizó determinadas operaciones de restructuración societaria (fusiones y escisiones) durante los ejercicios abiertos a inspección. El diferimiento de los ingresos tributables que puedan surgir en estas operaciones está sujeto al cumplimiento de determinados requisitos establecidos en la Ley y el Reglamento en vigor. Debido a posibles diferencias de interpretación respecto al cumplimiento de dichos requisitos, el resultado de una inspección de los ejercicios abiertos podría dar lugar a responsabilidades.

Finalmente, algunas de las compañías de Atento tributaron en ejercicios anteriores en el grupo de consolidación fiscal del Impuesto sobre Sociedades cuya entidad dominante es Telefónica. En este sentido, el artículo 66 del Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Impuesto

sobre Sociedades, establece que las sociedades del grupo fiscal responderán solidariamente del pago de la deuda tributaria, excluidas las sanciones. Con el fin de limitar esta responsabilidad legal, Atento y Telefónica han alcanzado un acuerdo para regular el pago a Telefónica (o a Atento, en su caso), conforme a la participación de Atento en la base imponible consolidada del grupo fiscal del correspondiente ejercicio, de cualquier coste fiscal que pueda surgir por los ejercicios en que las sociedades de Atento tributaron en el grupo de consolidación fiscal cuya sociedad dominante es Telefónica.

26. *Atento es parte en una serie de litigios en Brasil que podrían afectarle negativamente*

Según se recoge en el epígrafe 20.8 del Documento de Registro, a 31 de marzo de 2011, Atento Brasil, era parte en aproximadamente 7.976 litigios laborales, iniciados por empleados o ex-empleados de Atento por causas diversas, cuyo importe total ascendía a 236.917 miles de euros. Según estimaciones de abogados internos y externos de Atento, de la totalidad de las reclamaciones podrían prosperar un número de reclamaciones por un importe equivalente a 82.761 miles de euros. Teniendo en cuenta la experiencia histórica de Atento en este tipo de reclamaciones, a 31 de marzo de 2011, la Sociedad tiene contabilizadas provisiones por litigios en Brasil por un importe de 15.777 miles de euros (14.392 miles de euros a 31 de diciembre de 2010). No obstante, el número de reclamaciones que, realmente, prosperasen en un futuro podría llegar a ser significativamente superior al estimado, con lo que sería necesario dotar nuevas provisiones. En este caso o si las reclamaciones aumentaran significativamente, las actividades, la situación financiera y el resultado de explotación de Atento podría sufrir un impacto sustancial negativo.

C. RIESGOS DERIVADOS DE LA OFERTA Y/O DE LA ADMISIÓN A NEGOCIACIÓN

27. *La venta de un número sustancial de acciones o la percepción de que dichas ventas podrían producirse podría afectar negativamente al precio de las acciones de la Sociedad.*

La venta por parte de Telefónica o de cualquier accionista significativo de un número sustancial de acciones de la Sociedad en el mercado tras la Oferta, o la percepción de que dichas ventas podrían tener lugar, podría afectar negativamente al precio de cotización de las acciones.

Tras la ejecución de la Oferta, la Sociedad tendrá 60 millones de acciones en circulación. Si bien todas las acciones de la Sociedad serán libremente transmisibles, sin restricción en el mercado, Telefónica tiene previsto suscribir un pacto de no disposición (*lock-up agreement*) respecto a su participación en la Sociedad tras la ejecución de la Oferta. Dicho pacto prohibirá, con limitadas excepciones, la venta por Telefónica de dichas acciones, sin el consentimiento previo por escrito de las Entidades Coordinadoras Globales, que no lo denegarán de forma injustificada, durante un período de 360 días a contar desde la fecha de admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas. Transcurrido el periodo señalado anteriormente, Telefónica podrá transmitir la totalidad o parte de su participación en la Sociedad. Las ventas futuras de estas acciones, o la disponibilidad de estas acciones, pueden afectar negativamente a la cotización de las acciones de la Sociedad.

Asimismo, la Sociedad y sus sociedades dependientes han asumido un compromiso similar (*lock-up agreement*) al de Telefónica durante un período de 180 días a contar desde la fecha de admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas para, ni directa ni indirectamente, emitir, ofrecer, pignorar o gravar, comprometerse a vender, vender o conceder opciones, derechos, *warrants* o compromisos de compra, ejercitar opciones de venta, comprar opciones de venta, prestar o de cualquier otro modo transmitir o realizar actos de disposición sobre acciones de la Sociedad o sobre valores convertibles o canjeables en acciones de la Sociedad.

28. *Inexistencia de un mercado previo de negociación de las acciones de la Sociedad*

Antes de la admisión a negociación de la acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas tras la Oferta, no ha existido un mercado previo de negociación de las acciones. La Oferta no está dirigida a inversores minoristas sino a inversores profesionales, por lo que el número de accionistas después de la Oferta podría ser reducido, lo cual podría afectar negativamente a la liquidez de las acciones. Asimismo, la Sociedad no puede asegurar que tras la Oferta las acciones se negociarán a un precio de mercado igual o superior al Precio de la Oferta. La Sociedad ha solicitado la admisión a cotización de las acciones en las bolsas de valores españolas pero no puede garantizar que dicha admisión se produzca, ni que exista o se mantenga un mercado activo de

negociación para las acciones de la Sociedad. Si este mercado no se desarrollase, el precio de mercado de las acciones podría ser inferior al Precio de la Oferta.

29. *La volatilidad del precio de mercado de las acciones podría ocasionar que los inversores no pudiesen revender sus acciones a un precio igual o superior al de la Oferta.*

El Precio de la Oferta será acordado entre las Entidades Coordinadoras Globales y Telefónica, y puede que no sea indicativo del precio de mercado. El precio de cotización de las acciones de Atento puede estar sujeto a variaciones significativas. Factores tales como variaciones en las recomendaciones de los analistas, desarrollos en el sector de servicios financieros, en los mercados de valores y financieros podrían tener un impacto negativo en el precio de las acciones de la Sociedad. En los últimos años y, particularmente, en los últimos meses, los mercados de valores en España y fuera de España han experimentado una volatilidad significativa en los precios y en los volúmenes de negociación. Esta volatilidad podría afectar negativamente al precio de mercado de las acciones de la Sociedad con independencia de sus resultados operativos y situación financiera.

30. *Desistimiento y revocación automática de la Oferta*

Telefónica se ha reservado el derecho a desistir de la Oferta, posponerla, aplazarla o suspenderla en cualquier momento anterior a la fijación del precio de las acciones, sin que Telefónica deba motivar la decisión.

Por otra parte, en el caso de que no se produjese la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas, antes de las 00:00 horas del día 31 de julio de 2011, la Oferta se entenderá automáticamente revocada en los términos previstos en el apartado 5.1.4 de la Nota sobre las Acciones. La Oferta también podría revocarse en los demás supuestos previstos en el epígrafe 5.1.4 de la Nota sobre las Acciones.

III. DOCUMENTO DE REGISTRO

(Redactado según el Anexo I del Reglamento (CE) nº 809/2004, de la Comisión Europea de 29 de abril de 2004, relativo a la aplicación de la Directiva 2003/71/CE)

1. PERSONAS RESPONSABLES

1.1 *Identificación de las personas responsables*

Agnaldo Calbucci, en nombre y representación de la Sociedad, con domicilio social en calle Quintanavides 17, Parque Empresarial Vía Norte, Edificio 3, Madrid, código postal 28050, y pasaporte en vigor Nº FB 062095, en su condición de Consejero Delegado, y especialmente autorizado al efecto, en virtud de los acuerdos adoptados por el Consejo de Administración de la Sociedad en su reunión de fecha 13 de mayo de 2011, al amparo de la decisión del accionista único de 13 de mayo de 2011, asume la responsabilidad por el contenido de este Documento de Registro.

1.2 *Declaración de las personas responsables confirmando la veracidad de la información contenida en el Documento de Registro.*

Agnaldo Calbucci, en la representación que ostenta, declara que, tras comportarse con una diligencia razonable para garantizar que así es, la información contenida en el presente Documento de Registro de la cual es responsable es, según su conocimiento, conforme a los hechos y no incurre en ninguna omisión que pudiera afectar a su contenido.

2. AUDITORES DE CUENTAS

2.1 *Nombre y dirección de los auditores de cuentas*

Los estados financieros consolidados de la Sociedad y sus sociedades dependientes correspondientes a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, así como las cuentas anuales individuales de la Sociedad correspondientes a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, han sido auditados por Ernst & Young, S.L. (“Ernst & Young”), sin salvedades.

Los estados financieros consolidados de la Sociedad y sus sociedades dependientes para los ejercicios 2010, 2009 y 2008, han sido elaborados de acuerdo con las NIIF-UE.

Las cuentas anuales individuales de la Sociedad para los ejercicios 2010, 2009 y 2008 han sido elaboradas de acuerdo con los principios y normas contables generalmente aceptadas en la normativa española que resultan de aplicación.

Los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento correspondientes al periodo de tres meses terminado el 31 de marzo del 2011, han sido preparados conforme a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34, Información Financiera Intermedia, adoptada por la Unión Europea para la elaboración de información financiera intermedia condensada. Los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento correspondientes al periodo de tres meses terminado el 31 de marzo del 2011 han sido objeto de revisión limitada por Ernst & Young, en la que no se ha puesto de manifiesto asunto alguno que haga concluir que los estados financieros intermedios del periodo de tres meses terminado a 31 de marzo de 2011, no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34.

Ernst & Young está domiciliada en Madrid, Edificio Torre Picasso, Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, 28020, con C.I.F. B-78970506, y está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid al Tomo 12.749, Libro 0, Folio 215, Sección 8^a, Hoja M-23123, inscripción 116 y con el número S0530 del Registro Oficial de Auditores de Cuentas (R.O.A.C.).

2.2 Justificación de la renuncia o revocación de los auditores de cuentas

Ernst & Young no ha renunciado ni ha sido apartado de sus funciones como auditor de cuentas durante el periodo cubierto por la información financiera histórica correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008. El accionista único de la Sociedad, Telefónica, mediante decisión adoptada el 30 de marzo de 2011 designó a Ernst & Young como auditor de las cuentas anuales, individuales y consolidadas, de Atento, para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011.

3. INFORMACIÓN FINANCIERA SELECCIONADA

3.1 Información financiera histórica seleccionada

La información financiera histórica seleccionada incluida en este epígrafe hace referencia a los estados financieros consolidados auditados de Atento correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008, preparados de acuerdo con las NIIF-UE.

La información contenida en este epígrafe debe leerse conjuntamente con los estados financieros consolidados y, en todo caso, está sujeta en su integridad al contenido de los estados financieros consolidados de Atento que se incluyen en el epígrafe 20.1 del presente Documento de Registro.

En la tabla siguiente se muestra la evolución de las principales partidas del estado de situación financiera consolidado de Atento, durante los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

ACTIVO	31/12/10	Total activo	31/12/09	Total activo	31/12/08	Total activo	Var. 10/09	Var. 09/08
	Auditado	(miles €)	Auditado	(miles €)	Auditado	(miles €)	(%)	(%)
Activos no corrientes	447.478	49,2	376.693	52,4	259.380	45,7	18,8	45,2
Intangibles	81.510	9,0	64.911	9,0	12.417	2,2	25,6	422,8
Fondo de Comercio.....	128.661	14,1	115.373	16,0	94.819	16,7	11,5	21,7
Propiedad, planta y equipo.....	146.462	16,1	110.396	15,4	83.253	14,7	32,7	32,6
Activos financieros no corrientes ⁽¹⁾	38.547	4,2	29.528	4,1	19.431	3,4	30,5	52,0
Activos por impuestos diferidos.....	52.298	5,8	56.485	7,9	49.460	8,7	(7,4)	14,2
Activos corrientes ⁽²⁾	461.659	50,8	341.710	47,6	307.879	54,3	35,1	11,0
Total activo.....	909.137	100,0	718.403	100,0	567.259	100,0	26,5	26,6

(1) "Activos financieros no corrientes" incluye Otros créditos a largo plazo + Depósitos y fianzas constituidos a largo plazo + Pagos anticipados.

(2) "Activos corrientes" incluye Deudores y otras cuentas a cobrar + Administraciones Públicas + Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalentes de efectivo.

	31/12/10	Total pasivo	31/12/09	Total pasivo	31/12/08	Total pasivo	Var. 10/09	Var. 09/08
PASIVO		(miles €)		(miles €)		(miles €)		(%)
Patrimonio neto ⁽¹⁾	481.634	53,0	358.871	50,0	235.753	41,6	34,2	52,2
Pasivos no corrientes ⁽¹⁾⁽²⁾	65.451	7,2	43.977	6,1	35.586	6,3	48,8	23,6
Pasivos corrientes ⁽¹⁾⁽³⁾	362.052	39,8	315.555	43,9	295.920	52,1	14,7	6,6
Total pasivo⁽¹⁾	909.137	100,0	718.403	100,0	567.259	100,0	26,5	26,6
Fondo de maniobra ⁽¹⁾	99.607	11,0	26.155	3,6	11.959	2,1	280,8	118,7
Endeudamiento financiero total⁽⁴⁾⁽⁵⁾	72.590	8,0	53.260	7,4	87.873	15,5	36,3	(39,4)
No corriente ⁽⁴⁾	22.352	2,5	12.500	1,7	11.016	1,9	78,8	13,5
Corriente ⁽⁴⁾	50.238	5,5	40.760	5,7	76.857	13,5	23,3	(47,0)
Deuda financiera neta⁽⁴⁾⁽⁶⁾	(55.139)	--	(27.479)	--	6.495	--	100,7	(523,1)

(1) Auditado.

(2) Incluye Deudas con entidades de crédito a largo plazo + Deudas con empresas del grupo a largo plazo + Pasivos por impuestos diferidos + Provisiones a largo plazo + Otros acreedores a largo plazo.

(3) Incluye Deudas con entidades de crédito a corto plazo + Deudas con empresas del grupo a corto plazo + Acreedores comerciales + Administraciones Públicas + Provisiones a corto plazo + Otras deudas no comerciales.

(4) No auditado.

(5) Incluye Deudas con empresas del grupo (préstamos e intereses) a largo plazo y corto plazo + Deudas con entidades de crédito a largo plazo y corto plazo.

(6) Endeudamiento financiero total – (Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalente de efectivo).

La tabla siguiente muestra la evolución resumida de las principales magnitudes de la cuenta de resultados consolidada de Atento, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	31/12/10	Var.	31/12/09	Var.	31/12/08
	Auditado		Auditado		Auditado
	(miles €)		(%)		(miles €)
Importe neto de la cifra de negocios (ventas)	1.663.003	25,9	1.321.340	1,6	1.300.984
Otros ingresos de Explotación	1.984	23,0	1.613	(69,8)	5.339
Total ingresos	1.664.987	25,9	1.322.953	1,3	1.306.323
Gastos de personal	(1.150.934)	28,4	(896.282)	5,5	(849.261)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	69,2	--	67,8	--	65,3
Otros gastos de explotación	(369.060)	21,0	(305.085)	0,6	(303.301)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	22,2	--	23,1	--	23,3
Resultado de explotación	144.993	19,3	121.586	(20,9)	153.761
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	8,7	--	9,2	--	11,8
Resultado financiero neto	(10.980)	(8,0)	(11.930)	(19,9)	(14.893)
Resultado antes de impuestos	134.013	22,2	109.656	(21,0)	138.868
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	8,1	--	8,3	--	10,7
Resultado del ejercicio	90.030	22,4	73.574	(21,0)	93.148
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	5,4	--	5,6	--	7,2
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	89.134	21,2	73.559	(16,8)	88.441
Beneficio por acción (euros) ⁽¹⁾	1,5	--	1,2	--	1,5

(1) A efectos del cálculo del “Beneficio por acción” señalado se ha considerado el número de acciones de la Sociedad que ascendía a 60.000.000 de acciones a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

La tabla siguiente muestra los principales ratios financieros de Atento a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado		
Endeudamiento Financiero Total/Total pasivo (%).....	8,0	7,4	15,5
Endeudamiento Financiero c.p/Endeudamiento Financiero Total (%)	69,2	76,5	87,5
Endeudamiento Financiero Total/Patrimonio Neto (%)	15,1	14,8	37,3
Deuda Financiera Neta/EBITDA	(0,3)x	(0,2)x	0,0x
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad / Patrimonio Neto Medio ⁽¹⁾ (%)	21,2	24,7	41,5
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad /Activo medio ⁽²⁾ (%).....	11,0	11,4	16,1
Importe neto de la cifra de negocio/Activo medio	2,0x	2,1x	2,4x
EBITDA/Gastos financieros	(9,3)x	(7,2)x	(7,4)x
Patrimonio neto/Pasivo total (%)	53,0	50,0	41,6

(1) El patrimonio neto medio a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 es de 420.253, 297.312 y 213.219 miles de euros, respectivamente.

(2) El activo medio a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 es de 813.770, 642.831 y 550.721 miles de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, las ventas de Atento ascendieron a 1.663.003 miles de euros, 1.321.340 miles de euros y 1.300.984 miles de euros, respectivamente; y el resultado de explotación fue de 144.993 miles de euros, 121.586 miles de euros y 153.761 miles de euros, respectivamente.

A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el 50,1%, 50,8% y 50,8%, respectivamente, de las ventas consolidadas de Atento se generaron de las sociedades del Grupo Telefónica.

A continuación se muestra una tabla en la que se recoge el importe neto de la cifra de negocios en cada uno de los mercados geográficos en los que Atento divide su negocio y el resultado de explotación de cada región correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008.

	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	Auditado (miles €)		
Brasil			
Importe neto de la cifra de negocios	903.306	655.661	598.729
Resultado de explotación	93.044	68.020	71.153
Américas			
Importe neto de la cifra de negocios	497.567	443.406	457.797
Resultado de explotación	47.949	47.512	75.994
EMEA			
Importe neto de la cifra de negocios	263.999	231.296	253.264
Resultado de explotación	19.671	16.580	16.649

A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 las ventas de Atento correspondientes al sector de las telecomunicaciones representaron un 51,9%, 52,8% y 53,2% respectivamente, de las ventas de Atento. Y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 los ingresos de Atento correspondientes al sector financiero representaron un 32,8%, 30,2% y 29,6%, respectivamente, del total de ventas de Atento.

Por último, a 31 de diciembre de 2010 Atento contaba con 171 *contact centers* (centros de contacto, que son inmuebles en régimen de propiedad o en régimen de alquiler o propiedad de nuestros clientes, donde se desarrolla la actividad de teleoperación, administrativa o comercial de la empresa) y 71.952 posiciones de atención construidas (que son posiciones en centros propios de teleoperación compuesta por una estructura lateral, mesa, silla, punto de datos, voz y electricidad) a nivel mundial. A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el número medio de empleados (sin incluir becarios) fue de 141.768, 129.612 y 127.198, respectivamente, y el ratio de ocupación (porcentaje en promedio anual de lo que representan las posiciones de atención ocupadas respecto al total de posiciones construidas) fue de 74,3%, 72,2% y 85,6%, respectivamente.

3.2 Información financiera seleccionada relativa a períodos intermedios

La información financiera histórica seleccionada incluida en este epígrafe hace referencia a los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento a 31 de marzo de 2011. Dichos estados han sido preparados conforme a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34, y han sido objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

La información contenida en este epígrafe debe leerse conjuntamente con los estados financieros intermedios condensados consolidados y, en todo caso, está sujeta en su integridad al contenido de los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento que se incluyen en el epígrafe 20.6 del presente Documento de Registro.

A continuación se recogen las principales partidas del estado de situación financiera intermedio consolidado de Atento correspondiente al periodo de tres meses terminado a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	31/03/11	Var.	31/12/10
	No auditado ⁽¹⁾		Auditado
	(miles €)	(%)	(miles €)
Activo			
Activos no corrientes	430.934	(3,7)	447.478
Intangibles	74.959	(8,0)	81.510
Fondo de Comercio.....	123.661	(3,9)	128.661
Propiedad, planta y equipo.....	146.025	(0,3)	146.462
Activos Financieros no corrientes ⁽²⁾	36.431	(5,5)	38.547
Activos por impuestos diferidos.....	49.858	(4,7)	52.298
Activos Corrientes⁽³⁾	493.488	6,9	461.659
Total Activo	924.422	1,7	909.137

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) “Activos financieros no corrientes” incluye Otros créditos a largo plazo + Depósitos y fianzas constituidos a largo plazo + Pagos anticipados.

(3) “Activos corrientes” incluye Deudores y otras cuentas a cobrar + Administraciones Públicas + Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalentes de efectivo.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA CONSOLIDADO	31/03/11	Var.	31/12/10
	(miles €)		(%)
Pasivo			
Patrimonio neto ⁽¹⁾	330.619	(31,4)	481.634
Pasivos no corrientes ⁽¹⁾⁽²⁾	238.175	263,9	65.451
Pasivos corrientes ⁽¹⁾⁽³⁾	355.628	(1,8)	362.052
Total Pasivo⁽¹⁾	924.422	1,7	909.137
Fondo de maniobra ⁽¹⁾	137.860	38,4	99.607
Endeudamiento financiero total⁽⁴⁾⁽⁶⁾	241.393	232,5	72.590
No corriente ⁽⁶⁾	195.954	776,7	22.352
Corriente ⁽⁶⁾	45.439	(9,6)	50.238
Deuda financiera neta⁽⁵⁾⁽⁶⁾	146.425	(365,6)	(55.139)

(1) Dato a 31 de diciembre 2010 auditado, dato a 31 de marzo 2011 no auditado y objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) Incluye Deudas con entidades de crédito a largo plazo + Deudas con empresas del grupo a largo plazo + Pasivos por impuestos diferidos + Provisiones a largo plazo + Otros acreedores a largo plazo.

(3) Incluye Deudas con entidades de crédito a corto plazo + Deudas con empresas del grupo a corto plazo + Acreedores comerciales + Administraciones Públicas + Provisiones a corto plazo + Otras deudas no comerciales.

(4) Incluye Deudas con empresas del grupo (préstamos e intereses) largo plazo y corto plazo + Deudas con entidades de crédito largo plazo y corto plazo.

(5) Endeudamiento financiero total – (Activos financieros corrientes + Efectivo y equivalente de efectivo).

(6) Dato no auditado.

A continuación se recogen las principales partidas de la cuenta de resultados intermedia consolidada de Atento correspondiente a los períodos de tres meses terminados a 31 de marzo de 2011 y 2010.

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	31/03/11 ⁽¹⁾	Var.	31/03/10 ⁽¹⁾
	No auditado		
	(miles €)	(%)	(miles €)
Importe neto de la cifra de negocios (ventas)	446.336	23,4	361.631
Otros ingresos de Explotación	281	57,9	178
Total ingresos	446.617	23,4	361.809
Gastos de personal	(315.965)	22,9	(257.035)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	70,8	--	71,1
Otros gastos de explotación	(101.825)	28,4	(79.276)
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	22,8	--	21,9
Resultado de explotación	28.827	13,1	25.498
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	6,5	--	7,1
Resultado financiero neto	(3.720)	134,3	(1.588)
Resultado antes de impuestos	25.107	5,0	23.910
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	5,6	--	6,6
Resultado del ejercicio	16.587	3,7	16.002
% sobre Importe neto de la cifra de negocios	3,7	--	4,4
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	16.230	1,6	15.970
Beneficio por acción (euros) ⁽²⁾	0,3	--	0,3

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) A efectos del cálculo del “Beneficio por acción” señalado se ha considerado el número de acciones de la Sociedad que ascendía a 60.000.000 de acciones.

La tabla siguiente muestra los principales ratios financieros de Atento a 31 de marzo de 2011 y 2010.

PRINCIPALES RATIOS FINANCIEROS	31/03/11	31/03/10
	No auditado	
Endeudamiento Financiero Total/Total pasivo (%)	26,1	8,8
Endeudamiento Financiero c.p./Endeudamiento Financiero Total (%)	18,8	81,8
Endeudamiento Financiero Total/Patrimonio Neto (%)	73,0	17,9
Deuda Financiera Neta/EBITDA ⁽¹⁾	0,7x	(0,1)x
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad/Patrimonio Neto Medio ⁽²⁾ (%)	4,0	4,3
Resultado del Ejercicio atribuible a la Sociedad/Activo medio ⁽³⁾ (%)	1,8	2,1
Importe neto de la cifra de negocios/Activo medio	0,5x	0,5x
EBITDA/Gastos financieros	(6,6)x	(6,4)x
Patrimonio neto/Pasivo total(%)	35,8	49,2

(1) El ratio Deuda Financiera Neta/EBITDA está calculado con base EBITDA de los 12 meses anteriores a la fecha de cálculo.

(2) El patrimonio neto medio a 31 de marzo de 2011 y 2010, fue de 406.127 y 370.923 miles de euros, respectivamente.

(3) El activo medio a 31 de marzo de 2011 y 2010, fue de 916.780 y 748.034 miles de euros, respectivamente.

A 31 de marzo de 2011 y a 31 de marzo de 2010, las ventas de Atento ascendieron a 446.336 miles de euros y a 361.631 miles de euros, respectivamente; y el resultado de explotación fue de 28.827 miles de euros y 25.498 miles de euros, respectivamente.

A 31 de marzo de 2011, el 50,3% de las ventas consolidadas de Atento se generaron de las sociedades del Grupo Telefónica.

A continuación se muestra una tabla en la que se recoge el importe neto de la cifra de negocios en cada uno de los mercados geográficos en los que Atento divide su negocio y el resultado de explotación de cada región correspondientes a los periodos de tres meses terminados a 31 de marzo de 2011 y 2010.

	31/03/11	31/03/10
	No auditado ⁽¹⁾	
	(miles €)	
Brasil		
Importe neto de la cifra de negocios	245.669	194.971
Resultado de explotación	18.230	14.226
Américas		
Importe neto de la cifra de negocios	129.022	105.992
Resultado de explotación	10.724	9.393
EMEAA		
Importe neto de la cifra de negocios	71.930	61.165
Resultado de explotación	4.694	3.457

(1): Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

A 31 de marzo de 2011 las ventas de Atento correspondientes al sector de las telecomunicaciones representaron un 52,9% y las correspondientes al sector financiero representaron un 31,2% del total de ventas de Atento.

Por último, a 31 de marzo de 2011 Atento contaba con 171 *contact centers* (centros de contacto) y 72.757 posiciones de atención construidas. A 31 de marzo de 2011, el número medio de empleados (sin incluir becarios) fue de 150.520 y el ratio de ocupación fue de 82,8%.

4. FACTORES DE RIESGO

Véase Sección II (Factores de Riesgo) del presente Folleto.

5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

5.1 *Historial y evolución de la Sociedad*

5.1.1 *Nombre legal y comercial*

La denominación social de la Sociedad es “Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal)” y opera bajo el nombre comercial de “Atento”.

5.1.2 *Lugar y número de registro*

La Sociedad está inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, al Tomo 25.149, Libro 0, Folio 109, Sección 8^a, Hoja M-452906, Inscripción 1^a. Asimismo, está provista de CIF número A-85308930.

5.1.3 *Fecha de constitución y periodo de actividad del emisor, si no son indefinidos*

Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) es la sociedad dominante de un grupo de sociedades localizadas en cada uno de los mercados locales donde Atento desempeña sus servicios. Su periodo de actividad es indefinido de conformidad con el art. 2 de sus estatutos sociales (los “**Estatutos Sociales**”).

Atento viene desarrollando su actividad desde abril de 2000, momento de la constitución de Atento Holding Inc., primera sociedad dominante de Atento hasta el 30 de mayo de 2002. En dicha fecha, Telefónica constituyó en Holanda Atento N.V., mediante la aportación de todas las acciones representativas del capital social de Atento Holding Inc.

Como consecuencia de determinados acuerdos con Grupo BBVA, en 2003 el porcentaje de participación en el

capital de Atento NV estaba repartido entre Telefónica en un 91,35% y la sociedad GPE, S.L. en un 8,65% (sociedad participada al 100% por el Grupo BBVA).

Con fecha 31 de julio de 2007, GPE, S.L. transmitió su participación en Atento NV a Telefónica, pasando ésta a ser titular del 100% de las acciones de la sociedad. Con fecha 21 de diciembre de 2007, Telefónica adoptó la decisión, como accionista único, de constituir Atento Holding Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) (actualmente denominada Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal)) mediante la aportación no dineraria de todas las acciones representativas del capital social de Atento N.V. Desde entonces, Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) es la Sociedad dominante de Atento.

5.1.4 Domicilio, personalidad jurídica, legislación aplicable, país de constitución, y dirección y número de teléfono de su domicilio social.

La Sociedad tiene su domicilio social en Madrid, calle Quintanavides 17, Parque Empresarial Vía Norte, Edificio 3, Madrid, código postal 28050. Su teléfono es el (+34)-91-7406800, su C.I.F. el A85308930 y su C.N.A.E. el 8.299 para la actividad de holding y el 8.220 para la actividad de centros de llamadas.

La Sociedad es una sociedad mercantil de nacionalidad española, con forma jurídica de sociedad anónima, sometida al derecho español y, en consecuencia, sujeta al régimen jurídico establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la LSC, y demás legislación concordante.

Atento no se encuentra sujeta, por su actividad, a ninguna regulación específica. No obstante lo anterior, en relación con las actividades desarrolladas por Atento, tiene especial relevancia la normativa de: (i) protección de datos de carácter personal; (ii) derechos de los trabajadores y de Seguridad Social; y (iii) protección y defensa de los consumidores y usuarios, en vigor en los países en los que opera.

5.1.5 Acontecimientos importantes en el desarrollo de la actividad de Atento

Los principales hitos en el desarrollo de la actividad de Atento son los que se indican a continuación:

Inicio de las actividades y expansión geográfica (1999-2001)

Atento inició sus actividades en el año 1999 al consolidar el conjunto de servicios de CRM del Grupo Telefónica en una única compañía para aprovechar el crecimiento previsto en el sector de CRM y asimismo captar eficiencias de escala, mediante el inicio de sus actividades en España, Brasil, Perú, Chile, Puerto Rico, El Salvador y Guatemala.

Durante el año 2000, Atento continuó su rápida expansión en Latinoamérica y comenzó a operar en Venezuela, Colombia, Argentina, y siguió incrementando sus actividades en Brasil. Asimismo comenzó a operar en Marruecos.

En el año 2001, con el inicio de sus actividades en México, Atento se había establecido en 13 países y en 4 continentes. En ese momento Atento pasó a preocuparse de otras prioridades tales como la rentabilización y consolidación del negocio.

Consolidación del negocio (2002-2003)

En 2002 se avanzó en la eficiencia operativa y se ajustó la estructura de gastos para adaptarse a las necesidades del mercado y mantenerse como uno de los principales operadores del sector. A partir del año 2003 Atento encaminó sus esfuerzos a la definición de la estrategia de negocio con el objetivo de generar un crecimiento sostenido y rentable durante los siguientes años.

La estrategia de Atento le posicionaba con un enfoque en la diferenciación del servicio vía calidad y generación de valor al negocio de los clientes, con los que se quería establecer relaciones contractuales de largo plazo.

Diferenciación de servicios y relaciones y crecimiento rentable (2003-2007)

Atento continuó su expansión geográfica iniciando sus actividades en Uruguay e instalando oficinas comerciales en Francia en el 2006 y en Panamá en el 2007.

Entre el 2003 y el 2007, Atento se centró en implementar su estrategia diferenciada mediante la prestación de servicios de mayor calidad, servicios de mayor valor añadido y la constitución y mantenimiento de relaciones con clientes a largo plazo. Dicha estrategia fue exitosa, resultando en un incremento significativo en los ingresos y beneficios operativos.

Las ventas de Atento pasaron de 493,2 millones a 31 de diciembre de 2003, a 1.174,5 millones a 31 de diciembre de 2007, el margen de explotación pasó de 2,8% a 11,2%, respectivamente, durante el mismo periodo, y la cifra media de empleados aumentó de 54.394 a 123.665, respectivamente, asimismo en el mismo periodo.

Diferenciación mediante nuevos objetivos estratégicos (2008-2011)

En 2008, Atento amplió sus objetivos estratégicos para incluir: (i) la búsqueda y prestación de nuevas oportunidades de negocio al tiempo que mantiene su estrategia de diferenciación a través de la prestación de servicios de mayor calidad; (ii) servicios de mayor valor añadido y (iii) el establecimiento y mantenimiento de relaciones contractuales a largo plazo. Atento asimismo expandió su presencia geográfica en 2008 mediante la adquisición de Telemarketing Prague, a.s. en la República Checa. En el 2009, Atento inició sus actividades en los Estados Unidos.

A lo largo de los años, como consecuencia del interés en innovar y diversificar sus actividades, Atento ha experimentado un crecimiento constante en su base de clientes, adquiriendo nuevos clientes año a año, dando lugar a una lista global y prestigiosa de clientes en las distintas industrias.

5.2 Inversiones

5.2.1 Principales inversiones correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008

Los siguientes cuadros incluyen un resumen de las inversiones y desinversiones realizadas por Atento, durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008.

INVERSIONES	31/12/10	31/12/09	31/12/08	Var. 10-09	Var. 09-08
		(miles €)		(%)	
Intangibles ⁽¹⁾	25.753	51.929	9.778	(50,4)	431,1
% sobre total.....	21,1	46,2	11,4	--	--
Fondo de Comercio ⁽¹⁾	--	785	23.284	(100,0)	(96,6)
% sobre total.....	--	0,7	27,1	--	--
Propiedad, Planta y Equipo ⁽¹⁾	62.239	39.756	46.513	56,6	(14,5)
% sobre total.....	51,1	35,3	54,1	--	--
Activos Financieros no corrientes ⁽¹⁾	33.880	20.049	6.406	69,0	213,0
% sobre total.....	27,8	17,8	7,4	--	--
Total inversiones	121.872	112.519	85.981	8,3	30,9

(1): Datos auditados.

DESINVERSIONES	31/12/10	31/12/09	31/12/08	Var. 10-09	Var.09-08
		(miles €)		(%)	
Intangibles ⁽¹⁾	--	14	--	(100,0)	100,0
% sobre total.....	--	0,1	--	--	--
Propiedad, Planta y Equipo ⁽¹⁾	1.054	497	1.035	112,1	(52,0)
% sobre total.....	3,5	3,1	81,2	--	--
Activos Financieros no corrientes ⁽¹⁾	28.906	15.638	239	84,8	6.443,1
% sobre total.....	96,5	96,8	18,8	--	--
Total desinversiones	29.960	16.149	1.274	85,5	1.167,6

(1): Datos auditados.

Las inversiones que se recogen en la tabla anterior se han financiado, principalmente, mediante financiación ajena.

Se acompaña a continuación una descripción de las principales inversiones y desinversiones realizadas durante el periodo de 2008 a 2010:

ACTIVOS INTANGIBLES

Las inversiones en activos intangibles del ejercicio 2010 se corresponden principalmente con las inversiones realizadas en aplicaciones de *software* para los nuevos centros en Brasil (“Sao Bernardo do Campo”, “Teleporto” y “Santana”) y en México, y en altas de aplicaciones informáticas por importe de 3.006 miles de euros y 7.103 miles de euros respectivamente. En menor medida también se registraron altas en aplicaciones informáticas en Colombia, Venezuela, EE.UU (Texas) y España por importes de 756 miles de euros, 403 miles de euros, 882 miles de euros y 401 miles de euros, respectivamente.

Adicionalmente, las altas a 31 de diciembre de 2010 en la partida “otro inmovilizado intangible” incluyen principalmente el activo intangible relacionado con el compromiso de pago de un incentivo de 30.000 miles de reales (12.888 miles de euros) que estaba condicionado al incremento en un 40% del volumen de negocio establecido en un contrato de servicios formalizado entre Atento Brasil y una empresa brasileña de medios de pago, cuyo objeto es fundamentalmente la prestación de servicios de atención al cliente, centro de autorizaciones, *telemarketing*, y soporte técnico, y cuya vigencia es de 10 años.

Las inversiones en activos intangibles del ejercicio 2009 se corresponden, principalmente, con la cesión del derecho a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica, por parte de la sociedad Digitex Informática, S.L. (“**Digitex**”). Dicha cesión tiene una vigencia de 3 años. Como consecuencia de ello, en noviembre de 2009, la Sociedad adquiere el derecho de ser proveedor en exclusiva, a través de las filiales de Atento en Centro y Sudamérica, del 80% de los mencionados servicios de análisis de clientes, para 12 compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica (Telefónica Móviles Argentina, S.A., Telefónica Móviles Chile, S.A., Telefónica Móviles del Uruguay, S.A., Pegaso PCS, S.A. de C.V., Telefónica Móviles el Salvador, S.A., Telefónica Móviles Guatemala, S.A., Telefónica Celular de Nicaragua, S.A., Telefónica Móviles Panamá, S.A., Telcel, S.A., Telefónica Móviles Colombia, S.A., Otecel, S.A., Telefónica Móviles, S.A.). Los servicios de Atento comprenden el análisis de clientes del Grupo Telefónica con el objetivo de migrar los clientes de pre-pago a clientes con contrato. Atento recibirá una parte de los ingresos generados por los clientes que sean migrados durante los siguientes 24 meses desde su migración. Como contrapartida, la Sociedad asumió la obligación del pago que tenía Digitex a favor de Telefónica Internacional, S.A. (sociedad unipersonal) (“**TISA**”) (sociedad del Grupo Telefónica), de 40.000 miles de euros, que fueron desembolsados durante el ejercicio 2010, registrando este importe en la partida “Otro inmovilizado intangible”.

Adicionalmente, las inversiones en activos intangibles del ejercicio 2009 se corresponden con aquellas realizadas en Brasil para los nuevos centros (“Santana” y “Santo André”) por importe de 9.106 miles de euros, en México para las adecuaciones a los requerimientos de clientes por importe de 1.096 miles de euros, en España y en Venezuela para la renovación de aplicaciones informáticas por importes de 377 miles de euros y 624 miles de

euros respectivamente.

Durante el ejercicio 2008, las inversiones realizadas se corresponden con las inversiones en aplicaciones de *software* para los nuevos centros en Brasil (“San Antonio” y “Bolsa Losango”), así como con la adecuación de las aplicaciones informáticas de los centros existentes como “Sao Bento” y “CC Campinas” por importe de 6.075 miles de euros. En México las inversiones se corresponden con la renovación de las aplicaciones informáticas y adecuaciones a los requerimientos de clientes por importe de 869 miles de euros. Por último, se registraron altas en aplicaciones informáticas en España por 1.194 miles de euros, en Colombia por 501 miles de euros, en Chile por 396 miles de euros y en Venezuela 290 miles de euros.

Durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008 la Sociedad ha dado de baja determinados elementos de su inmovilizado intangible totalmente amortizados por un importe de 572 miles de euros, correspondiente principalmente a aplicaciones informáticas.

FONDO DE COMERCIO

Durante el ejercicio 2010, la única variación en la partida Fondo de Comercio del estado de situación financiera se corresponde con las diferencias de conversión de los saldos iniciales.

Asimismo en noviembre del 2008, las sociedades Atento N.V. y Atento Holding Chile, S.A. adquirieron el 30% de la participación de Teleatento del Perú, S.A.C. que hasta ese momento poseía Telefónica del Perú S.A.A. (sociedad del Grupo Telefónica), por un importe de 102.800 miles de soles (equivalente a 25.700 miles de euros), generando un fondo de comercio de 79.612 miles de soles (equivalente a 19.819 miles de euros).

En marzo de 2008, la Sociedad adquirió el 100% del capital social de Atento Ceská Republika, a.s. (anteriormente, Telemarketing Prague a.s.) por un importe de 106.000 miles de coronas checas (equivalente a 4.225 miles de euros). Una vez analizados y valorados los elementos patrimoniales de Atento Ceská Republika, a.s., el exceso de dicho valor sobre el precio de adquisición de esta participación generó un fondo de comercio de 86.940 miles de coronas checas (equivalente a 3.465 miles de euros). En junio de 2009, la Sociedad realizó un desembolso adicional por importe de 21.200 miles de coronas checas (equivalentes a 785 miles de euros), por la adquisición de una participación adicional de Atento Ceská Republika, a.s. (anteriormente, Telemarketing Prague a.s.).

PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO

Las inversiones en “propiedad, planta y equipo” del ejercicio 2010 se corresponden principalmente con las inversiones realizadas en Brasil para la adecuación de nuevos centros (“Sao Bernardo do Campo”, “Teleporto” y “Santana”), así como renovación de los equipos y remodelación y adecuación de centros existentes por obsolescencia y los requerimientos de clientes por importe de 31.786 miles de euros. En España las inversiones se corresponden principalmente con la renovación y mejoras de infraestructuras de los centros deslocalizados en Perú y Colombia por importe de 4.541 miles de euros, y en México, principalmente, para la renovación de los equipos por obsolescencia y adecuaciones a los requerimientos de clientes por importe de 11.947 miles de euros. Adicionalmente, se registraron altas, todas ellas destinadas a la renovación de equipos y adecuaciones de requerimientos de clientes, en Argentina por importe de 2.980 miles de euros, en Venezuela por importe de 2.844 miles de euros, en Perú por importe de 1.757 miles de euros, en EE.UU. (Texas) por importe de 1.685 miles de euros, en Colombia por importe de 1.242 miles de euros y en Marruecos por importe de 1.006 miles de euros. Por último, la Sociedad registró altas por importe de 1.397 miles de euros correspondientes principalmente a las obras de instalación y adecuación de la nueva sede central en España de la Sociedad.

Durante el ejercicio 2010 la Sociedad ha dado de baja determinados elementos de su inmovilizado material, reconociendo una pérdida de 340 miles de euros y unos beneficios de 19 miles de euros, correspondiendo principalmente a equipos para procesos de información.

Las inversiones en “propiedad, planta y equipo” del ejercicio 2009 se corresponden con las inversiones realizadas en Brasil para la adecuación de nuevos centros (“Santana” y “Santo André”) por importe de 22.907 miles de euros, así como los requerimientos de nuevos clientes. En México las inversiones se destinaron a

adecuaciones a los requerimientos de clientes por importe de 6.426 miles de euros. Por último, se registraron altas en Venezuela por importe de 2.727 miles de euros, España por importe de 1.954 miles de euros, Perú por importe de 1.448 miles de euros, Argentina por importe de 1.024 miles de euros, Marruecos por importe de 818 miles de euros y Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. por importe de 931 miles de euros, todas ellas destinadas al cumplimiento de los requerimientos de clientes.

Durante el ejercicio 2009, la Sociedad ha dado de baja determinados elementos de su inmovilizado material, reconociendo una pérdida de 13 miles de euros y unos beneficios de 24 miles de euros, correspondiendo principalmente a equipos para procesos de información.

Durante el ejercicio 2008, las inversiones realizadas se corresponden con las inversiones en Brasil para la adecuación de nuevos centros (“San Antonio” y “Bolsa Losango”), así como remodelación y adecuación de centros existentes como “Sao Bento” y “CC Campinas” por importe de 25.898 miles de euros; en Perú por la creación de un nuevo centro “CC Ate – La Molina” por importe de 2.786 miles de euros; en México por la renovación de los equipos por obsolescencia y adecuaciones a los requerimientos de clientes por importe de 7.019 miles de euros y en España para la adecuación de los centros y renovación de equipos para procesos de información por importe total de 2.273 miles de euros. Por último, se registraron altas en Venezuela por importe de 3.198 miles de euros, Marruecos por importe de 1.044 miles de euros, Argentina por importe de 1.245 miles de euros, Centroamérica por importe de 1.207 miles de euros, Chile por importe de 767 miles de euros y Colombia por importe de 568 miles de euros.

Durante el ejercicio 2008 la Sociedad ha dado de baja determinados elementos de su inmovilizado material, reconociendo una pérdida de 191 miles de euros y unos beneficios de 88 miles de euros, correspondiendo principalmente a equipos para procesos de información.

ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

Los principales incrementos se corresponden a los depósitos entregados por causas judiciales con empleados registrados en Brasil y por los litigios abiertos con el Instituto Nacional de la Seguridad Social Brasileño conforme a la normativa brasileña. La constitución de dichos depósitos es preceptiva para poder recurrir las sentencias o resoluciones judiciales que ponen fin a la vía administrativa, habiéndose realizado depósitos durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008 por importe de 31.916, 19.483 y 6.122 miles de euros, respectivamente. La variación en los depósitos realizados entre los ejercicios 2008 y 2010 fue debido a la evolución de los procesos judiciales con empleados y los litigios abiertos con el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en Brasil.

Las principales desinversiones en “activos financieros no corrientes” durante el ejercicio 2010 y 2009 se corresponden principalmente con la retirada de depósitos por causas judiciales y litigios por importes de 28.101 y 14.337 miles de euros, respectivamente, debido a la finalización de los mismos. Durante el ejercicio 2008, no se registraron bajas por este motivo.

5.2.2 Principales inversiones actualmente en curso

Las inversiones en “activos intangibles” y en “propiedad, planta y equipo” realizadas desde el 31 de diciembre de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011 han ascendido a un total de 16.252 miles de euros debido principalmente a las inversiones realizadas en Colombia por importe de 6.121 miles de euros, y a las inversiones para adecuaciones de centros existentes por obsolescencia y los requerimientos de clientes en Brasil por importe de 4.454 miles de euros, en España por importe de 3.923 miles de euros y en Argentina (“Centro el Chaco”) por importe de 947 miles de euros.

En términos generales, la Sociedad espera financiar sus requerimientos de tesorería corrientes y las inversiones en curso (descritas en este apartado 5.2.2 del presente Documento de Registro), utilizando los flujos generados por operaciones, salvo aquellos específicos que pudieren ser necesarios, en su caso, en actividades fuera del curso ordinario de la Sociedad.

Desde el 31 de marzo de 2011 hasta la fecha del presente Folleto, la Sociedad no ha llevado a cabo ninguna inversión significativa.

5.2.3 Principales inversiones futuras sobre las que los órganos de gestión han adoptado compromisos firmes.

A la fecha del presente Folleto, no existen compromisos firmes adoptados por el órgano de administración para realizar inversiones significativas fuera del curso ordinario de la Sociedad.

6. DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO DE ATENTO

La información que se recoge a continuación en los epígrafes 6.1 y 6.2 del Documento de Registro proviene de fuentes internas de la Sociedad, de información publicada por principales competidores de Atento, así como de los siguientes informes:

- (i) “*Worldwide and U.S. Business Process Outsourcing 2010-2014 Forecast*” de mayo de 2010, publicado por International Data Corporation (“**IDC**”);
- (ii) “*Worldwide and U.S. Outsourced Customer Care Services 2010-2014 Forecast*” de mayo de 2010, publicado por IDC;
- (iii) “*Worldwide Offshore Key Horizontal BPO Services 2010-2014 Forecast*” de septiembre de 2010, publicado por IDC;
- (iv) “*Consolidated Search Regarding the USA, EMEA, Asia-Pacific and Latin America*” de marzo de 2010, publicado por Frost & Sullivan;
- (v) “*Latin America Contact Center Outsourcing Market 2010*” de octubre de 2010, publicado por Frost & Sullivan;
- (vi) “*North American Contact Center Outsourcing Markets*” de 2010, publicado por Frost & Sullivan;
- (vii) “*Call Center (9º edition)*” de noviembre de 2010, publicado por DBK;
- (viii) *The Economist Intelligence Unit, Country Data-Annual Time Series*; y
- (ix) “*OECD Development Centre, Working Paper No. 285*” de 2010, publicado por la OECD.

6.1 Actividades principales

6.1.1 Descripción de las principales actividades y principales categorías de productos vendidos y/o servicios prestados.

A. DESCRIPCIÓN DE ATENTO

Atento está formado por un grupo de sociedades dedicado a la prestación de servicios de “*Customer Relationship Management*” (CRM) dentro del sector de “*Business Process Outsourcing*” (BPO), fundamentalmente, en mercados de habla hispano-portuguesa.

La actividad de BPO/CRM para Atento consiste en la subcontratación de la gestión y ejecución de un conjunto de actividades y procesos de negocio que las empresas realizan al interactuar con sus clientes o consumidores finales. Entre estas actividades las principales son: la atención al cliente, ventas, gestión del crédito y riesgo, soporte técnico (*help desk*), *service desk* y el apoyo de *back office*. Los servicios pueden variar desde la gestión de llamadas a la gestión de diversos procesos de negocio a través de múltiples canales y una compleja tecnología. Atento trabaja conjuntamente con sus clientes, dedicando una considerable cantidad de tiempo para entender su negocio, a fin de integrar los productos prestados por Atento en sus procesos internos, dando lugar a la prestación de soluciones verticales que proporcionan mayor calidad de cara a la repetición de las mismas gestiones y consumidores similares. Esta cercana integración ha permitido a Atento incrementar, en su base de clientes actuales, sus ingresos de venta cruzada y venta incremental respecto a nuevos servicios, así como adquirir nuevos clientes. Atento presta sus servicios mediante múltiples canales de comunicación que aprovechan la tecnología de Atento para que los clientes puedan relacionarse fácilmente con los consumidores finales a través de diferentes canales (telefonía, SMS, correo electrónico y redes sociales, entre otros) y soluciones *rightshore*, destinados a proporcionar la combinación óptima de servicios *onshore* (dentro del país del cliente), *nearshore* (deslocalizado a un país cercano al país de origen del cliente) u *offshore* (deslocalizado a un

país alejado al país de origen del cliente) para la cobertura de los consumidores finales.

Atento está presente en 17 países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Estados Unidos, Francia, Guatemala, Marruecos, México, Panamá, Perú, Puerto Rico, República Checa, Uruguay y Venezuela). Así, mediante una amplia oferta de servicios tanto de voz como de otros canales, Atento cuenta actualmente con más de 364 grupos empresariales como clientes y aproximadamente 550 clientes individuales (considerando a cada miembro del mismo grupo empresarial como un cliente independiente), ayudándoles a fortalecer su interacción con sus usuarios finales, reforzar sus capacidades de negocio y cumplir sus objetivos estratégicos. Los principales clientes de Atento, con los que lleva manteniendo una prolongada relación comercial, son empresas principales en los sectores de telecomunicaciones y financiero/seguros, consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicos (*utilities*) y administraciones públicas. A 31 de diciembre de 2010, el 76,3% de las ventas de Atento (excluyendo las ventas derivadas del Grupo Telefónica) se obtuvieron de un grupo de empresas que habían sido clientes de Atento por un plazo de 5 o más años. Asimismo, El Grupo BBVA y el Grupo Telefónica, son los 2 clientes más importantes de Atento. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el Grupo Telefónica representó el 50,3%, 50,1%, 50,8% y 50,8%, respectivamente, de las ventas de Atento, y Grupo BBVA el 9,1%, 9,6%, 9,8% y 10,6%, respectivamente.

A 31 de marzo de 2011 así como a 31 de marzo de 2010, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, las ventas ascendieron a 446.336 miles de euros y a 361.631 miles de euros, y a 1.663.003 miles de euros, 1.321.340 miles de euros y 1.300.984 miles de euros, respectivamente, y el resultado de explotación fue de 28.827 miles de euros y 25.498 miles de euros, y de 144.993 miles de euros, 121.586 miles de euros y 153.761 miles de euros, respectivamente, para los períodos citados.

El negocio de Atento está segmentado en los siguientes mercados geográficos: (i) Europa, Oriente Medio, África y Asia (conjuntamente denominados EMEAA), que engloba fundamentalmente los negocios de España, Francia, Marruecos y República Checa; (ii) Brasil; y (iii) Américas (Argentina, Uruguay, Panamá, El Salvador, Guatemala, Chile, Colombia, EE.UU, México, Perú, Puerto Rico y Venezuela).

Atento desarrolla una parte sustancial de su negocio en mercados tales como los sectores de telecomunicaciones, financiero, consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicas (*utilities*) y administraciones públicas. No obstante, la mayor parte de sus ventas las obtiene de los sectores de telecomunicaciones y financiero. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 las ventas de Atento correspondientes al sector de las telecomunicaciones representaron un 52,9%, 51,9%, 52,8% y 53,2% respectivamente, de las ventas de Atento. Y a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 las ventas de Atento correspondientes al sector financiero representaron un 31,2%, 32,8%, 30,2% y 29,6%, respectivamente, del total de ventas de Atento.

Por último, a 31 de marzo de 2011 Atento contaba con 171 contact centers (centros de contacto, que son inmuebles en régimen de propiedad o en régimen de alquiler o propiedad de sus clientes, donde se desarrolla la actividad de teleoperación, administrativa o comercial de la empresa) y 72.757 posiciones de atención construidas (que son posiciones en centros propios de teleoperación compuesta por una estructura lateral, mesa, silla, punto de datos, voz y electricidad) a nivel mundial. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el número medio de empleados (sin incluir becarios) fue de 150.520, 141.768, 129.612 y 127.198, respectivamente, y el ratio de ocupación⁴ fue de 82,2%, 74,3%, 72,2% y 85,6%, respectivamente.

⁴ Porcentaje en promedio anual de lo que representan las posiciones de atención ocupadas respecto al total de posiciones construidas.

B. DESGLOSE DE VENTAS Y RESULTADO DE EXPLOTACIÓN, Y PRINCIPALES MAGNITUDES DE NEGOCIO POR MERCADO GEOGRÁFICO

A continuación se muestra una tabla en la que se recoge el importe neto de la cifra de negocios en cada uno de los mercados geográficos en los que Atento divide su negocio y el resultado de explotación de cada región correspondientes a los ejercicios 2010, 2009 y 2008 y a los periodos de tres meses terminados a 31 de marzo de 2011 y 2010.

	31/03/11	31/03/10	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado⁽¹⁾		Auditado		
	(miles €)				
Brasil					
Importe neto de la cifra de negocios	245.669	194.971	903.306	655.661	598.729
% sobre Total Atento	55,0	53,9	54,3	49,6	46,0
Resultado de explotación	18.230	14.226	93.044	68.020	71.153
% sobre Total Atento	63,2	55,8	64,2	55,9	46,3
Américas					
Importe neto de la cifra de negocios	129.022	105.992	497.567	443.406	457.797
% sobre Total Atento	28,9	29,3	29,9	33,6	35,2
Resultado de explotación	10.724	9.393	47.949	47.512	75.994
% sobre Total Atento	37,2	36,8	33,1	39,1	49,4
EMEA					
Importe neto de la cifra de negocios	71.930	61.165	263.999	231.296	253.264
% sobre Total Atento	16,1	16,9	15,9	17,5	19,5
Resultado de explotación	4.694	3.457	19.671	16.580	16.649
% sobre Total Atento	16,3	13,6	13,6	13,6	10,8
Otros y eliminaciones					
Importe neto de la cifra de negocios	(285)	(497)	(1.869)	(9.023)	(8.806)
% sobre Total Atento	(0,1)	(0,1)	(0,1)	(0,7)	(0,7)
Resultado de explotación	(4.821)	(1.578)	(15.671)	(10.526)	(10.035)
% sobre Total Atento	(16,7)	(6,2)	(10,9)	(8,6)	(6,5)
TOTAL ATENTO					
Importe neto de la cifra de negocios	446.336	361.631	1.663.003	1.321.340	1.300.984
Resultado de explotación	28.827	25.498	144.993	121.586	153.761

(1): Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

Para un mayor detalle sobre las ventas y los márgenes durante el periodo de información financiera histórica y a 31 de marzo de 2011 y 2010, véase el epígrafe 9.2 del presente Documento de Registro.

A continuación se muestra un detalle del número de *contact centers* (centros de contacto), posiciones de atención construidas de empleados en cada región, sus correspondientes costes y ventas y el ratio de ocupación, correspondiente a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 y a 31 de marzo de 2011.

	31/03/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado			
Brasil				
Número de <i>contact centers</i>	58	57	58	54
Costes por posición de atención construida (miles €).....	6,2	22,5	16,7	17,8
Ventas por posición de Atención construida (miles €).....	6,7	25,1	18,7	20,0
Número de posiciones de atención construidas.....	36.642	36.032	35.133	29.893
Número de empleados (promedio del año).....	78.835	74.107	68.643	65.251
Empleados por posición de atención construida.....	2,2	2,1	2,0	2,2
Costes por empleado (miles €).....	2,9	10,9	8,6	8,1
Ventas por empleado (miles €)	3,1	12,2	9,6	9,2
Ratio de ocupación.....	91,7	82,7	82,1	89,7
Américas				
Número de <i>contact centers</i>	68	65	68	62
Número de posiciones de atención construidas	27.693	27.272	27.419	25.130
Costes por posición de atención construida (miles €).....	4,3	16,5	14,5	15,2
Ventas por posición de Atención construida (miles €)	4,7	18,2	16,2	18,2
Número de empleados (promedio del año).....	53.475	50.802	46.246	47.227
Empleados por posición de atención construida.....	1,9	1,9	1,7	1,9
Costes por empleado (miles €).....	2,2	8,9	8,6	8,1
Ventas por empleado (miles €)	2,4	9,8	9,6	9,7
Ratio de ocupación.....	74,0	67,6	64,4	83,7
EMEA				
Número de <i>contact centers</i>	45	49	75	83
Número de posiciones de atención construidas	8.422	8.648	5.654	5.691
Costes por posición de atención construida (miles €).....	8,0	28,4	38,2	41,9
Ventas por posición de Atención construida (miles €)	8,5	30,5	40,9	44,5
Número de empleados (promedio del año).....	18.120	16.796	14.667	14.675
Empleados por posición de atención construida.....	2,2	1,9	2,6	2,6
Costes por empleado (miles €).....	3,7	14,6	14,7	16,2
Ventas por empleado (miles €)	4,0	15,7	15,8	17,2
Ratio de ocupación.....	68,1	60,4	51,0	73,4
Oficina central				
Número de <i>contact centers</i>	--	--	--	--
Número de posiciones de atención construidas	--	--	--	--
Número de empleados (promedio del año).....	90	63	56	45
Total				
Número de <i>contact centers</i>⁽¹⁾	171	171	201	199
Número de posiciones de atención construidas	72.757	71.952	68.206	60.714
Costes por posición de atención construida (miles €)	5,7	21,1	17,6	19,0
Ventas por posición de Atención construida (miles €)	6,1	23,1	19,4	21,4
Número de empleados (promedio del año)⁽²⁾	150.520	141.768	129.612	127.198
Empleados por posición de atención construida	2,1	2,0	1,9	2,1

Costes por empleado (miles €).....	2,8	10,7	9,3	9,1
Ventas por empleado (miles €).....	3,0	11,7	10,2	10,2
Ratio de ocupación.....	82,2	74,3	72,2	85,6

(1) La disminución es debida a la reducción de centros ajenos, aquellos que son propiedad de nuestros clientes, pasando de 97 a 69 de 31 de Diciembre, 2009 a 31 de Marzo de 2011 respectivamente.

(2) Sin incluir becarios.

En el apartado J del presente epígrafe 6.1.1 del presente Documento de Registro se muestra un detalle, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, y a 31 de marzo de 2011, del número de *contact centers* y de posiciones de atención construidas en cada uno de los países en los que opera Atento. Asimismo, en el epígrafe 8.1 del presente Documento de Registro se recoge una tabla que incluye una descripción de cada uno de los *contact centers* arrendados a terceros en los que Atento opera, incluyendo el número de posiciones de atención construidas en cada centro.

Por lo que se refiere a los empleados de Atento, véase el epígrafe 17.1 del presente Documento de Registro en el que se recogen varios desgloses del número medio de empleados por tipo de contrato (indefinido o temporal), por categoría (estructura y operación) y por función.

C. FACTORES CLAVE DEL NEGOCIO ATENTO

Atento es el mayor proveedor de servicios de BPO/CRM en Latinoamérica, un amplio mercado en rápido crecimiento.

Según Frost & Sullivan, en el 2009 Atento era el mayor proveedor de servicios externalizados de atención al cliente en Latinoamérica, con una cuota de mercado del 19,1%, y el segundo mayor proveedor en el sector de BPO/CRM a nivel global en el año 2010, con una cuota de mercado del 3,9% según estimaciones de la Sociedad.

Desde el 2008 hasta el 2010, las ventas de Atento se incrementaron a una Tasa Anual de Crecimiento Compuesto (“TACC”) del 13,1% en comparación con un crecimiento del mercado de BPO/CRM a nivel global a una TACC del 3,6%, según Frost & Sullivan.

Asimismo, históricamente Atento ha superado a sus competidores principales. Desde el 2005 hasta el 2010, las ventas de Atento se incrementaron a una TACC del 14,2% en comparación con la media de sus competidores principales del 5,9%, basado en la información publicada por dichos competidores. Asimismo, Atento ha alcanzado fuertes márgenes operativos del 8,7% a 31 de diciembre de 2010, que asimismo fueron superiores a los márgenes operativos de cada uno de los competidores directos de Atento.

Atento se encuentra bien posicionada a fin de seguir aprovechando esta oportunidad de crecimiento, en tanto que se estima que el mercado de BPO/CRM latinoamericano crezca a una TACC del 9,8% entre el 2010 y el 2014, según Frost & Sullivan.

Además, Atento prevé beneficiarse del mercado global *offshore*, que se está expandiendo rápidamente, en tanto que la demanda de servicios de BPO *offshore* de Europa y los Estados Unidos se prevé que incremente a una TACC del 20,3% y 9,4%, respectivamente, entre el 2010 y el 2014, según IDC.

Una cartera de clientes formada por empresas de gran capitalización con una relación prolongada

Atento trabaja con las principales empresas del sector en el que opera con el objetivo de proporcionarles soluciones en sus negocios a largo plazo. Atento ha crecido mediante la expansión de su rango de servicios y diversificando su cartera de clientes. A 31 de diciembre de 2010, la cartera de clientes de Atento consistía en 364 grupos empresariales y 550 clientes individuales (tratando a cada miembro del mismo grupo empresarial como un cliente independiente), en una variedad de sectores, incluyendo telecomunicaciones, financiero/seguros, consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicas y administraciones públicas.

El objetivo de Atento es establecer relaciones duraderas con sus clientes y ser percibido por éstos como una parte integral de su negocio y no sólo como un proveedor de servicios. En consonancia con esta filosofía, Atento forma a su personal en el negocio de los clientes para que esté familiarizado tanto con los procesos habituales de éstos como con el entorno empresarial en el que operan. Además, Atento asigna a cada uno de sus clientes un equipo de gestión que conoce en profundidad los procesos de negocio del cliente para así hacer propuestas innovadoras y añadir valor al negocio del cliente.

Esta política ha fructificado en el establecimiento de relaciones de negocio duraderas con los clientes. Con respecto al ejercicio 2010, excluyendo los clientes del Grupo Telefónica, el 76,3% de las ventas provinieron de grupos empresariales que tenían relaciones contractuales con Atento desde hacía 5 años o más.

En el período de 2003 a 2010, las ventas que Atento ha generado con empresas del Grupo Telefónica han crecido a una TACC del 15,6%. Durante el mismo período, las ventas atribuibles a empresas ajenas al Grupo Telefónica han crecido, de forma más intensa, a una TACC del 23,3%.

Capacidad de venta cruzada y venta incremental a través de los productos y de la visión de la cadena de valor

Atento está mejorando sus capacidades de venta cruzada a través de sus productos y de su visión de la cadena de valor, a medida que continúa desarrollando su capacidad para prestar una gama integral completa de servicios de interacción con el consumidor final en múltiples mercados, con el objetivo de prestar una combinación de servicios óptima para los clientes de Atento, ayudándoles a aprovechar múltiples canales.

La cartera de servicios de Atento se concentra en 6 productos de BPO/CRM: atención al cliente, ventas, gestión de crédito y del riesgo, soporte técnico, *service desk* y *back office*. Estos servicios permiten a Atento ampliar su negocio en la cartera de clientes ya existente y le proporciona considerables oportunidades para efectuar ventas cruzadas e incrementales (incremento del mismo tipo de negocio de clientes). Atento mejora sus productos ofreciendo SVA tales como la automatización y el multi-canal. Además, Atento se apoya en el conocimiento especializado del sector y de los procesos de sus clientes para ofrecer propuestas de valor que sean innovadoras, personalizadas y generadoras de valor para sus clientes. El conocimiento de los procesos internos y del negocio de los clientes ha propiciado que Atento haya podido asumir progresivamente funciones más relevantes respecto a dichos procesos, centrándose en ofrecer otros SVA y no sólo tareas operativas de menor complejidad. Además, a medida que aumentan la complejidad y cantidad de servicios que se prestan, Atento tiene la capacidad de aumentar su posición en su cadena de valor, convirtiéndose, a su juicio, en un proveedor de servicios estratégico. Esta cadena de valor tiene un impacto en el volumen del mercado estratégico que Atento pretende conseguir, expandiendo su ámbito de negocio más allá de los servicios externalizados de CRM al mercado de BPO.

Rendimiento financiero

Las ventas y el resultado de explotación de Atento han presentando un crecimiento no solamente durante distintas etapas económicas. Atento ha incrementado su importe neto de la cifra de negocios desde 856.452 miles de euros en 2005 a 1.663.003 miles de euros en 2010. Estas cifras reflejan, fundamentalmente, el crecimiento de su negocio en toda Latinoamérica. En el mismo período, el resultado de explotación de Atento se ha incrementado desde los 88.479 miles de euros en 2005 hasta los 144.993 miles de euros en 2010, fundamentalmente debido al incremento en la venta de nuevos servicios a clientes ya existentes y la mejora en la gestión de la capacidad y recursos.

Un equipo experimentado y muy motivado

Atento se beneficia de la experiencia y de los conocimientos de su equipo directivo. La mayor parte de los directivos de operaciones han formado parte de Atento desde hace más de una década, lo que les ha permitido acumular experiencia y conocimiento a través de su gestión y de la creación de relaciones contractuales duraderas con los clientes. La posición de mercado y la expansión continuada de Atento en Brasil son reflejo de la gestión eficiente en dicho país y de su habilidad para reproducir ese modelo en otros mercados. Los miembros del equipo directivo han desempeñado cargos clave en el sector y han demostrado sus habilidades operativas, tal y como avala el crecimiento del negocio a lo largo de la pasada década.

Capacidad de generar sostenibilidad y superiores márgenes

Atento posee un historial de mejora de los márgenes operativos de algunos de sus principales clientes mediante la prestación de servicios complejos y la aplicación de más metodologías dirigidas a maximizar la eficiencia. La combinación de ventas basadas en la generación de valor, una combinación de servicios de calidad, que pone más énfasis en ofertar servicios rentables para clientes ya existentes, y la incorporación de sistemas automatizados, un enfoque de *rightshoring* (mejor combinación de opciones de localización para el cliente) y una mejor gestión del capital humano se ha visto traducida en un incremento de las ventas y servicios prestados por cliente y en un aumento de los resultados de explotación.

A 31 de diciembre de 2010 Atento obtuvo un margen de explotación del 8,7% (incluye gastos no recurrentes por importe de 8.025 miles de euros debido al proceso de adecuación de la estructura de Atento a las necesidades de la demanda durante el ejercicio 2010), mientras que la media del margen de explotación de sus competidores directos fue del 4,2% según cálculos de Atento de conformidad con la información publicada por dichos competidores. A 31 de diciembre de 2009, 2008 y 2007, Atento superó el margen de explotación de sus competidores en un 2,56%, 3,91% y 1,54%, respectivamente, de conformidad con la información publicada por dichos competidores.

Atento ha optado por invertir en regiones con una mayor rentabilidad lo que le ha permitido obtener mayores márgenes históricos, y prevé mantener dichos márgenes en el futuro. Sus operaciones en Brasil presentan la mayor tasa de crecimiento por ventas (un 37,8% de 2009 a 2010) y el mayor margen del resultado de explotación (un 10,4% en 2010, sin incluir gastos de indemnización a directivos por importe de 0,2 millones de euros, y gastos de reestructuración por importe de 1,0 millones de euros, y que tuvieron lugar debido a cambios en el modelo organizativo de Atento) en comparación con el margen de explotación de Atento a nivel consolidado que fue de un 8,7% en 2010. Las operaciones de Atento en Américas presentan la segunda tasa de crecimiento más alta por ventas (un 12,2% de 2009 a 2010), así como márgenes por encima del margen de explotación de Atento a nivel consolidado. Por último, sus operaciones en la zona EMEA representan el segmento más pequeño en términos de ventas (un crecimiento del 14,1% de 2009 a 2010), y aporta un margen (un 7,5% en 2010) por debajo del margen de explotación de Atento a nivel consolidado, al igual que ocurre con las operaciones en esta región de numerosos competidores en el sector de servicios de BPO/CRM al compararlas con los resultados del grupo consolidado al que pertenecen.

Atento cree que es más rentable que sus competidores clave porque cuenta con ventajas estructurales, tales como economías de escala con un nivel reducido de gastos de venta, generales y administrativos por empleado, contribuciones al alza procedentes de la deslocalización, que proporcionan una mejor combinación de productos con un mayor énfasis en servicios más rentables.

Atento prevé seguir mejorando sus márgenes en el futuro. Para ello, Atento se encuentra en el proceso de implementar 3 metas estratégicas. En primer lugar, en 2010 implementó un nuevo modelo organizativo, que está diseñado para replicar el éxito de Brasil, en el resto de territorios de la organización de Atento. En segundo lugar, Atento tiene la intención de mejorar su aportación de *offshoring* al negocio mediante la utilización de su enfoque de “*rightshoring*”. Y en tercer lugar, Atento continuará promoviendo sus productos y servicios con mayor complejidad y mayor valor añadido, sobre los cuales normalmente es capaz de generar mayores márgenes.

D. ESTRATEGIA DE ATENTO

La intención de Atento es la de ofrecer un crecimiento sostenible de ingresos y beneficios operativos. Para ello, Atento ha desarrollado una estrategia basada en 3 pilares a fin de: (i) fortalecer su negocio principal; (ii) expandir su mercado objetivo mediante su visión de cadena de valor; y (iii) prestar sus servicios mediante el enfoque de *rightshoring*.

Fortalecimiento del negocio principal

Atento busca fortalecer el núcleo de su negocio, que consiste en la prestación de servicios dentro de la actividad de BPO/CRM, manteniendo el énfasis en sus capacidades comerciales y operando con un alto nivel de eficiencia.

Atento ha seguido desarrollando sus capacidades comerciales con un enfoque de ventas, caracterizado por la colaboración con los clientes con el objetivo de incrementar los ingresos por ventas provenientes tanto de clientes actuales como de nuevos clientes. Atento pretende capitalizar sus relaciones actuales para ampliar los servicios que presta a su actual cartera de clientes mediante la comprensión de los procesos internos y la dinámica empresarial de sus clientes, así como la generación de valor comercial para éstos. Además, va a seguir ofertando servicios complejos y de alta calidad que demuestren su capacidad para garantizar la satisfacción de sus clientes y, al mismo tiempo, reducir eficazmente los costes de éstos. La filosofía de Atento tratará, como en el pasado, de seguir buscando el crecimiento con sus clientes, pero no a costa de los márgenes. Su enfoque y su estrategia de salida al mercado se centran en las ventas a los clientes objetivo, lo que Atento denomina la “metodología LAPIS”, cuyas siglas en inglés hacen referencia a un acrónimo que significa, esencialmente, dirigirse a grandes empresas rentables y que están orientadas al cliente: (i) “Large enterprise” grandes empresas; (ii) “Affinity” afinidad con el mercado (empresas relevantes en sus respectivos sectores); (iii) “Profitable” rentable; (iv) “Innovative” novedoso en comparación con compañías homólogas del sector y (v) “Segment” segmentado, orientado a clientes con diversos servicios y productos.

El nuevo modelo organizativo de Atento refuerza una cultura que fomenta el trabajo en equipo, la mejora constante de sus procesos y, lo que es más importante, la dedicación a sus clientes a fin de establecer relaciones duraderas con éstos. El objetivo del equipo directivo de Atento es replicar el exitoso modelo de negocio de Brasil en otros mercados (basado fundamentalmente en el desarrollo comercial y de productos) y la introducción de un nuevo modelo organizativo (véase “*Empleados, cultura y formación*” del presente epígrafe 6.1 del Documento de Registro). La cultura de Atento está presente en todas las relaciones y procesos de la empresa. Las personas que trabajan en Atento son un componente esencial para el negocio, y se va a seguir invirtiendo de forma sustancial para atraer, contratar, desarrollar, motivar y retener a las personas con mayor talento del sector en el que opera. Atento está creando centros de excelencia para beneficiarse de las economías de escala y trasladar las buenas prácticas a toda la organización. Un elemento esencial del nuevo modelo organizativo es la evolución de una sociedad *holding* descentralizada a una sociedad con operaciones centralizadas que se estima que supondrá para Atento unos mejores resultados financieros y de explotación, con el objetivo de conseguir en 2011 ahorros por un importe aproximado de 20.000 miles de euros como consecuencia del aumento de las eficiencias operativas. No obstante, la Sociedad no puede asegurar que se alcancen dichos resultados operativos.

Expandir el mercado objetivo

Atento es uno de los mayores proveedores de servicios en el sector de BPO/CRM dentro del mercado global de BPO. Mientras Atento se beneficia del rápido crecimiento del sector de BPO/CRM, y que a la fecha del presente Folleto le proporciona la mayor parte de sus ingresos, Atento está expandiendo su mercado objetivo mediante su visión de la cadena de valor. Atento considera que mediante el aumento del rango y la complejidad de los servicios que ofrece, podrá aumentar el mercado principal al que se dirige dentro del sector de BPO/CRM que supuso 57 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010, con el fin de incluir muchas otras áreas del mercado de BPO. A juicio de la Sociedad, dichas oportunidades comprenden tanto los servicios globales de BPO/CRM como otro tipo de servicios de BPO, que incluyen en parte el mercado más amplio de BPO, cuyos ingresos en 2010 fueron de 158 miles de millones de dólares estadounidenses. Atento cree que puede beneficiarse de dicho mercado más amplio mediante el incremento de sus capacidades actuales de venta, con un enfoque mixto que combine los servicios presenciales con los SVA a través de la integración del formato telefónico y el presencial; la ampliación de su oferta de *back-office*, con especial énfasis en el sector financiero; la extensión de sus servicios de gestión del crédito y riesgo al recobro de deudas legales y de larga morosidad; así como el aumento de los servicios de gestión que presta actualmente para el servicio *in situ*.

La cartera de servicios que Atento puede ofrecer a sus clientes se basa en la comprensión de la cadena de valor de cada cliente. Asimismo, la sociedad continúa desarrollando la sofisticación de su oferta de productos, particularmente en la gestión del crédito y riesgo y en el *back office*, complementando además estos productos

con canales presenciales. Atento analizará posibles adquisiciones de empresas que mejoren sus capacidades en la prestación de servicios para cada eslabón en la cadena de valor de sus clientes, lo que le permitirá ampliar su cartera de ofertas y aumentar su especialización y sofisticación. Gracias a estos esfuerzos, Atento espera ampliar el número de servicios de BPO/CRM que ofrece.

Atento pretende establecerse como un gran operador en oferta de servicios multicanal. Sus planes actuales para los servicios multicanal pasan por la integración de los diferentes canales y el desarrollo de potentes herramientas de análisis para mejorar la experiencia del consumidor final dentro de un entorno multicanal.

Atento también aplica rigurosamente metodologías de análisis que utiliza para medir y mejorar el rendimiento de los servicios prestados a sus clientes. Atento procura mejorar sus capacidades analíticas actuales para crear un valor empresarial adicional.

Prestación de un servicio de rightshoring como objetivo

Atento define *rightshoring* como la gestión de procesos complejos en múltiples regiones geográficas. Atento considera que el desarrollado enfoque de la localización equilibrada ha supuesto una ventaja estratégica que le ha permitido expandirse más rápidamente a los mercados en los que está presente hoy en día, al ofrecer a sus clientes la mejor combinación de opciones de localización.

Atento tiene la intención de aumentar la proporción de sus ingresos obtenidos mediante la utilización de un enfoque de *rightshoring*, y a través de una gestión continuada de los clientes actuales a fin de garantizar que los servicios se prestan eficientemente y también a través del desarrollo de nuevos mercados en donde Atento espera una mayor demanda de servicios *offshoring*.

En el futuro Atento pretende instalarse en nuevas geografías mediante una combinación de oportunidades estratégicas de crecimiento orgánico e inorgánico. Posibles regiones en donde Atento pretende expandirse incluyen mercados de habla inglesa tal y como los Estados Unidos y el Reino Unido, que según Frost & Sullivan conjuntamente generaron 28,2 miles de millones de dólares estadounidenses en ingresos en el sector de BPO/CRM en el año 2009. La prestación de servicios en estos mercados idealmente debería externalizarse desde India y Filipinas, regiones en las que Atento a la fecha del presente Folleto no opera, pero en donde espera instalar pronto sus instalaciones utilizando su extensa experiencia en la industria.

Asimismo, Atento pretende centrarse en los mercados de habla española mediante su enfoque de localización equilibrada actual. Su objetivo consiste en maximizar los ingresos generados en Latinoamérica por la deslocalización desde España y entre los países latinoamericanos para los enfoques de regionalización (*onshoring*) y deslocalización (*offshoring*), así como aprovechar los beneficios de deslocalización en Latinoamérica para el creciente mercado hispano de Estados Unidos. Atento también se propone ampliar los servicios de regionalización (*onshoring*) de Marruecos y la República Checa prestados a España, Francia y Alemania, lo que aumentará sus capacidades paneuropeas, que podrían verse reforzadas por movimientos oportunistas que aprovechen las alternativas de regionalización (*onshoring*) y deslocalización (*offshoring*).

E. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR ATENTO

La cartera de servicios de BPO/CRM de Atento se prestan a los clientes en forma de: (i) productos, (ii) servicios de valor añadido (SVA) y (iii) soluciones verticales.

La cartera de productos de Atento se compone de (i) atención al cliente, (ii) ventas, (iii) gestión del crédito y riesgo, (iv) soporte técnico (*help desk*), (v) *service desk*, (vi) *back office* y (vii) otros procesos de BPO.

Los SVA están diseñados para generar más flexibilidad y rentabilidad a partir de los componentes del producto de Atento. Atento ofrece fundamentalmente 2 clases de SVA: (i) automatización y (ii) una plataforma multicanal. Las soluciones verticales de Atento son una combinación de componentes de productos hechos a medida de una economía determinada o sector.

Productos

- **Atención al cliente.** Este servicio es el punto de contacto principal entre los clientes de Atento y sus usuarios finales. Esta categoría se centra en los usuarios finales y la gestión de las relaciones, lo que representa la fuente de información más importante sobre sus percepciones y su experiencia, y tiene por objeto fomentar las relaciones a largo plazo entre los clientes de Atento y los usuarios finales. Atento facilita información acerca de sus clientes y los productos y servicios de éstos a los usuarios finales y gestiona los contactos receptivos de dichos usuarios (*inbound*) y los contactos activos a dichos usuarios (*outbound*) relativos a las sugerencias, peticiones y reclamaciones sobre productos, servicios y procesos, abarcando la totalidad de la relación del cliente de Atento y su consumidor final. Atento presta estos servicios mediante la realización de consultas de bases de datos, páginas *web* y otras fuentes con una creciente sofisticación tecnológica.
- **Ventas.** Atento ayuda a sus clientes en la comercialización de sus productos a través del contacto receptivo (*inbound*) y activo (*outbound*) con los posibles consumidores finales para vender productos y servicios, tanto en los mercados dirigidos al consumidor (**B2C**) como en los mercados entre empresas (**B2B**). Atento trata de participar en todas las fases del proceso de venta. Cuenta con capacidad para manejar grandes volúmenes de usuarios potenciales de todo tipo, utilizando alternativas multicanal tales como el contacto presencial, los SMS, el *chat*, el teléfono y el correo electrónico.
- **Gestión del crédito y riesgo.** Atento trabaja a lo largo de todo el proceso del riesgo crediticio y la gestión de riesgos, desde el análisis y la formalización de créditos, hasta los sistemas de cobro avanzados. Atento presta servicios de gestión de cobros, aumentando las ventas de sus clientes e intentando al mismo tiempo conservar la fidelidad de los usuarios finales para que puedan seguir generando ingresos para los clientes de Atento. Los servicios de gestión de cobros también incluyen el análisis de perfiles de usuarios morosos, con el fin de crear una estrategia de cobros eficaz, incorporando la última tecnología y observando las mejores prácticas.
- **Soporte técnico (*Help desk*).** Atento crea equipos especializados que están a disposición de las empresas e instituciones para proporcionar información, asistencia y orientación técnica a sus usuarios finales sobre un producto o servicio concreto. El soporte técnico incluye la instalación y mantenimiento de servidores de red, telecomunicaciones, conexiones de banda ancha, *software* y otras aplicaciones. Un punto central de contacto gestiona las reclamaciones, permitiendo el manejo de un gran número de incidencias en una etapa inicial, utilizando diferentes canales, tales como el teléfono, el correo electrónico y el *chat*, reduciendo así los costes para sus clientes. Atento presta estos servicios en numerosas y diversas áreas de negocio.
- **Service desk.** Atento actúa como un punto único de contacto para los clientes al gestionar y resolver todas las posibles incidencias y peticiones de los empleados y proveedores de sus clientes a través de un *service desk* (mesa de servicio) multicanal. Este servicio da soporte a problemas de tecnología de la información (**TI**) y también de recursos humanos (**RRHH**), mantenimiento, adquisiciones y otros problemas internos. El modelo tiene por objetivo resolver los problemas en la primera llamada o reconducir la llamada a los departamentos especializados.
- **Back office.** Los servicios de *back office* prestados por Atento son operaciones administrativas internas que dan soporte a los procesos centrales y que generalmente no son visibles para el público. Este servicio incluye actividades tales como manipulación de documentos, digitalización, archivo, proceso de flujos de trabajo, etc., y ayuda a los clientes a reducir costes y aumentar la productividad. Este componente del producto viene respaldado por herramientas de automatización para procesar actividades rutinarias y repetitivas, lo que permite que Atento gestione la información y trabaje con un alto volumen de procesos de negocio. Esta oferta confiere a los empleados de Atento una gran autonomía a nivel operativo, y está diseñada también para formar parte de las soluciones verticales de Atento (por ejemplo, financiación o seguros de vehículos).
- **Otros procesos de BPO.** Se incluyen servicios que no coinciden con ninguna de las 6 categorías principales actuales de Atento. Por lo general, estos servicios se prestan a los clientes como soluciones independientes y se componen de actividades de formación, la infraestructura de estaciones de trabajo, la implementación de puertos IVR (respuesta de voz interactiva), la infraestructura de telecomunicaciones y el desarrollo de aplicaciones, entre otras.

Incremento en la sofisticación de los productos de BPO/CRM de Atento

Cuando Atento se constituyó, su cartera de servicios consistía principalmente en servicios externalizados de CRM “tradicionales”, tal y como la atención al cliente y ventas. Desde 1999, Atento ha diversificado significativamente y expandido su cartera de productos, aumentando la complejidad de los servicios que ofrece con el fin de incluir asimismo la gestión de crédito y riesgo, soporte técnico, *service desk*, *back office* y otros servicios de BPO. La demanda de estos nuevos productos históricamente ha sido elevada y los ingresos de Atento derivados de los mismos han aumentado más que los ingresos obtenidos de los servicios de atención al cliente y ventas.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de los ingresos por ventas aportados por los principales componentes de productos respecto de las operaciones de Atento en Brasil, México y España en los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2010 y 2009.

	31/12/10	31/12/09
	(%)	
INGRESOS APORTADOS EN BRASIL, MÉXICO Y ESPAÑA⁽¹⁾⁽³⁾		
Atención al cliente	45,8	47,1
Ventas	19,6	19,4
Nuevos servicios ⁽²⁾	34,6	33,5
Total	100,0	100,0

(1) Información únicamente disponible para Brasil, México y España, principales generadores de ingresos de Atento respecto a las distintas regiones en que opera, que representan un 79,1%, 76,3% y 75,7%, respectivamente de los ingresos a 2010, 2009 y 2008.

(2) Incluye (i) gestión de crédito y riesgo, (ii) soporte técnico, (iii) *service desk*, (iv) *back office*, y (v) otros procesos de BPO. Los ‘otros procesos de BPO’ engloban servicios que no coinciden con ninguna de las seis categorías principales e incluyen los servicios prestados como soluciones independientes, tales como actividades de formación, la infraestructura de posiciones de atención construidas, la implementación de puertos IVR (repuesta de voz interactiva), la infraestructura de telecomunicaciones y el desarrollo de aplicaciones.

(3) No se disponen de datos a 31 de diciembre de 2008 por disponer de una tipología distinta de productos, ni a 31 de marzo de 2011 en tanto que dichos datos se consolidan al cierre de cada ejercicio.

En los últimos 5 años, y particularmente en Brasil, Atento ha diversificado su portfolio de productos. A 31 de diciembre de 2006, el porcentaje de las ventas aportados por los principales componentes de productos en Brasil (Atención al cliente y ventas), fue del 50,2% y 25,2%, respectivamente, y nuevos servicios, que consiste en (i) gestión de crédito y riesgo, (ii) soporte técnico, (iii) *service desk*, (iv) *back office*, y (v) otros procesos de BPO, fue del 24,6%, diversificado durante 4 años, hasta un 44,6%, 20,8% y 34,6% en atención al cliente, ventas y nuevos servicios, respectivamente, a 31 de diciembre de 2010.

Servicios de valor añadido (SVA)

Además de los componentes de productos, Atento ofrece una serie de prestaciones especiales que denomina servicios de valor añadido, o SVA, que pueden ser comercializados por separado o agrupados con sus servicios para crear soluciones adaptadas a las necesidades específicas de los clientes. Sus SVA incluyen principalmente: (i) la automatización, que consiste en servicios como el envío de SMS, los telemensajes, la respuesta de voz interactiva (“IVR”, por sus siglas en inglés) integrada en la plataforma de reconocimiento de voz de Atento y los marcadores predictivos (que son sistemas informatizados de marcación automática), todos los cuales están destinados a generar mayor productividad, economías de escala y en consecuencia una reducción de costes para los clientes; y (ii) la plataforma multicanal, que permite que los clientes hagan coincidir sus procesos de negocio con los métodos de comunicación utilizados por los consumidores, tales como el teléfono, el correo electrónico, los SMS, el *chat* interactivo, Internet y reuniones presenciales. Cada uno de estos servicios debe estar disponible al mismo tiempo e integrarse con los demás productos y servicios de Atento, para que los clientes que utilicen diferentes medios puedan ser tratados por igual y de manera eficiente. Este enfoque multicanal se puede utilizar con cualquier producto o solución comprendida en la cartera de Atento. A través de los servicios de la cartera de SVA Atento puede proporcionar servicios condicionados a sus clientes tal y como el seguimiento de medios sociales, el análisis de negocio (inteligencia de usuarios o comercialización de bases de datos), encuestas de satisfacción de clientes e investigación de mercado (por ej. competidores de clientes y situación de mercado).

Soluciones verticales

Las soluciones verticales de Atento son la combinación de componentes de productos adaptados a un determinado sector económico o industrial (telecomunicaciones, banca minorista, tarjetas de crédito, seguros, etc.). A continuación se exponen algunos ejemplos de soluciones verticales ya implantadas en el negocio de Atento:

- **Ventas B2B.** Esta solución combina las ventas, la atención al cliente, el soporte técnico, la gestión del crédito y riesgo y el *back office*. Esta solución está diseñada para mejorar la actividad de ventas de las compañías de consumo con potentes canales de distribución, centrándose en los sectores de alimentación, bebidas y tabaco. Abarca los procesos de toda la cadena de valor de las ventas, incluida la generación de posibles usuarios finales, la realización de estudios, la ejecución de las ventas (considerando una cartera exclusiva de clientes o una gestión compartida con los servicios al usuario *in situ*), la gestión y servicio postventa, la gestión para la financiación de productos, así como la generación de descuentos por incrementar el volumen de productos adquiridos.
- **Crédito hipotecario.** Esta solución combina las ventas, la atención al cliente, el soporte técnico, la gestión del crédito y riesgo y el *back office*, con el objetivo de aumentar la flexibilidad y la capacidad de respuesta en las relaciones con los usuarios finales. Esta solución se centra en las entidades financieras, empresas constructoras, promotoras y empresas de promoción inmobiliaria, y da soporte a todo el ciclo de relaciones con los clientes mediante la utilización del rendimiento multicanal, la inteligencia de datos y la gestión de proveedores para ayudar a los clientes a aumentar las ventas, los ingresos y la satisfacción del consumidor.
- **Seguros.** Esta solución combina las ventas, la atención al cliente, la gestión del crédito y riesgo, el *service desk* y el *back office*, dando soporte a los procesos de ventas, y los servicios de gestión de pólizas de seguros y reclamaciones, planes de vida y de pensiones. Esta solución ayuda a la interacción entre los consumidores, intermediarios, departamentos internos y otros agentes relacionados tales como ayudantes técnicos y proveedores. La oferta de productos de Atento en este área se dirige al sector financiero/seguros y al de salud. Atento presta asistencia en tareas tales como la formulación de propuestas, la renovación y la modificación de las pólizas de seguros, así como situaciones críticas de reclamaciones.
- **Financiación de vehículos.** Esta solución combina atención al cliente, la gestión de crédito y riesgo y el *back office* para la gestión completa e integrada, generando, agilidad y eficiencia para cada paso en el proceso de la cadena de valor, incluyendo las ventas, el análisis de crédito, la logística de documentos, la formalización y entrega de fondos, la gestión de contratos y los cobros. Está dirigida a bancos y otras entidades de crédito y tiendas, con el objetivo de ayudar y mejorar la interacción entre los consumidores, las tiendas y los departamentos internos de los clientes.
- **Fraude y prevención.** Esta solución combina las soluciones de atención al cliente y *back office* utilizadas para identificar, prevenir, evaluar, registrar y mitigar el fraude, ayudando a la interacción entre los clientes (es decir, entidades de crédito, empresas de servicios públicos y tiendas) y sus usuarios finales para la confirmación de datos y el manejo de gastos y requerimientos. Los principales métodos de prevención del fraude empleados son los controles de ventas (propuestas y solicitudes), las autorizaciones de operaciones, los procedimientos de devolución de cargos y el anticipo de pagos. Se recopilan datos para crear informes e indicadores, que se utilizan para demostrar que se está logrando la estrategia del cliente.
- **Prevención y gestión de quejas.** Esta solución combina la atención al cliente y el soporte de *back office* para prevenir y gestionar las quejas y conflictos de todo tipo, provenientes de defensores del cliente, organismos reguladores, organismos de defensa del consumidor y juzgados y tribunales de justicia. Esta solución es aplicable a todos los sectores, en particular a los segmentos con altos niveles de interacción con usuarios finales, tales como los de finanzas y telecomunicaciones. La gestión de los datos y la automatización son herramientas importantes que Atento utiliza para determinar y aplicar estrategias dirigidas a reducir los conflictos y aumentar la satisfacción del cliente.

Enfoque de right shore

Además de sus productos, soluciones verticales y SVAs, Atento también trabaja con sus clientes para desarrollar el enfoque de *right shore* adecuado en función de sus necesidades. *Right shore* es la reestructuración de los recursos humanos de una organización con el objetivo de conseguir la mejor combinación de realización de

procesos entre la misma ubicación del cliente (*onshore*), una ubicación lejana al cliente (*offshore*) y una ubicación cercana al cliente (*nearshore*). Atento ayuda a sus clientes a lograr la combinación óptima de rendimiento ofreciendo servicios de calidad y la cantidad solicitada de recursos individuales en el plazo exigido.

- ***Onshore*.** Atento ofrece soluciones a nivel nacional, situadas en el mismo país que el de sus clientes a fin de atender las necesidades de los clientes que desean estar cerca de la operación y prestar un servicio diferenciado a sus clientes.
- ***Nearshore*.** Atento también ayuda a los clientes a encontrar soluciones internacionales en los países vecinos para atender las necesidades de aquellos clientes que necesitan reducir los costes manteniendo, a su vez, la cercanía de sus servicios.
- ***Offshore*.** Atento ofrece también soluciones internacionales en países lejanos para atender las necesidades de aquellos clientes que necesitan reducir los costes manteniendo al mismo tiempo la calidad.
- **Soluciones para clientes globales.** Atento ayuda a los clientes con presencia en una región a consolidar sus operaciones para aprovechar las economías de escala.

Con el fin de proporcionar satisfactoriamente operaciones de *right shore*, Atento cuenta con: (i) procesos operativos consistentes, que proporcionan una implementación rápida y flexible; (ii) un equipo directivo y una gestión de personal especializado y con experiencia; (iii) seguridad y flexibilidad contractual (una gama de alternativas que ofrece a cada empresa contratante las mejores opciones posibles); (iv) infraestructura y capacidad tecnológica; y (v) asesoramiento jurídico cualificado (requisitos jurídicos generales en el país de origen y destino, legislación laboral, protección de datos, subvenciones y fiscalidad, etc.)

Los ingresos por ventas procedentes de los servicios *offshore* de Atento han aumentado en los últimos ejercicios, desde los 95.554 miles de euros de 2008 a los 99.847 miles de euros en 2009 y a los 111.137 miles de euros en 2010, y desde los 25.107 miles de euros a 31 de marzo de 2010 a los 26.608 miles de euros a 31 de marzo de 2011. Como porcentaje de sus ventas totales, los ingresos por ventas de Atento derivados de los servicios *offshore* fueron del 7,3% en 2008 al 7,6% en 2009 y al 6,7% en 2010, y desde el 6,9% a 31 de marzo de 2010 al 6,0% a 31 de marzo de 2011. Este descenso en el porcentaje es debido al fuerte crecimiento en Brasil en donde no se prestan servicios de *offshore*.

El modelo de deslocalización se ha utilizado principalmente en Latinoamérica con el fin de prestar servicios multilingües a países como Estados Unidos o regiones como Europa. Del mismo modo, Marruecos ha experimentado un aumento significativo en la demanda proveniente de los mercados español y francés.

F. RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Los clientes de Atento

A lo largo de los años, Atento ha experimentado un crecimiento constante de su cartera de clientes, consiguiendo nuevos clientes año tras año, clientes de prestigio mundial en todos los segmentos de negocio del sector. Atento presta servicios a clientes principalmente en los sectores de telecomunicaciones y servicios financieros/seguros, en gran parte debido a sus relaciones con diversas sociedades del Grupo Telefónica (véase epígrafe 19 del Documento de Registro—“*Operaciones de partes vinculadas*”). Atento sigue aumentando la aportación a la combinación de ventas de clientes pertenecientes a los sectores de bienes de consumo, salud, medios informativos, transporte y automoción, tecnología, empresas de servicios públicos y administraciones públicas. A 31 de diciembre de 2010, la concentración industrial en los sectores de telecomunicaciones, financiero y otros sectores, fueron de 51,9%, 32,8% y 15,3%, respectivamente.

La siguiente tabla muestra el importe y el porcentaje de las ventas totales aportadas por los distintos sectores de en los que Atento divide su negocio, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

VENTAS TOTALES POR SECTORES DE NEGOCIO	31/12/10		31/12/09		31/12/08	
	(miles €)	(% s/ total)	(miles €)	(% s/ total)	(miles €)	(% s/ total)
Telecomunicaciones.....	862.930	51,9	698.093	52,8	692.621	53,2
Financiero	545.826	32,8	399.380	30,2	385.172	29,6
Otros ⁽¹⁾	254.248	15,3	223.867	17,0	223.191	17,2
Total.....	1.663.004	100,0	1.321.340	100,0	1.300.984	100,0

(1): Incluye, principalmente, los sectores de consumo, salud, medios informáticos, transporte y automoción, servicios públicos (*utilities*) y administraciones públicas.

Desarrollo de la cartera de clientes. A 31 de diciembre de 2010, la cartera de clientes de Atento consistía en 364 grupos empresariales y 550 clientes individuales (tratando a cada miembro del mismo grupo empresarial como un cliente independiente). Desde 1999, cuando Telefónica, su sociedad dominante, y sus sociedades dependientes, aportaban aproximadamente el 90% de sus ventas, Atento considera que ha logrado una rápida diversificación de su cartera de clientes. En los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 y 31 de marzo de 2011, el 55,2%, 53,0%, 49,9%, 50,8%, 50,8%, 50,1% y 50,3%, respectivamente, de las ventas consolidadas de Atento se generaron de las sociedades del Grupo Telefónica. Véase el apartado 19 del presente Documento de Registro para mayor detalle sobre el Contrato Marco suscrito con Telefónica.

A 31 de diciembre de 2010, los 15 grupos de clientes más importantes de Atento representaban el 82,8% de sus ventas consolidadas, y sin incluir las sociedades del Grupo Telefónica, los 15 principales grupos de clientes de Atento representaban el 33,2% de sus ventas consolidadas. Al calcular estos porcentajes, se ha considerado a cada miembro del mismo grupo empresarial como un único cliente. Después de Telefónica, el cliente más importante en términos de ventas es Grupo BBVA, que representó el 9,1%, 9,6%, 9,8% y 10,6% de las ventas de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente.

Relación contractual duradera con los clientes. Atento pretende alcanzar una relación contractual duradera con sus clientes, a fin de ser considerada como una parte integrante de su negocio y no un mero proveedor de servicios. En tanto que Atento tenga la capacidad de ofrecer productos y servicios que cubran la cadena de valor, Atento considera que las soluciones que presta ofrecen mayor valor a sus clientes, dando lugar a una relación más duradera y beneficiosa para ambas partes.

A 31 de diciembre de 2010, el 76,3% de las ventas de Atento (excluyendo al Grupo Telefónica) derivaban de clientes que tenían relaciones contractuales con Atento desde hacía 5 o más años.

A continuación, se incluyen una tabla en la que se refleja el número de grupos empresariales (excluyendo al Grupo Telefónica) y la duración de su relación contractual con Atento.

ANTIGÜEDAD VENTAS TOTALES	No auditado			
	12-11 años	12-9 años	12-7 años	12-5 años
Telecomunicaciones.....	3	12	18	23
Servicios financieros.....	9	26	44	66
Otros	17	38	78	118
Total grupo de clientes.....	29	76	140	207
% de las ventas de 2010 ⁽¹⁾	19%	32%	65%	76%

(1): Ingresos totales de Atento en 2010 (excluyendo a Grupo Telefónica).

Satisfacción y fidelidad del cliente

Cada año, Atento realiza una encuesta con sus clientes para medir, entre otros, su satisfacción general y su fidelidad con la empresa. La satisfacción del cliente se evalúa a través de una serie de preguntas recogidas en dichas encuesta, como por ejemplo “*¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los clientes con los servicios de Atento?*” Las posibles respuestas son “*muy satisfecho, satisfecho, indiferente, insatisfecho y muy insatisfecho*”. Con base en dicha encuesta y en función del porcentaje de respuestas “*muy satisfecho*” y “*satisfecho*” que se obtenga, se obtiene un indicador de satisfacción (denominado *Top Two Box* (TTB)). El objetivo de Atento es siempre lograr un resultado de satisfacción igual o superior al 80%. Atento obtuvo un 85,2%, un 89,7% y un 85,5% en 2008, 2009 y 2010, respectivamente.

Reconocimiento a la calidad de Atento. El nivel de los servicios que Atento presta a sus clientes ha sido reconocido en diversas publicaciones del sector. Por ejemplo, Atento Brasil ha recibido el “*Premio Consumidor Moderno de Excelencia en Servicios al Cliente*”, concedido por la revista “*Consumidor Moderno*” por cuarto año consecutivo, y ha sido nombrada como “*La marca de Contact Center más fiable*” por Info Exame de 2006 a 2010.

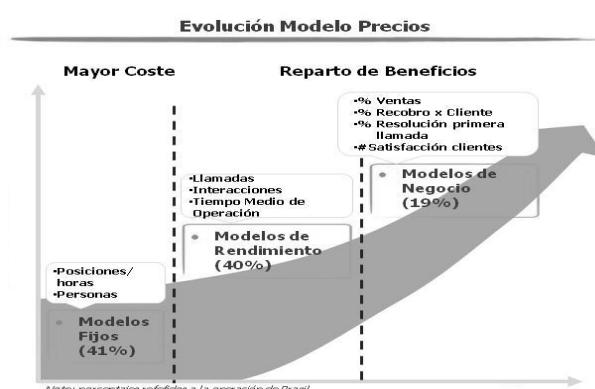
Atento ha recibido los siguientes premios por sus ofertas de servicios: CRC de ORO 2010 (Premio al Mejor Prestador de Servicios de Externalización del año), AMAUTA 2010 (el premio de *marketing* directo de mayor prestigio en Latinoamérica, creado y gestionado por ALMADI, la Asociación Latinoamericana de Marketing Directo), Frost & Sullivan (reconocimiento al liderazgo y la consolidación de la estrategia de Atento) y ABEMD 2010 (concedido por la Asociación Brasileña de Marketing Directo en varias categorías a las empresas de éxito dedicadas al *marketing* directo). Asimismo, Atento ha recibido las siguientes distinciones en calidad: Premio Nacional de Calidad, ISO 9001:2008, IQUNET y Madrid Excelente.

G. VENTAS Y MARKETING

Enfoque de marketing

Adquisición selectiva de clientes. El enfoque del *marketing* de Atento se centra fundamentalmente en la venta a clientes estratégicos, mediante el desarrollo e implementación de la metodología LAPIS que consiste en la selección de compañías estratégicas con los siguiente criterios: (i) grandes empresas; (ii) afinidad con el mercado (empresa más importante en sus respectivos sectores); (iii) rentable; (iv) novedoso en comparación con compañías homólogas del sector y (v) segmentado, orientado a clientes con diversos servicios y productos.

Evolución de los precios. Durante los últimos años, el modelo de precios de Atento ha sido modificado debido en parte a las tendencias del negocio. Atento se encuentra en proceso de transición de su política de precios, desde un modelo predominante de precios fijos a un modelo predominante de precios variables, en el que Atento participa en mayor medida en el éxito de sus clientes. A modo de ejemplo, y dado que Brasil representó en 2010 el 54% de las ventas consolidadas de Atento, a continuación se recoge un gráfico en donde se refleja el modelo de precios a 31 de diciembre de 2010:



La estrategia de precios de Atento está diseñada con la finalidad de proporcionar una relación coste-beneficio óptima con sus clientes, combinando elementos de fijación de modelos de precios fijos, precios variables y pagos de primas si se alcanzan determinados indicadores de rendimiento, permitiendo a Atento compartir los beneficios con sus clientes.

En el negocio de atención al cliente, Atento cobra una tarifa fija más una cantidad adicional en base a la cantidad de información proporcionada a los clientes, el porcentaje de reclamaciones resueltas, la satisfacción del consumidor final, la resolución en la primera llamada, y los porcentajes de venta cruzada y venta incremental. En el negocio de ventas, Atento factura un importe adicional en función del número y el valor de las ventas realizadas. En el negocio de gestión del crédito y riesgo, Atento factura en función del porcentaje de cobros que efectúa, el tiempo dedicado al recobro de reclamaciones de impago y el importe de la deuda efectivamente recobrada. En el negocio de soporte técnico, Atento cobra en función del tiempo empleado para resolver las incidencias, el porcentaje de la ganancia total con reducción de los costes de servicio *in situ* y otros indicadores de calidad pactados en cada momento con los clientes. En el negocio *service desk*, en general Atento factura en función del tiempo empleado para resolver la incidencia, el porcentaje de éxito en la resolución, así como la calidad y satisfacción del usuario. En el negocio de *back office*, en general, Atento factura en función del número de gestiones realizadas, el tiempo de tramitación y resolución de las gestiones, así como la calidad en la resolución de las mismas.

Atento considera que en los próximos años, la tendencia de los precios en el sector de BPO/CRM continuará evolucionando de un modelo de precio fijo a un modelo de precio variable. Por ejemplo, a 31 de diciembre de 2010, en Brasil el 41% de las ventas derivaban de acuerdos basados en modelos de precio fijo, 40% de modelos basados en el rendimiento (combina una serie de indicadores clave de rendimiento) y 19% de modelos de negocio (cuota de éxito total o variable).

Enfoque de ventas. La fuerza de ventas es responsable de identificar e iniciar conversaciones con posibles clientes y vender servicios en nuevas áreas para los clientes ya existentes. Los equipos de ventas y *marketing* personalizan sus métodos de venta según el tipo de cliente al que presten sus servicios.

Una vez que Atento ha establecido una relación comercial con un cliente, suele ser más fácil vender más servicios de BPO/CRM porque éste confía en la calidad de los servicios de Atento y la disposición de Atento en ampliar sus negocios con el cliente. Conforme los negocios de los clientes ya existentes van desarrollándose y creciendo a lo largo del tiempo, su relación con cada cliente va reforzándose y su oferta de servicios va aumentando, Atento puede ampliar los tipos de servicios que les presta, por ejemplo, desde los servicios de atención al cliente hasta las ventas, pasando por los servicios de *back office*. En Brasil, respecto a las ventas, el porcentaje correspondiente a nuevos servicios (excluyendo atención al cliente y ventas) aumentó del 22,9% en 2007 al 27,5% en 2008, al 32,4% en 2009, al 34,6% en 2010 y al 35,9% a 31 de marzo de 2011. Además, el negocio de nuevos clientes debería mejorar según vaya creciendo el mercado de BPO/CRM y si Atento aumenta la venta de sus servicios a clientes que buscan aprovecharse de dichos servicios. Una vez que Atento establece una relación con un nuevo cliente, se puede comenzar a realizar ventas cruzadas e incrementales que permitan un aumento en la generación de las ventas provenientes de ese cliente.

Los gerentes de operaciones, que forman parte del personal de operaciones, son responsables tanto del desarrollo de la relación con el cliente como de la gestión de los servicios que Atento presta a nivel operativo. El gerente desarrolla una especialización en el sector empresarial del cliente que permite obtener una mejor comprensión de su negocio, identificar y aprovechar nuevas oportunidades comerciales con el objetivo de implantar la gestión óptima de la cuenta para el cliente.

Atento cuenta también con un equipo de preventa, responsable de fijar los precios y el enfoque de la estrategia comercial con clientes potenciales, además de proporcionar apoyo en la venta de servicios en la cadena de valor de los clientes ya existentes. El equipo de preventa constituye una parte importante de la cadena de valor comercial de Atento y es responsable de los siguientes aspectos del negocio: (i) entablar relaciones con los clientes; (ii) capitalizar oportunidades; (iii) evaluar los requisitos del cliente; (iv) trazar los procesos de negocio del cliente; (v) diseñar soluciones; y (vi) fijar los precios.

Contratos de prestación de servicios. Estos contratos están estructurados para permitir incorporar nuevos servicios o modificar los ya existentes a fin de cumplir las necesidades del negocio de los clientes. Los contratos de prestación de servicios de Atento incorporan cláusulas generales e incluyen anexos que detallan los servicios a prestar (incluido el precio, el nivel de servicio y las especificaciones técnicas), que se pueden actualizar según sea necesario. La mayoría de los contratos también incluyen cláusulas que permiten que Atento incremente anualmente los precios conforme al índice de precios al consumo del país especificado en el contrato o establecen la posibilidad de que las partes pacten ajustes similares.

Estos contratos contienen asimismo cláusulas que obligan a Atento a presentar informes periódicos, y que además permiten que el cliente realice inspecciones y auditorías de su rendimiento operativo, lo cual nos ayuda a gestionar la relación con el cliente. Además, hay cláusulas sobre el tratamiento confidencial de datos personales y cláusulas que exigen que Atento cumpla determinadas obligaciones relacionadas con la selección, gestión y formación de personal, así como el cumplimiento de la legislación laboral en los contratos de Atento. La duración de estos contratos varía desde varias semanas hasta plazos de duración de 10 años, sin perjuicio de que la mayoría tiene una duración de entre 1 y 2 años, aunque pueden ser prorrogados por mutuo acuerdo, y normalmente estipulan la resolución anticipada por cualquiera de las partes, en algunos casos sin necesidad de alegar justa causa, siempre que se dé un preaviso de entre 30 y 90 días por escrito.

H. DESCRIPCIÓN GEOGRÁFICA

Atento organiza su negocio en los 3 mercados geográficos siguientes: (i) Brasil; (ii) Américas; y (iii) EMEAA.

Brasil

Los ingresos del mercado de servicios de BPO/CRM en Brasil ascendieron aproximadamente a 3.900 millones de dólares estadounidenses en 2009 y a 4.400 millones de dólares estadounidenses en 2010, asimismo, se prevé que este mercado crezca a un TACC del 10,2% de 2010 a 2014, alcanzando los 6.500 millones de dólares estadounidenses en 2014, generándose un 99,5% de los ingresos en el mercado a nivel doméstico en 2009, según Frost & Sullivan. El creciente aumento de la población de clase media y el fuerte crecimiento en el gasto de los consumidores convierten al mercado brasileño en una región de rápido crecimiento. La cuota de mercado de Atento en el mercado brasileño fue del 23,3% en 2009 y del 27,4% en 2010 según Frost & Sullivan. En Brasil, los principales competidores de Atento son Contax, Dedic, Tivit y Teleperformance, siendo Contax la única empresa de prestación de servicios de BPO/CRM que supera a Atento (con una cuota en el mercado brasileño del 29,8% en 2009 y del 31,1% en 2010 según estimación Frost & Sullivan y datos de la Sociedad).

En 2010, las operaciones de Atento en Brasil representaron el 54% de sus ventas consolidadas, han contado con una media de 74.107 trabajadores y mantenían 36.032 posiciones construidas. Las ventas de Atento Brasil alcanzaron los 903 millones de euros en 2010, lo que representa un TACC del 22,8% en el período comprendido entre 2008 y 2010, y el resultado de explotación creció a un TACC del 15,1% en el mismo período hasta alcanzar los 94,2 millones de euros en 2010, lo que representa un margen de explotación del 10,4%, sin incluir gastos por desvinculación de directivos por importe de 0,2 millones de euros, y gastos de reestructuración por importe de 1,0 millones de euros, vinculados al cambio de nuevo modelo organizativo.

En Brasil, Atento cuenta con una cartera de clientes en expansión que alcanzó la cifra de 82, 67 y 61 clientes al 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente, de la cual el 56%, 69% y 75%, respectivamente, mantiene una relación comercial con Atento desde hace más de cinco años y representa el 87%, 89% y 93%, respectivamente de los ingresos por ventas de ésta en Brasil. Atento sigue aumentando sus ventas procedentes de los clientes que no forman parte del Grupo Telefónica y está desarrollando nuevos servicios y aumentando sus capacidades de venta incremental y venta cruzada. Atento considera que los clientes de este mercado son cada vez más sofisticados y están buscando soluciones más complejas.

Américas

El mercado de BPO/CRM en Latinoamérica (excluyendo Brasil) ha crecido a un TACC del 7,4% entre 2009 y 2010, y se prevé que los ingresos aumenten a un TACC del 9,2% entre 2010 y 2014, según Frost & Sullivan. La demanda interna está siendo impulsada por un aumento en la actividad de consumo y las necesidades

empresariales de los clientes. La tendencia en Latinoamérica (excluyendo Brasil) hacia la deslocalización está creciendo, y en 2010 el 21,2% de los ingresos en el mercado latinoamericano provino de los servicios de deslocalización. Estados Unidos representó el 70,3% de los servicios exportados en 2009 y España fue el segundo mayor importador. En 2009, Atento fue la mayor empresa del mercado en Latinoamérica (excluyendo Brasil) y contaba con una cuota de mercado del 14,6% en 2009.

Atento tiene una presencia significativa en Latinoamérica y sigue ampliando su presencia en la región. En 2010, América representó el 30% de sus ventas consolidadas, con una media de 50.802 trabajadores y 27.272 posiciones construidas. En 2010, sus operaciones en América generaron 498 millones de euros en ventas, lo que representó un TACC del 4,3% entre 2008 y 2010, y el resultado de explotación alcanzó los 50,2 millones de euros, excluyendo gastos por desvinculación de directivos por importe de 0,5 millones de euros, y gastos de restructuración por importe de 1,7 millones de euros, vinculados al cambio de nuevo modelo organizativo, lo que representa un margen de explotación del 10,1%.

En Latinoamérica, Atento cuenta con una cartera de clientes en expansión que alcanzó la cifra de 305 clientes a 31 de diciembre de 2010, de la cual el 41% mantiene una relación comercial con Atento desde hace más de 5 años y representa el 86% de las ventas en Latinoamérica. Atento sigue sumando ingresos procedentes de clientes ajenos al Grupo Telefónica y, en particular, atiende a clientes radicados en Latinoamérica, en comparación con algunos de sus competidores en el mercado latinoamericano que sólo atienden a empresas estadounidenses. Gracias a ello, Atento también se beneficia del crecimiento y la exposición de sus clientes al mercado latinoamericano, lo que considera una de sus ventajas competitivas exclusivas.

EMEAA

El mercado de BPO/CRM en la región EMEA (que no incluye el mercado de BPO/CRM en Asia) ascendió a 16.600 millones de dólares estadounidenses en 2009 y 17.300 millones de dólares estadounidenses en 2010, además, se espera que crezca a un TACC del 3,4% entre 2010 y 2014, alcanzando los 19.800 millones de dólares estadounidenses en 2014, según Frost & Sullivan. Este mercado se encuentra muy fragmentado debido a sus características geográficas y las múltiples lenguas y culturas existentes en la región. En la región EMEA, los principales competidores de Atento son Teleperformance, Convergys, Sitel, ACS, Sykes y Teletech.

En 2010, la región EMEAA (que para Atento incluye: España, Francia, Marruecos y República Checa) representó el 16% de las ventas consolidadas de Atento, con una media de 16.796 trabajadores, incluyendo 6.253 empleados deslocalizados en Colombia, Perú, Uruguay y Marruecos; y 8.648 posiciones construidas. El énfasis de Atento se centra en el mercado español y en aprovechar la capacidad de deslocalización. Las ventas de Atento en la región EMEAA ascendieron a aproximadamente 264 millones de euros en 2010, lo que representa un TACC del 2,1% en el período de 2008 a 2010, y el margen de explotación creció a un TACC del 9,3% durante el mismo período, alcanzando aproximadamente los 19,9 millones de euros en 2010 (excluyendo costes de reestructuración por importe de 0,2 millones de euros vinculados al nuevo modelo organizativo), lo que representa un margen de explotación del 7,5%.

En la zona EMEAA, Atento cuenta con una cartera de clientes en expansión que alcanzó la cifra de 163 clientes al 31 de diciembre de 2010, de la cual el 41% mantiene una relación comercial con Atento desde hace más de 5 años y representó el 88% de las ventas en la región EMEAA en 2010. Atento está desarrollando nuevos servicios y aumentando los ingresos generados por ventas incrementales y venta cruzada con los clientes actuales, buscando oportunidades con nuevos clientes en los sectores de finanzas/seguros y de las administraciones públicas, y potenciando además sus capacidades de deslocalización.

I. EMPLEADOS, CULTURA Y FORMACIÓN

Atento ha evolucionado hacia un modelo organizativo más estratégico que aprovecha el carácter global de la compañía al aprender a adaptarse a las necesidades de los clientes a nivel local. En este modelo, la dirección corporativa es la encargada de definir la estrategia, visión común e identidad corporativa de toda la organización. Este nuevo modelo de organización se introdujo a finales de 2010 como consecuencia de una gran reestructuración interna basada en los siguientes objetivos fundamentales: clientes y empleados; crecimiento sostenible; excelencia operativa; y eficiencia organizativa.

El nuevo modelo de organización está formado por tres divisiones con funciones específicas:

- **Corporativa.** Aporta una función estratégica, encargándose del desarrollo de una visión común y una identidad corporativa única. Determina los indicadores clave de rendimiento de Atento e identifica y promueve mejores prácticas en toda la organización.
- **Regional.** Proporciona la conexión entre la estrategia corporativa y su implementación en el país específico. Centraliza ciertas actividades locales, lo que resulta en una mayor eficiencia gracias a las economías de escala.
- **Local.** Lleva a cabo la gestión comercial y se encarga de la gestión de las operaciones.

Este cambio organizativo ha supuesto la creación de un nuevo Comité Directivo formado por un miembro de cada una de las regiones, Brasil, Américas y EMEA y otro miembro de cada una de las funciones de soporte corporativo según se detalla a continuación: (i) Finanzas, Control y Eficiencia; (ii) Estrategia y Soluciones; (iii) Cumplimiento Legal y Normativo; y (iv) Personas e Identidad.

Empleados

En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010, el número medio de empleados de Atento (sin incluir becarios) fue de 141.768. La tabla que se muestra a continuación indica el número medio de empleados de Atento por zona geográfica y para los ejercicios finalizados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, así como para el trimestre finalizado a 31 de marzo para los ejercicios 2010 y 2011.

NUMERO MEDIO DE EMPLEADOS	31/03/11	31/03/10	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado				
Brasil	78.835	70.588	74.107	68.643	65.251
Américas.....	53.475	48.126	50.802	46.246	47.227
EMEA.....	18.120	15.148	16.796	14.667	14.675
Oficina central	90	56	63	56	45
Total⁽¹⁾	150.520	133.918	141.768	129.612	127.198

(1) Sin incluir becarios.

En el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2008, en promedio, el 70,9% del personal de Atento contaba con un contrato laboral indefinido en comparación con el 71,4% a 31 de diciembre de 2009 y el 69,1% a 31 de diciembre de 2010.

Nuestros empleados están divididos en dos categorías principales:

- **Personal de operaciones.** El personal de operaciones constituye el 97,4% de los empleados totales de Atento y engloba a todos los empleados que prestan un servicio directamente al cliente (es decir, teleoperadores, personal de ventas y consultores), así como sus respectivos supervisores y coordinadores. La edad de los empleados de este grupo oscila entre los 18 y los 27 años. El nivel de rotación de empleados varía a lo largo del año, dependiendo del país y la época del año. A 31 de diciembre de 2010, Atento contaba con una media de 7.885 personas como supervisores y coordinadores y 130.157 como operadores.
- **Personal de estructura.** El personal de estructura constituye el 2,6% de los empleados totales de Atento y engloba a todos los puestos administrativos, de soporte y de gestión. A 31 de diciembre de 2010, Atento contaba con una media de 87 personas en cargos de directores, 333 personas en puestos de gerentes, y 3.306 como personal administrativo.

En 2010, la duración media de permanencia, teniendo en cuenta ambas categorías, era aproximadamente de 1,7 años, y la media de rotación mensual del personal de operaciones (que incluye empleados indefinidos y temporales, empezando a contar desde el primer día de trabajo en Atento respecto a cada empleado) fue del 7,7%.

Negociación colectiva

Atento sigue de cerca la gestión de las relaciones laborales, que es un elemento clave para el éxito de su negocio y de los resultados de las operaciones.

A 31 de diciembre de 2010, 7 de los países en los que opera Atento (Argentina, Brasil, Chile, España, México, Perú y Venezuela) contaban con convenios colectivos que regulan la relación laboral de Atento con la mayor parte de sus empleados en dichos países. A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el 79,0%, el 78,3% y el 71,9%, respectivamente, de los empleados de Atento estaban sujetos a un convenio colectivo.

Los convenios colectivos suscritos por Atento generalmente se revisan con una periodicidad de 1 a 3 años con los principales sindicatos de los países correspondientes. Por lo general, los convenios colectivos en vigor contienen términos que cubren las siguientes áreas: remuneración, salario mínimo, complementos salariales, horas extraordinarias, beneficios, bonos e incapacidad parcial.

En Brasil, el convenio colectivo más importante para Atento es el vigente en São Paulo. Se renegocia anualmente en el mes de enero. En el convenio suscrito en febrero de 2011, los salarios se incrementaron en un 6,5% de media.

En México, el convenio colectivo más importante, por el número de empleados al que se aplica, es el de México DF, que se renegocia anualmente en febrero. El convenio colectivo suscrito en 2010 no ha incluido ningún ajuste salarial y el de 2011 tuvo un ajuste de 4,2%.

En España, existe un convenio colectivo común para todas las empresas de *contact centers* del país, que se negocia a través de la Asociación de Contact Center Española, un comité compuesto por representantes de las seis principales empresas de *contact centers* de España, entre las que se incluye Atento. El último convenio entró en vigor en enero de 2007 y su vencimiento estaba previsto en diciembre de 2009. En dicho convenio se incluía un aumento salarial medio del 2,3%. Desde enero de 2010 se han venido desarrollando negociaciones para suscribir un nuevo convenio, por lo que todavía sigue vigente el convenio anterior.

Cultura

El equipo humano de Atento es su activo más importante. Atento ha creado, y refuerza de forma constante, una cultura que enfatiza el trabajo en equipo, la mejora constante de procesos y la dedicación al cliente. Atento cree que su cultura está presente en todas las relaciones y procesos de la organización y se ajusta a sus valores y objetivos, y que su marca está completamente alineada con su cultura y su estrategia.

La dedicación que Atento confiere a sus clientes se ha visto traducida en unas relaciones de negocio a largo plazo con los mismos. Esta metodología, diseñada para fomentar la participación en todos los niveles de la organización, se aplicó con éxito en 2008 a las operaciones brasileñas de Atento y en 2010 se trasladó al resto de operaciones en todo el mundo. El factor fundamental para el éxito de este proyecto es asegurar que toda la organización está alineada con los propulsores de la cultura de Atento que mejor se adecuan a su estrategia y visión de negocio.

Gestión diferenciada

Asimismo, los intereses de los miembros del equipo directivo están alineados con los de Atento, en tanto que los incentivos de los miembros del equipo directivo están basados en: (i) la creación de valor para el accionista; (ii) incremento del negocio (particularmente respecto a nuevos clientes) y (iii) la expansión de los márgenes de Atento.

Evaluaciones de empleados (*management review*). Atento hace una valoración y un seguimiento de la contribución y desarrollo de sus empleados. Las evaluaciones de empleados se llevan a cabo anualmente y tienen efecto sobre muchos procesos de recursos humanos, incluidas las revisiones salariales y el cálculo de *bonus*, las iniciativas de formación y desarrollo y la movilidad internacional. El proceso consiste en la evaluación del rendimiento, las competencias y el potencial del empleado (dirigidos a directores, gerentes y líderes).

Proceso de valoración (assessment). Las valoraciones se consideran una herramienta estratégica de desarrollo organizativo para gestionar el capital humano de Atento mediante el reconocimiento y la identificación del potencial y el desempeño de sus profesionales, así como la propuesta de las acciones y los planes de desarrollo necesarios para llevar a cabo la estrategia de Atento. El proceso de valoración tiene en cuenta el desempeño, las capacidades, la formación y la experiencia profesional del empleado, así como su potencial con el objetivo de encuadrar al empleado en el mejor puesto de la organización. Como resultado del éxito que el programa de valoración de Atento ha tenido en Brasil, se ha comenzado una iniciativa global de valoración de ejecutivos (dirigido a directores y gerentes).

Formación y motivación de empleados

Remuneración. El modelo retributivo de Atento se traduce en un “*modelo de recompensa total*” en el que se incluye la compensación económica, los beneficios, las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, así como el desarrollo y las oportunidades profesionales para atraer, retener, comprometer y motivar tanto a empleados actuales como futuros. Los principales pilares de este modelo, especialmente en lo que respecta al personal de estructura, son: una metodología de valoración de puestos; retribución; la diferenciación; esquema de variables; los incentivos de largo plazo; otros beneficios; y la movilidad internacional.

Programas de motivación. El programa Atento Rally se inició en 2005 como una iniciativa de motivación diseñada para el personal de operaciones de los distintos *contact centers* de Atento México y Centroamérica, con el objetivo de mejorar los resultados y fortalecer el sentido de pertenencia al negocio. Esta iniciativa se creó como un instrumento para generar puntos de contacto y relaciones entre los empleados y la marca y los valores de Atento. El programa ya ha sido implantado en la mayor parte de los países en los que opera Atento e incluye una serie de eventos trimestrales con actividades culturales, recreativas, deportivas y sociales para aproximadamente el 60% de los empleados en todo el mundo.

Academia Atento. Atento Brasil fundó la Academia Atento en 2007 con la meta de proporcionar una formación corporativa para los empleados y mejorar los programas de formación y desarrollo. La Academia Atento está estructurada para proporcionar diferentes respuestas a distintos públicos con el objetivo de desarrollar un conjunto específico de capacidades en un público determinado, conforme a la siguiente división: (i) la Academia de Ejecutivos, para directivos y demás personal gerencial; (ii) la Academia de Líderes, para jefes de departamento y supervisores; y (iii) la Academia de Profesionales de Negocios, para personal administrativo, técnico y de operaciones.

Satisfacción del empleado. El nivel de satisfacción de los empleados con el entorno de trabajo es importante para Atento. En los distintos países en los que opera, Atento participa en la encuesta “*Great Place to Work*”, llevada a cabo localmente por el *Great Place to Work Institute*. La encuesta mide la percepción de los empleados en cuanto al entorno de trabajo y permite realizar comparaciones con otras empresas participantes a nivel local y regional. Atento figura entre las empresas incluidas en 2011 como “*Great Place to Work*” en Argentina, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú y Puerto Rico.

Adicionalmente, Atento ha implantado su propia encuesta de satisfacción del empleado. Además de medir el nivel de satisfacción, Atento comenzó en 2010 a medir el grado de compromiso de sus empleados con la empresa. Los resultados de satisfacción y compromiso aumentaron de un 67,3% en 2009 a un 73,5% en 2010 (o un 77,1% conforme el anterior método), lo que representa un incremento de 6,2 puntos porcentuales. En 2011, Atento pretende comenzar a medir y gestionar los factores que impulsan la eficiencia, a través de la contratación de un proveedor global.

J. OPERACIONES

Operaciones comerciales

Atento entiende que las operaciones comerciales están diseñadas para prestar a sus clientes tanto facilidades como mayor flexibilidad. Las relaciones de Atento con sus clientes se basan en 4 aspectos fundamentales: (i) el enfoque de la localización equilibrada (*right shore*) y el tiempo de lanzamiento al mercado, (ii) la eficiencia y la productividad, (iii) la capacidad analítica y la innovación, así como (iv) las capacidades multicanal.

Enfoque de localización equilibrada y tiempo de lanzamiento al mercado. Atento gestiona su infraestructura centrándose en un enfoque de localización equilibrada. La utilización de sus operaciones se diseña en función de las necesidades de sus clientes. Este enfoque le permite ofrecer la combinación de infraestructura (en la misma ubicación del cliente o a través de atención local, deslocalización (*offshoring*) o regionalización (*onshoring*)) que necesitan sus clientes. Su equipo de despliegue de infraestructura está capacitado para lograr una rápida implementación con el fin de reducir al mínimo el tiempo de salida al mercado de los clientes. Atento intenta poner en marcha las mejores alternativas para la ubicación del centro de contacto del cliente, proporcionando soluciones tales como plataformas de *software*, la movilidad de infraestructuras de alto nivel, la centralización de procesos y la alta concentración de centros de contacto con las capacidades multicanal de Atento.

Eficiencia y productividad. Atento explota sus centros de contacto de forma que se potencie al máximo el beneficio recibido por sus clientes, gestionando la relación coste-beneficio con los criterios de eficiencia y calidad. Sus resultados vienen influidos por su aptitud para gestionar eficazmente su capacidad de producción y su personal. Atento procura seguir las buenas prácticas del sector de BPO/CRM, proporcionando soluciones basadas en las necesidades de sus clientes. Como parte integral de su gestión de operaciones, sus herramientas de SVA permiten que Atento preste y mantenga altos niveles de servicio para sus clientes. Atento vigila estrechamente la utilización de sus puestos de atención y compensa los costes asociados al mantenimiento de los puestos de atención no utilizados y de los infrautilizados con la flexibilidad necesaria para responder rápidamente a un aumento de las demandas de los clientes. Atento ha desplegado las principales plataformas de gestión de posiciones de atención que le permiten gestionar más eficazmente el tiempo de sus trabajadores, responder rápidamente a las cambiantes necesidades de sus clientes y optimizar la productividad del personal.

Capacidades analíticas e innovación. Atento considera que ofrece unas capacidades competitivas y de alta calidad para la comercialización de bases de datos (DBM), el análisis de negocio y el soporte a sistemas en CRM. Gracias a la experiencia de Atento en DBM, sus clientes logran obtener una comprensión mayor y más profunda de sus consumidores finales mediante la utilización de bases de datos y técnicas analíticas avanzadas, lo que les permite prestar un mejor servicio y potenciar al máximo el rendimiento y la rentabilidad.

Atento combina estos servicios con su experiencia en las propias operaciones de atención al cliente. El énfasis de su oferta de capacidades de análisis a través de operaciones se centra en aprovechar su experiencia tecnológica para identificar las mejores capacidades de los procesos de negocio de sus clientes. Esto le permite prestar servicios de valor añadido que proporcionen una valiosa información empresarial a los clientes y los usuarios finales.

Aparte de sus operaciones cotidianas, Atento considera que la innovación, a través de un uso creativo de tecnología de vanguardia, le otorga una ventaja competitiva. Atento dispone de un equipo de innovación que garantiza que está constantemente analizando y desarrollando nuevas tecnologías con el fin de ofrecer nuevos servicios y experiencias a sus clientes. Atento también se está centrando en el rápido crecimiento de las redes sociales con grandes audiencias interactivas, que cree que serán un medio útil a través del cual podrá prestar servicios de atención al cliente en el futuro.

Capacidades multicanal. Atento cree que los consumidores finales buscan comodidad, un soporte autoservicio, una información más rápida y la solución de los retos a los que se enfrentan. A juicio de Atento, los clientes utilizan más cantidad de canales para ofrecer soluciones en lugar de sustituir un canal por otro. El enfoque multicanal se puede utilizar con cualquier producto o solución de la cartera de Atento.

La estrategia actual de Atento para los servicios multicanal pasa por mejorar y actualizar su plataforma telefónica, acelerar las soluciones del canal presencial, desarrollar plataformas móviles y de Internet con un enfoque de autoservicio, así como obtener una clara comprensión tanto de sus puntos fuertes como de los débiles en la implantación de esta estrategia. Sus planes de futuro para los servicios multicanal incluyen el desarrollo de nuevos canales a través de la puesta en marcha de un plan de trabajo para el desarrollo de los mismos, la integración de todos los canales, el mapeo e identificación de la experiencia del cliente a través de la información del análisis de negocio y el establecimiento de un proceso innovador que capte las tendencias del mercado y aumente su posición y oferta de canales en el mercado de servicios de BPO/CRM.

Infraestructura

Atento gestiona su infraestructura centrándose en el concepto de *rightshore*. Sus operaciones se diseñan en función de las necesidades de sus clientes. Este enfoque le permite ofrecer la combinación de infraestructura (en la misma ubicación del cliente o a través de atención local, deslocalización (*offshoring*) o regionalización (*onshoring*)) que necesitan sus clientes. Su equipo de despliegue de infraestructura está capacitado para lograr una rápida implementación con el fin de reducir al mínimo el tiempo de puesta en venta de los productos de los clientes.

Durante los 3 últimos años la infraestructura de Atento ha crecido debido a un aumento en las peticiones de sus clientes. A 31 de diciembre de 2010, Atento contaba con 71.952 posiciones de atención construidas a nivel mundial, 8.648 en la región EMEAA, 36.032 en Brasil, 26.828 en Latinoamérica (excluyendo Brasil) y 444 en Estados Unidos. A 31 de diciembre de 2010, Atento contaba con 171 *contact centers* a nivel mundial, 49 en la región EMEAA, 57 en Brasil, 62 en Latinoamérica (excluyendo Brasil) y 3 en Estados Unidos. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, la media de ocupación de las posiciones de atención construidas fue del 82,2%, 74,3%, 72,2% y 85,6%, respectivamente, medido como el número de posiciones de atención construidas en uso respecto al total de centros completados.

La siguiente tabla muestra el número de *contact center* y posiciones de atención construidas en cada uno de los países en los que operaba Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

PAÍS	31/03/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08	31/03/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado							
Brasil	36.642	36.032	35.133	29.893	58	57	58	54
Américas	27.693	27.272	27.419	25.130	68	65	68	62
<i>Argentina</i> ⁽²⁾	3.738	3.512	3.313	2.800	19	17	18	18
<i>Centroamérica</i> ⁽³⁾	1.739	1.763	1.875	1.662	6	6	6	5
<i>Chile</i>	3.684	3.682	3.683	3.796	9	8	7	8
<i>Colombia</i>	3.070	2.954	3.650	3.295	3	3	4	4
<i>EE.UU.</i>	444	444	--	--	2	3	--	--
<i>México</i>	8.027	8.149	7.510	6.133	19	19	23	17
<i>Perú</i>	4.051	3.828	4.519	4.445	1	1	2	2
<i>Puerto Rico</i>	580	580	580	580	4	3	3	2
<i>Venezuela</i>	2.360	2.360	2.289	2.419	5	5	5	6
EMEAA	8.422	8.648	5.654	5.691	45	49	75	83
<i>España</i>	6.353	6.563	3.577	3.897	35	39	65	75
<i>Marruecos</i>	1.645	1.674	1.697	1.514	7	7	7	6
<i>República Checa</i>	424	411	380	280	3	3	3	2
Total	72.757	71.952	68.206	60.714	171	171	201	199

(1) Incluyendo *contact centers* en instalaciones de Atento y en instalaciones de clientes, en donde Atento proporciona personal de operaciones y posiciones construidas.

(2) Incluye Uruguay.

(3) Incluye Panamá, El Salvador y Guatemala.

Nueva distribución de centros. En la planificación y el despliegue de las nuevas instalaciones de los *contact centers*, Atento aplica un proceso de planificación estandarizado para incorporar todos los aspectos que podrían afectar a las operaciones, como por ejemplo: estudios de las tasas de desempleo, tamaño de las universidades locales, el nivel de renta, el transporte público, el acceso a la infraestructura local de telecomunicaciones y la redundancia de redes.

Infraestructura de telecomunicaciones. Los servicios de telecomunicaciones de Atento trabajan con los principales operadores de telefonía a nivel local e internacional. Atento ha implementado una red para

interconectar los principales países en los que opera. Esta nueva plataforma ofrece nuevas opciones de conectividad a sus clientes y le permite ejecutar aplicaciones nuevas, tales como la telepresencia y la videoconferencia. Dado que casi la totalidad de su plataforma de voz se basa en tecnología Protocolo de Internet (IP según sus siglas en inglés), Atento ha implementado una infraestructura de telecomunicaciones estable y flexible, que permite la continuidad del negocio (datos/voz) a través de sistemas redundantes y sistemas de interconexión en la mayoría de sus instalaciones. En 2010, haciendo una extrapolación a nivel global sobre la base del número de contactos gestionados en los *contact centers* de Brasil, Atento gestionó aproximadamente 3.500 millones de contactos a nivel mundial para sus clientes.

La tecnología de seguridad de Atento se basa en los requisitos de infraestructura estándar, tales como programas *firewall* (bloqueo de acceso no autorizado) y programas de detección de intrusos para garantizar la protección e integridad de la información y la prevención de accesos no autorizados. Además, Atento ha puesto en marcha planes de recuperación ante desastres y planes de continuidad del negocio de su infraestructura y procesos tecnológicos en todos los países en los que opera, basados en la distribución de servicios entre los diferentes centros de operaciones y centros de datos, incluyendo procesos de copia de seguridad y replicación, para garantizar que las operaciones de sus clientes sean seguras.

Cada país cuenta con un sistema para la monitorización automática de su infraestructura, utilizado por el centro de operación de red de cada país. Los ingenieros de Atento pueden monitorizar, en tiempo real, el estado de todos los dispositivos que aparecen en su red y servidores, lo que les permite ser proactivos en la solución de problemas al anticiparse a sobrecargas en la capacidad de la red, los servidores y otros equipos.

Tecnología

El departamento de tecnología de Atento es fundamental para su negocio, y cuenta con empleados en las regiones Brasil, Américas y EMEA. Atento dispone de múltiples soluciones de tecnología para dotar a sus servicios, la mayoría de las cuales desarrolla internamente con sus propias metodologías y se encuentran integradas a través de su plataforma tecnológica. Atento se esfuerza en seguir las mejores prácticas de la industria de BPO/CRM, ofreciendo soluciones basadas en las necesidades de sus clientes.

A 31 de marzo de 2011 y durante el ejercicio 2010, 2009 y 2008, el importe de las inversiones realizadas en tecnología (*hardware* y *software*) ascendió a 6.001, 35.976, 19.580 y 20.318 miles de euros, respectivamente.

El equipo del departamento de tecnología está orientado en aras del interés del cliente. Atento considera que dispone de personal especializado y capacitado para la prestación de todos los servicios, centrado en nuevos productos y el desarrollo de soluciones, y soporte técnico 24 horas al día.

A 31 de diciembre de 2010, Atento disponía de 1.753 informáticos a tiempo completo, distribuidos de la siguiente forma: 41% para soporte informático, 28% para mantenimiento e implementación de infraestructura, 13% para nuevos productos, desarrollo e investigación 14% para el desarrollo de software para clientes y 4% para los sistemas de soporte corporativos.

Atento utiliza una plataforma tecnológica estándar para sus *contact centers*, empleando productos de los proveedores líderes en el sector de los *contact centers*. En general, los contratos suscritos con estos proveedores tienen una duración media de 2 años y, junto con habituales cláusulas generales de contratación, prevén en la mayoría de los casos, un sistema de peticiones por parte de Atento, a través del envío al proveedor de órdenes de suministro de equipos o elementos de *hardware* y *software* y adicionalmente, en la mayoría de casos, llevan aparejado el mantenimiento de los mismos.

Debido al creciente desarrollo y la capacidad de integración de su equipo técnico, Atento está en condiciones de responder a las demandas del mercado y proporcionar una respuesta rápida a sus clientes. Atento trabaja con los principales proveedores de gestión operativa de *contact centers*, ofreciendo servicios interactivos inteligentes (mediante la integración telefónica por ordenador), ventas salientes automatizadas (marcadores predictivos, que son sistemas informatizados de marcación automática), respuesta de voz interactiva (IVR, por sus siglas en inglés), monitorizaciones de calidad (grabadores de voz), inteligencia de negocio (BI, por sus siglas en inglés), es decir, cruces de información procedente de distintas fuentes de datos para aportar valor del negocio a nuestros

clientes, dimensionamiento de la fuerza laboral en la operación (WFM, por sus siglas en inglés), automatización de servicios en persona (PDA, por sus siglas en inglés) y planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés).

Atento considera que esta cooperación le ha permitido lograr una integración rápida de tecnologías y prestar una serie de nuevos servicios diseñados para atender las necesidades específicas de sus clientes. Atento considera que un ejemplo de ello es el acuerdo de licencia con Microsoft, en tanto que le ha proporcionado una gama más amplia de herramientas de integración y tecnología. Dicho acuerdo tiene como objeto la contratación de licencias de productos de Microsoft, por un importe de 4.126 miles de reales brasileños (equivalente a aproximadamente 1.783 miles de euros) y vigente hasta el 31 de diciembre de 2011.

Asimismo, el éxito del negocio depende de la fiabilidad de la tecnología suministrada por sus proveedores de tecnología y telecomunicaciones, lo cual está además condicionado por la existencia de un número limitado de proveedores de tecnología (a nivel mundial 5 grandes proveedores principalmente).

Asimismo, con el objetivo de ofrecer una mayor eficiencia y productividad en la operación basada en la automatización, los equipos de tecnología de Atento analizan el nivel de utilización de las diferentes soluciones tecnológicas a través de las operaciones de las posiciones de atención y del personal que atiende las mismas. Los ratios de utilización en tecnología (número de equipos y/o operaciones que disponen de las siguientes soluciones/herramientas), son los siguientes: el ratio de servicios inteligentes de llamada (CTI, según sus siglas en inglés) es de un 30%; el ratio de inteligencia de negocio (BI, por sus siglas en inglés) es de un 49%; el ratio de respuesta de voz interactiva (IVR, según sus siglas en inglés) es de un 51%; el ratio de marcación predictiva es de un 56%; el ratio de automatización de servicios en persona (PDAs, por sus siglas en inglés) un 60%; el ratio de monitorizaciones de calidad (grabadores de voz) es de un 73%, y el ratio de planificación de recursos empresariales (ERP, por sus siglas en inglés) es de un 100%, implantado en las operaciones para funciones administrativas, tales como finanzas y contabilidad.

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre 2010, Atento, empleando sus capacidades tecnológicas y de infraestructura, puso en marcha más de 360 servicios nuevos o ampliaciones de los servicios actuales para sus clientes, personalizados especialmente para satisfacer las necesidades de estos últimos. Por ejemplo, Atento ha puesto en marcha 1.600 posiciones de atención construidas en 60 días para dar cabida a la operación de un nuevo servicio para un cliente. Esta operación incluye la integración de un distribuidor de llamadas automático (ACD, *Automatic Call Distributor*) con la plataforma de grabación de voz e IVR de Atento como herramienta de automatización. Atento también ha establecido un nuevo centro de prestación de servicio en Brasil con 2.000 posiciones de atención construidas en 90 días. Esta operación incluye la integración de un ACD con su plataforma de grabación de voz e IVR, marcador predictivo (que son sistemas informatizados de marcación automática) y plataforma multicanal (incluyendo la plataforma integrada de chat y correo electrónico) como herramienta de automatización. Para las ampliaciones de servicio, Atento ejecutó una actualización en su centro de prestación de servicio mediante la migración de 1.000 puestos de atención a la tecnología de Voz sobre Protocolo de Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) en 15 días.

Informes de tecnología. Atento ha incorporado a sus soluciones tecnológicas un conjunto de estadísticas en línea para ofrecer una amplia gama de información que permita a los clientes una toma de decisiones rápida y flexible. Los informes *on line* para los clientes incluyen datos en tiempo real, tales como cifras de ventas totales, contactos efectivos o contactos fallidos, y se puede acceder a ellos a través de dispositivos móviles. Estos datos contienen información detallada con base en determinadas variables como el número de interacciones por campaña, las interacciones por horas o días, el comportamiento de las ventas, la productividad, etc. Estas herramientas son importantes para los clientes que desean comprender los patrones de ventas con el fin de mejorar sus estrategias de desarrollo de negocio.

Premios de tecnología. Atento se esfuerza en encontrar soluciones que mejoren la experiencia de los usuarios finales de sus clientes y le diferencien de sus competidores a través de la innovación y una mejor experiencia del usuario final. Atento ha recibido premios por su innovación tecnológica, tales como el de “empresa más innovadora” publicado por Information Newsweek en junio de 2009 y julio de 2010, y “PAINANIS - mejor herramienta tecnológica” en septiembre de 2010.

Calidad en las operaciones

Atento ha implementado rigurosos estándares de calidad en sus actividades con un énfasis en la excelencia operativa, gestión de productos y análisis estadísticos, a fin de mejorar el rendimiento y prestar mejor resultados a sus clientes.

Normas de calidad. Atento ha obtenido la certificación Customer Operations Performance Center® (COPC®) en algunas de sus operaciones, debido al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en la norma UNE--EN ISO 9001: 2008, que determina los requisitos de un buen sistema de gestión de calidad que puede utilizarse para aplicaciones internas por organizaciones. La norma COPC® define un modelo de gestión global e integrado para los proveedores de servicios de *contact centers*, y propone un conjunto de mejores prácticas de gestión, mediciones clave y formación destinadas a (i) aumentar la satisfacción y la fidelidad del cliente, (ii) prestar un servicio excelente, y (iii) aumentar la rentabilidad del negocio.

Asimismo, Atento ha implantado en sus operaciones un método sistemático llamado “*Six Sigma*” que utiliza información (“gestión de hechos”) y análisis estadístico para medir y tratar de mejorar el rendimiento operacional de las compañías. Dependiendo de las necesidades de sus clientes, Atento obtendrá las certificaciones o cumplirá las normas necesarias para prestar los servicios que éstos le soliciten.

Aseguramiento de la calidad y gestión del riesgo. Atento desarrolla continuamente procesos de estandarización de sus productos, eliminando duplicidades, homogeneizando los procesos y compartiendo mejores prácticas entre países. Su principal objetivo es ofrecer a sus clientes soluciones y servicios diferenciales conforme a un conjunto sistemático de normas y políticas globales de Atento, independientemente de la ubicación. Como parte de este esfuerzo, sus áreas de calidad y de producto interactúan de la siguiente forma:

- *Estandarización de productos.* Este proceso consiste en (i) diseñar diferentes productos, (ii) documentar procedimientos estándar de la cartera de productos, y (iii) poner en marcha y gestionar indicadores clave de rendimiento por producto y servicio prestado.
- *Armonización de procesos.* Consiste en la estandarización de los procesos de monitorización y las medidas de gestión y control de cada producto y servicio que se presta.

Estos esfuerzos están destinados a aumentar la eficiencia operativa de Atento al (i) identificar y aplicar mejores prácticas en todos los países, (ii) conseguir economías de escala, sinergias y eficiencia de costes, y (iii) eliminar duplicidades.

6.1.2 Nuevos productos o actividades significativas

No procede.

6.2 Principales mercados en los que compite Atento

Atento es uno de los mayores proveedores de servicios en el sector de BPO/CRM en el mercado de BPO a nivel global. BPO es la práctica moderna de negocio en la que se involucra a una tercera parte para ejecutar procesos de negocio que no son los principales de la empresa, tal y como la contabilidad, facturación, atención al cliente, gestión de crédito, gestión de recursos humanos, servicios legales, impresión y tecnología de la información. La tendencia del mercado hacia la externalización continúa aumentando y las actividades externalizadas actualmente exigen cada vez mayores valores de funcionalidad que hace unos años, en tanto que requieren de disciplinas tales como ingeniería, diseño, programación informática y análisis financiero.

Atento considera que BPO permite a las empresas: (i) centrarse en su negocio principal; (ii) disponer de mayor control sobre gastos y presupuestos; (iii) incrementar la satisfacción del consumidor; (iv) reutilizar capital usando en procesos internos; y (v) reducir el tiempo de salida al mercado de nuevos productos y servicios. Adicionalmente, cree que los clientes reciben mayor calidad del servicio en estas áreas no principales al asociarse con una empresa cuyo principal interés es ofrecer dicho servicio.

Mercado global de BPO

IDC prevé que el mercado global de BPO (con un valor total de 158 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010) crezca a una TACC del 6,2% entre 2010 y 2014, alcanzando un valor total estimado de más de 201,5 miles de millones de dólares estadounidenses.

Esta estimación de crecimiento positivo es el resultado de: (i) la tendencia creciente de las empresas a externalizar; (ii) el aumento en las actividades económicas mientras los países desarrollados se recuperan de la caída económica global; (iii) que las empresas buscan alcanzar un mayor rango de objetivos a través de la externalización, dando lugar a nuevas oportunidades para prestadores de servicios tal y como es Atento; y (iv) que empresas, particularmente aquellas en los mercados emergentes, se conciencian cada vez más de las ventajas que BPO puede ofrecer a su negocio, tales como mayores ingresos, mayores márgenes operativos, mejoras en la gestión del capital circulante, una mayor satisfacción del cliente y una mejora en la posición competitiva.

	2009	2010	2011E ^(*)	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E	
INGRESOS DE SERVICIOS DE BPO EN TODO EL MUNDO								
POR ÁREA DE NEGOCIO								
			<i>(miles de millones de dólares estadounidenses)</i>				<i>(%)</i>	
Atención al cliente	51,9	54,3	57,1	60,9	65,0	69,1	6,2%	
Finanzas y contabilidad.....	25,0	26,4	28,2	30,3	32,6	36,1	8,1%	
Recursos humanos	17,6	18,3	19,3	20,5	22,0	23,7	6,7%	
Proceso de recursos humanos	48,5	49,9	52,0	54,4	57,1	60,0	4,7%	
Aprovisionamientos.....	2,4	2,7	3,0	3,4	3,8	4,2	11,7%	
Formación.....	6,7	6,6	7,1	7,7	8,1	8,5	6,5%	
Total.....	152,1	158,2	166,8	177,2	188,7	201,5	6,2%	

Fuente: IDC.

(*) E: Estimado.

IDC divide el mercado global en tres regiones distintas: (i) Américas (incluyendo los Estados Unidos y Latinoamérica) que representan el 55,3% del mercado y se estima que crezca a una TACC del 5,2% entre el 2010 y el 2014; (ii) el mercado de BPO en EMEA (Europa, Oriente Medio y África) con un valor de 41 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010, lo que representa el 25,9% del mercado, y se estima que crezca a una TACC del 5,5% entre el 2010 y el 2014; (iii) Asia Pacífico con un valor aproximado del mercado de BPO de 29,8 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010, lo que representa el 18,8% del mercado, y se estima que crezca a una TACC del 9,9% entre el 2010 y el 2014. La tabla que se recoge a continuación muestra los ingresos de servicios de BPO en todo el mundo por región:

	2009	2010E ^(*)	2011E	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E	
INGRESOS DE SERVICIOS DE BPO EN TODO EL MUNDO								
POR REGIÓN								
			<i>(miles de millones de dólares estadounidenses)</i>				<i>(%)</i>	
Américas.....	84,9	87,4	91,0	96,0	101,5	107,1	5,2%	
EMEA	39,5	41,0	43,2	45,7	48,3	50,9	5,5%	
Asia-Pacífico	27,8	29,8	32,5	35,6	39,0	43,5	9,9%	
Total.....	152,1	158,2	166,8	177,2	188,7	201,5	6,2%	

Fuente: IDC.

(*) E: Estimado.

El mercado global de BPO/CRM

BPO/CRM es la externalización de actividades y procesos de negocio que acomete una empresa al interactuar con los clientes o consumidor. Estas actividades incluyen atención al cliente, fidelización y adquisición de

usuarios, *help desk*, soporte técnico, servicios de cobro de deuda, marketing y ventas. Los servicios de BPO/CRM pueden variar desde la gestión de simples llamadas a procesos de negocio complejos, mediante distintos canales mediante soluciones tecnológicas avanzadas.

Frost & Sullivan prevé que el gasto mundial en BPO/CRM crezca a una TACC del 5,8%, desde los 56,8 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010 hasta los 71,2 miles de millones de dólares estadounidenses en 2014. En Latinoamérica se estima una TACC del 9,8% durante el mismo periodo, con una previsión de mercado de 12 miles de millones de dólares estadounidenses en 2014, que es cuando se estima que el 23,3% de los ingresos provenga del *offshore*.

INGRESOS DE SERVICIOS DE BPO/CRM EN TODO EL MUNDO POR REGIÓN	2009	2010	2011E ⁽²⁾	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E
	(miles de millones de dólares estadounidenses)						(%)
Norteamérica ^(*)	22,6	23,1	23,9	24,8	25,8	26,9	3,9%
EMEA ^(*)	16,6	17,3	17,9	18,6	19,2	19,8	3,4%
Asia-Pacífico	14,2	16,1	18,4	20,9	23,6	26,4	13,2%
<i>Asia-Pacífico-doméstico</i> ^(*)	8,8	9,9	11,2	12,5	13,9	15,3	11,5%
<i>Asia-Pacífico-offshore</i>	5,4	6,2	7,2	8,4	9,7	11,1	15,7%
Latinoamérica	7,5	8,3	9,1	10,0	11,0	12,0	9,8%
<i>Latinoamérica-doméstico</i> ^(*)	5,9	6,5	7,1	7,8	8,5	9,2	9,0%
<i>Latinoamérica-offshore</i>	1,6	1,8	2,0	2,2	2,5	2,8	12,5%
Total⁽¹⁾	53,9	56,8	60,1	63,7	67,4	71,2	5,8%

Fuente: Frost & Sullivan

(1) El total para cada año es la suma de las regiones indicadas con un (*). Asia-Pacífico *offshore* y Latinoamérica *offshore* no han sido incluidos en el total a fin de no contabilizar doblemente dichos ingresos, en tanto que dichos ingresos se incluyen a nivel nacional (es decir, EMEA y Norteamérica) y ya han sido contabilizados en el total.

(2) E: Estimado.

Según Frost & Sullivan, las previsiones de TACC por región geográfica para el periodo 2010-2014 son las siguientes: (i) un 3,9% en Norteamérica; (ii) un 13,2% en Asia-Pacífico; (iii) un 3,4% en EMEA; y (iv) un 9,8% en Latinoamérica.

Expansión del mercado—la visión de Atento sobre la cadena de valor

Atento centra su actividad en una cartera de servicios que va más allá del mercado de BPO/CRM, tal y como se entiende por Frost & Sullivan e IDC. La presencia de Atento en estos segmentos proviene de la visión de su cadena de valor, lo que lleva a Atento a ofrecer las soluciones más requeridas por sus clientes. Los servicios en expansión actualmente ofrecidos por Atento son básicamente: (i) ventas presenciales, (ii) servicios de *back-office* en el sector financiero y de seguros; y (iii) recuperaciones de créditos impagados (largo plazo).

Según IDC, el mercado global de BPO alcanzó una cifra de 158 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010. Según Frost & Sullivan, el mercado de BPO/CRM, que forma parte de un mercado de BPO mucho más amplio, alcanzó un cifra de 56,8 miles de millones de dólares estadounidenses, incluyendo los servicios *offshore*.

Mediante análisis e investigaciones internas, y a través de la ayuda de consultoras globales, Atento estima que el mercado potencial objetivo para la prestación de servicios en el que opera alcanzó una cifra de 100 miles de millones de dólares estadounidenses, equivalente a un mercado un 76% mayor que el mercado externalizado de BPO/CRM (según Frost & Sullivan), pero menor que el conjunto del mercado global de BPO. No obstante, la Sociedad no puede asegurar el tamaño actual del mercado objetivo ni cuál será el tamaño del mercado objetivo en el futuro.

El mercado de BPO/CRM en Latinoamérica

El mercado de BPO/CRM en Latinoamérica ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos 3 años, creciendo a una TACC del 11,2% desde 2007 hasta el 2010. Se espera que continúe creciendo a un ritmo fuerte:

los ingresos se prevé que aumenten a una TACC del 9,8% para el periodo de 2010 a 2014, con un gasto esperado de 12 miles de millones de dólares estadounidenses en 2014. Atento es la principal empresa en Latinoamérica con una cuota de mercado del 19,1% en 2009, según Frost & Sullivan.

El aumento en la demanda de servicios de BPO/CRM nacionales tiene lugar debido a la necesidad de prestar dichos servicios y de reducir los costes, en tanto que empresas orientadas hacia sus clientes continúan demandando interacciones de mayor calidad, mayor valor por vendedores y un aumento en los niveles de productividad de agentes. La recuperación más rápida de la crisis financiera y crecimiento económico en Latinoamérica debería expandir el mercado para servicios de *contact center*, ventas y gestión de crédito. Este crecimiento tiene una estrecha relación con el gasto de los consumidores que se prevé que aumente a una TACC del 8,3% desde 2010 al 2014 según OECD, y una población que es mayoritariamente de clase media. Entre 2007 y 2010, la penetración de la externalización de servicios de atención al cliente (que se ha calculado tomando como base el mercado de CRM entre el PIB nominal) creció desde el 0,10% hasta el 0,12% del PIB, y se prevé que alcance el 0,14% en el 2014. Por otro lado, Atento estima que la caída en la prestación interna de servicios de atención al cliente vino impulsada por la voluntad de los clientes de reducir costes, mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción del consumidor final.

Se espera que Perú muestre el mayor crecimiento (un 15,4%). Asimismo, se prevé que Brasil, el mayor mercado individual de la región, crezca a una TACC del 10,2%, ligeramente superior al resto de la región.

	2009	2010	2011E ^(*)	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E
INGRESOS POR PAÍS DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LATINOAMÉRICA (INCLUYE INGRESOS OFFSHORE)							
<i>(miles de millones de dólares estadounidenses)</i>							
Argentina	0,6	0,7	0,7	0,8	0,9	1,0	8,7
Centroamérica y el Caribe	0,9	0,9	1,0	1,1	1,2	1,3	8,1
Chile	0,3	0,3	0,3	0,4	0,4	0,4	9,4
Colombia	0,4	0,5	0,6	0,6	0,7	0,8	12,9
Perú.....	0,2	0,2	0,2	0,3	0,3	0,3	15,4
Subtotal.....	2,4	2,6	2,8	3,2	3,5	3,8	9,9
México.....	1,2	1,3	1,4	1,5	1,6	1,7	7,7
Brasil	3,9	4,4	4,9	5,4	5,9	6,5	10,2
Total.....	7,5	8,3	9,1	10,0	11,0	12,0	9,8

Fuente: Frost & Sullivan

(*) E: Estimado.

El mercado brasileño

Según Frost & Sullivan, Brasil fue uno de los mercados con mayor ritmo de crecimiento en el mercado de BPO/CRM en 2009. Además de las buenas perspectivas económicas del país para los próximos años, la normativa sectorial que se aprobó en 2008 ayudó a crear un entorno favorable para que las empresas de externalización aumentasen su inversión y, especialmente, para que atendiesen la demanda del mercado por parte de grandes clientes en los sectores de telecomunicaciones y financiero. Estos sectores están muy afectados por la ley “Lei do SAC”, que considera la prestación del servicio de atención al cliente como un requisito obligatorio en determinadas industrias del país. Los proveedores de BPO/CRM en Brasil han comenzado a ampliar sus servicios para incluir aplicaciones complejas con soluciones multicanal.

Según Frost & Sullivan, el mercado brasileño de BPO/CRM ascendió a un total de 4,4 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010, con una TACC prevista del 10,2% para el periodo 2010-2014, alcanzando los 6,5 miles de millones de dólares estadounidenses en 2014. Este mercado viene impulsado principalmente por la demanda interna, que supuso el 99,5% del mercado en 2010.

Mercado norteamericano de BPO/CRM

Frost & Sullivan estima que los ingresos totales en Norteamérica entre 2010 y 2014 van a crecer a una TACC del 3,9% alcanzando los 26,9 miles de millones en 2014. Atento ha establecido operaciones en el estado de Texas recientemente, el cual representa un mercado muy importante para Atento y constituye la base para impulsar su expansión en EE.UU. desde esa sede. El sector de externalización de atención al cliente para Norteamérica es maduro, muy fragmentado y competitivo.

Según Frost & Sullivan, se prevé que los siguientes factores de crecimiento tengan un impacto en el mercado norteamericano de BPO/CRM: (i) el clima de recuperación económica; (ii) la mayor aceptación en el mercado del concepto de externalización de *contact center*/interacción con consumidores finales; (iii) el entorno económico, que ha generado que los clientes reclamen un mayor número de programas innovadores de retención y fidelización de clientes con empresas de externalización; y (iv) la aceptación en el mercado de los beneficios aportados por los modelos mixtos de prestación de servicios (*onshore*, *offshore*, *nearshore*, teletrabajo, y soluciones automatizadas).

Muchos de los proveedores de BPO/CRM más relevantes del mercado son conscientes de los planes de los clientes para acelerar las actividades de venta y marketing en el floreciente mercado hispano de EE.UU., y han establecido estratégicamente *contact centers* para dar soporte a llamadas tanto en inglés como en español. Están aprovechando las ventajas competitivas disponibles a operadores en Latinoamérica en determinadas áreas de alto crecimiento de la externalización *offshore* y permitiendo que sea una fuente viable de mano de obra para los clientes estadounidenses. Como principal empresa del mercado latinoamericano en el mercado de BPO/CRM, Atento considera esta una gran oportunidad de negocio.

Mercado EMEA de BPO/CRM

Frost & Sullivan estima que los ingresos totales en la región EMEA van a crecer a una TACC del 3,4% desde los 17,3 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010 hasta los 19,8 miles de millones en 2014. Los clientes buscan cada vez más proveedores de BPO/CRM situados en Europa que ofrezcan un conjunto de soluciones integrales y de valor añadido incremental que ayuden a mitigar sus riesgos operativos, sin comprometer la calidad ni la fidelización y satisfacción de los usuarios finales. La diferencia más importante de los servicios de BPO/CRM prestados a clientes internacionales en la región EMEA gira en torno a la necesidad de contar con operadores en la lengua nativa y también multilingües, lo que a menudo se denomina la solución “paneuropea”. Al igual que sus homólogas norteamericanas, las empresas europeas de externalización, concentradas sobre todo en el Reino Unido, están buscando continuamente destinos menos costosos para sus centros de llamadas. Muchas soluciones *nearshore* se proporcionan desde Irlanda, mientras que la atención al cliente *offshore* puede incluir lugares más alejados como Canadá, Filipinas, Sudáfrica e India.

Los mercados verticales más importantes de la región siguen siendo los servicios financieros, la alta tecnología, las tarjetas de crédito, los seguros y las telecomunicaciones. Los servicios de *help desk*, especialmente en Tecnologías de la Información y alta tecnología, y los servicios de atención al cliente siguen constituyendo los segmentos con crecimiento más rápido dentro de la externalización de *contact centers*.

Principales tendencias en el mercado de BPO/CRM en el que opera Atento

Atento considera que existen determinadas tendencias que afectan al mercado de BPO/CRM y asimismo considera que se encuentra bien posicionada a fin de aprovechar dichas tendencias, muchas de las cuales motivarán el crecimiento futuro de Atento.

Un sólido entorno macroeconómico en Latinoamérica

Se espera que el entorno macroeconómico en Latinoamérica dé lugar a atractivas oportunidades de crecimiento en el futuro para las empresas que operan en la región. Las previsiones económicas estiman que el producto interior bruto y el gasto de consumo privado crecerán más rápido en Latinoamérica que en Estados Unidos y la Unión Europea entre 2010 y 2014. Se espera que el PIB latinoamericano crezca un 6,6% de 2010 a 2014; esta tasa resulta considerablemente superior al 5,0% y al 3,9% previstos para Estados Unidos y Europa,

respectivamente. Según EIU, este crecimiento se sustenta en una clase media en expansión, que se espera que crezca un 3,0% al año entre 2009 y 2020, frente al 0,5% en Europa y la disminución de un 0,1% en Norteamérica. Sólo en Brasil, la clase media aumentó del 38% al 51% de la población total entre 2003 y 2009. Una expansión similar de la clase media ocurrió en Chile (del 38% al 49% de 2002 a 2008) y en México (del 65% al 68% de 2002 a 2008). Esta clase media supone un aumento de la riqueza de los consumidores y se espera que resulte en un mayor gasto de consumo, siendo éste un factor clave para el crecimiento del mercado de externalización de servicios de atención al cliente.

PIB NOMINAL Y TASA DE CRECIMIENTO DEL GASTO DE CONSUMO PRIVADO (TACC PARA 2010-2014E)

	Argentina (%)	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Latinoam.	EE.UU.	UE
PIB nominal ⁽¹⁾	7,2	7,1	7,6	7,3	6,0	8,6	6,6	5,0	3,9
Consumo privado...	15,8	6,6	9,0	8,5	5,4	8,3	8,3	4,9	0,4

Fuente: Economist Intelligence Unit.

(1) En dólares estadounidenses en paridad del poder adquisitivo.

Globalización

Según la experiencia de Atento, cada vez más empresas multinacionales están solicitando soluciones de atención al cliente que puedan ser ejecutadas por un único proveedor que tenga presencia en distintos países y regiones, o incluso en todo el mundo. Atento considera que esta tendencia va a favorecer a grandes empresas multinacionales de prestación de servicios como la propia Atento, que son capaces de prestar servicios en múltiples zonas geográficas. Atento cree que estos proveedores locales tendrán cada vez más dificultades para competir con empresas de mayor tamaño que cuentan con una presencia más internacional y una oferta de servicios más amplia. Así mismo la tendencia de mercado de disminución de la prestación interna (*in-house*) de este tipo de servicios de manera que puedan ser gestionados por un tercero con el objetivo de reducir costes y mejorar la eficiencia y productividad de los mismos, es un factor crítico para el crecimiento futuro de Atento.

Offshoring

La tendencia global hacia la deslocalización (*offshoring*) y la regionalización (*nearshoring*) (es decir, la prestación de servicios de BPO desde un país o región de bajo coste a un cliente radicado en un país diferente) ha aumentado significativamente en los últimos años. Según IDC, el mercado mundial de servicios de BPO *offshore*, que incluye todos los servicios de BPO, aumentará desde los 3,8 miles de millones de dólares estadounidenses en 2010 hasta los 6,4 miles de millones de dólares estadounidenses en 2014, a una TACC del 14,3%.

IDC define a los proveedores de servicios *offshore* como aquéllos que operan en regiones con costes laborales históricamente bajos y que ofrecen servicios de BPO dentro del país del cliente (*onshore*) o a regiones con costes laborales históricamente elevados. Las principales regiones de deslocalización o “regiones exportadoras” son India, China, Filipinas, Latinoamérica, Oriente Medio y África, y partes de Europa Central y Oriental. Las principales regiones de localización o “regiones importadoras” son, entre otras, Estados Unidos, Canadá, Europa Occidental, ciertos territorios de Europa Central y Oriental y ciertos territorios de Asia-Pacífico, incluidos países como Japón y Australia.

La demanda histórica de servicios de *offshore* ha venido impulsada principalmente por Estados Unidos y Canadá, que representaron aproximadamente el 66% de la demanda del mercado global en 2010, según IDC. Se prevé que la demanda de todas las regiones crezca, con el mayor crecimiento entre 2010 y 2014 procedente de Asia y Pacífico (a una TACC de aproximadamente el 32,8%) y EMEA (a una TACC de aproximadamente el 20,3%).

	2009	2010E ^(*)	2011E	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E
INGRESOS POR REGIÓN IMPORTADORA DE SERVICIOS DE BPO DESLOCALIZADOS							
(miles de millones dólares estadounidenses)							
EEUU y Canadá	2,3	2,5	2,7	2,9	3,2	3,6	9,4
EMEA	1,0	1,1	1,3	1,5	1,9	2,3	20,3
Asia/Pacífico	0,1	0,2	0,2	0,3	0,4	0,6	32,8
Total	3,5	3,8	4,2	4,8	5,5	6,4	14,3

Fuente: IDC

(*) E: Estimado

Según Frost & Sullivan, se prevé que los servicios de offshore aumenten en los próximos años hasta que representen más del 23,4% de todos los ingresos en Latinoamérica provenientes de la externalización de servicios. En Europa y Norteamérica se prevé que las empresas demanden precios más ajustados respecto a servicios *offshore* prestados desde Latinoamérica. Asimismo existe un mayor interés en la prestación de servicios a otros países en la región. Frost & Sullivan prevé que la prestación de servicios *offshore* de BPO/CRM en Latinoamérica aumenten a una TACC del 12,5% entre 2010 y 2014.

	2009	2010 E ^(*)	2011E	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E
INGRESOS DE EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LATINOAMÉRICA POR ORIGEN							
(miles de millones de dólares estadounidenses)							
Nacional.....	5,9	6,5	7,1	7,8	8,5	9,2	9,0
Deslocalizado (<i>offshore</i>)	1,6	1,8	2,0	2,2	2,5	2,8	12,5
Total	7,5	8,3	9,1	10,0	11,0	12,0	9,8

Fuente: Frost & Sullivan

(*) E: Estimado.

Nuevas tecnologías

Gran parte de los principales operadores de servicios de atención al cliente ofrecen una gama completa de servicios multicanal (por ejemplo, *web*, correo electrónico, chat, SMS, etc.) y diversas tecnologías de gran valor añadido (por ejemplo, la automatización de voz, el seguimiento de clientes, la extracción de datos (*data mining*), etc. La utilización de los canales de contacto sin voz y la automatización de voz siguen siendo relativamente escasas en Latinoamérica y otros mercados. Frost & Sullivan estima que, durante 2009, más del 92% de todos los contactos en Latinoamérica consistieron en llamadas de voz en persona (incluyendo sistemas de operadores en vivo y automatización de voz) y casi el 89% de los contactos fueron gestionados por personas.

Atento cree que a medida que operadores de atención al cliente (incluyéndose a sí mismo) se vayan familiarizando con la comunicación a través de la web, el chat, el SMS y otros canales, aumentará la proporción de contactos realizados a través de alternativas a la voz física. Además, Atento espera que aumente el uso de tecnologías con mayor valor añadido a medida que sus clientes descubran las ventajas, en términos de costes, de la automatización y los beneficios empresariales de la mejora en la extracción de datos (*data mining*) y el seguimiento de clientes.

Nuevos modelos de facturación y nuevos servicios

La mayor tendencia hacia la externalización de servicios y su creciente aceptación por parte de los clientes ha permitido externalizar un mayor número de procesos, así como llevar a cabo procesos más complejos. En respuesta a la demanda de los clientes, los proveedores de servicios externalizados de atención al cliente están aumentando la gama y la complejidad de los servicios que prestan. Las soluciones más recientes y complejas cuentan con un mayor apalancamiento operativo y más componentes para un servicio satisfactorio, lo que hace que el valor añadido prestado al cliente sea más transparente y permita la implantación de modelos de reparto de beneficios. Conforme van desarrollándose estos servicios, la oferta de algunos proveedores se amplía más allá de los modelos tradicionales de llamadas entrantes/salientes hacia otras áreas de BPO. IDC prevé un crecimiento

más rápido en la prestación de estos servicios “no tradicionales” que en el mercado general, y estima que este segmento crecerá a una TACC del 8,0% entre 2010 y 2014.

	2009	2010E ^(*)	2011E	2012E	2013E	2014E	TACC 10-14E
INGRESOS POR TIPO DE SERVICIO DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN TODO EL MUNDO							
		<i>(miles de millones de dólares estadounidenses)</i>					(%)
Servicios tradicionales	33,2	32,8	34,1	35,9	37,7	40,0	5,1
Servicios no tradicionales	21,3	21,8	23,2	25,1	27,3	29,7	8,0
Total.....	54,4	54,6	57,3	61,0	65,0	69,7	6,3

Fuente: IDC

(*) E: Estimado.

Competidores de Atento

Competidores a nivel mundial

Según Frost & Sullivan y la información pública de competidores, Atento es la segunda mayor empresa del mercado de BPO/CRM y una de las principales empresas que han aumentado su cuota de mercado en 2010, siendo las cuotas de mercado de las empresas en 2010 las siguientes: Teleperformance (4,8%), Atento (3,9%), Convergys (3,2%), Genpact (2,2%) y West (2,1%). La perspectiva competitiva en 2010 varió desde el 2009, con Teleperformance, Convergys y West perdiendo cuota de mercado a favor de Atento. Genpact, que no formaba parte de las 5 primeras empresas en el 2009, asimismo ha incrementado su cuota de mercado. En el 2009, la cuota de mercado de las 5 primeras empresas era de: Teleperfomance (4,9%), Convergys (4,0%), Atento (3,5%), Sitel (2,9%) y West (2,3%).

Asimismo, Atento es la mayor empresa en el mundo en la prestación de servicios de BPO/CRM en lengua española y portuguesa. Aunque actualmente no tiene un único competidor global en todos sus mercados, muchas empresas de diferentes países compiten con Atento en diversos segmentos y mercados. Atento clasifica sus competidores en tres grupos:

- **Principales.** Empresas relativamente bien establecidas con una presencia global que generan una porción significativa de sus ingresos mediante servicios suministrados en el país de los clientes. Como ejemplos de estos competidores cabe citar: Convergys, Sykes, Teleperformance y Teletech.
- **Offshore.** Empresas con una parte importante de sus ventas generada por los servicios *offshore*. Como ejemplos de estos competidores cabe citar: Genpact, EXL Services, WNS y First Source.
- **Locales.** Empresas con una parte importante de sus ventas generada por los mercados locales. Como ejemplos de estos competidores cabe citar: Contax, Startek, Stream, APAC, Transcom y West.

Competidores en Latinoamérica

Según Frost & Sullivan, Atento es el mayor proveedor *offshore* de servicios de atención al cliente por ingresos y número de empleados en Latinoamérica. En 2009, Atento alcanzó una cuota de mercado del 19,1% en Latinoamérica por ventas. Entre sus principales competidores en Latinoamérica se encuentran Contax, Teleperformance, Dedic, Tivit y Teletech.

Por ventas, en 2009 Atento es la principal empresa del mercado latinoamericano (Méjico con un 17,9% de cuota de mercado, Chile con un 21,0% y Perú con un 42,8%), así como el segundo operador más importante en Brasil (23,3%) y Argentina (13,2%).

En Brasil, Atento compite principalmente con Contax (29,8% de la cuota de mercado por ingresos en 2009), que adquirió el tercer mayor proveedor, Dedic (con un 7,3%), en enero de 2011, Tivit (con un 6,5%) y Teleperformance (con un 5,0%). De manera conjunta, Atento y Contax representan más del 50% de la cuota del mercado.

En Latinoamérica (excluyendo Brasil), Atento es el operador número uno con una cuota de mercado del 14,6%, basado en cifra de negocios en 2009. Le sigue Teleperformance con un 8,9%, seguido por TeleTech (5,4%), Allus (4,5%) y Sykes (4,2%).

Competidores en Norteamérica

El mercado de BPO/CRM de Norteamérica está desarrollado, muy fragmentado y competitivo. Según Frost & Sullivan, hay poco menos de una docena de competidores principales que prestan servicios externalizados, o grandes multinacionales o empresas asentadas en los Estados Unidos (o Europa), que siguen dominando el negocio de BPO/CRM en Norteamérica. Según Frost & Sullivan, los principales competidores son Convergys, West, Teletech, Sitel y ACS (actualmente Xerox), que son los 5 principales prestadores de dichos servicios por ingresos, según Frost & Sullivan. Tuvieron lugar varias fusiones importantes de grandes empresas de externalización de servicios en el cuarto trimestre del 2009 y durante los primeros meses del 2010; la adquisición de eTelecare Global Solutions, Inc. por Stream; la adquisición de ACS por Xerox; y la adquisición de ICT Group, Inc. por Sykes.

Competidores en EMEA

Según Frost & Sullivan, el mercado de EMEA está controlado por principales grandes competidores de Atento, seguido por pequeñas empresas en pequeñas regiones. Como resultado de su naturaleza geográfica y los diversos lenguajes y culturas en la región EMEA, el mercado se encuentra muy dividido.

6.3 *Cuando la información dada de conformidad con los puntos 6.1 y 6.2 se haya visto influenciada por factores excepcionales, debe mencionarse este hecho.*

No existe ningún factor excepcional que haya influido sobre la información facilitada en los epígrafes 6.1 y 6.2 anteriores.

6.4 *Información sucinta relativa al grado de dependencia del emisor de patentes o licencias, contratos industriales, mercantiles o financieros, o de nuevos procesos de fabricación.*

Las actividades de Atento no dependen ni están influenciadas por patentes ni por marcas, licencias, contratos industriales, mercantiles o financieros, sin perjuicio de lo establecido en el epígrafe 19.1 en relación con el Contrato Marco para la prestación de teleservicios suscrito con Telefónica.

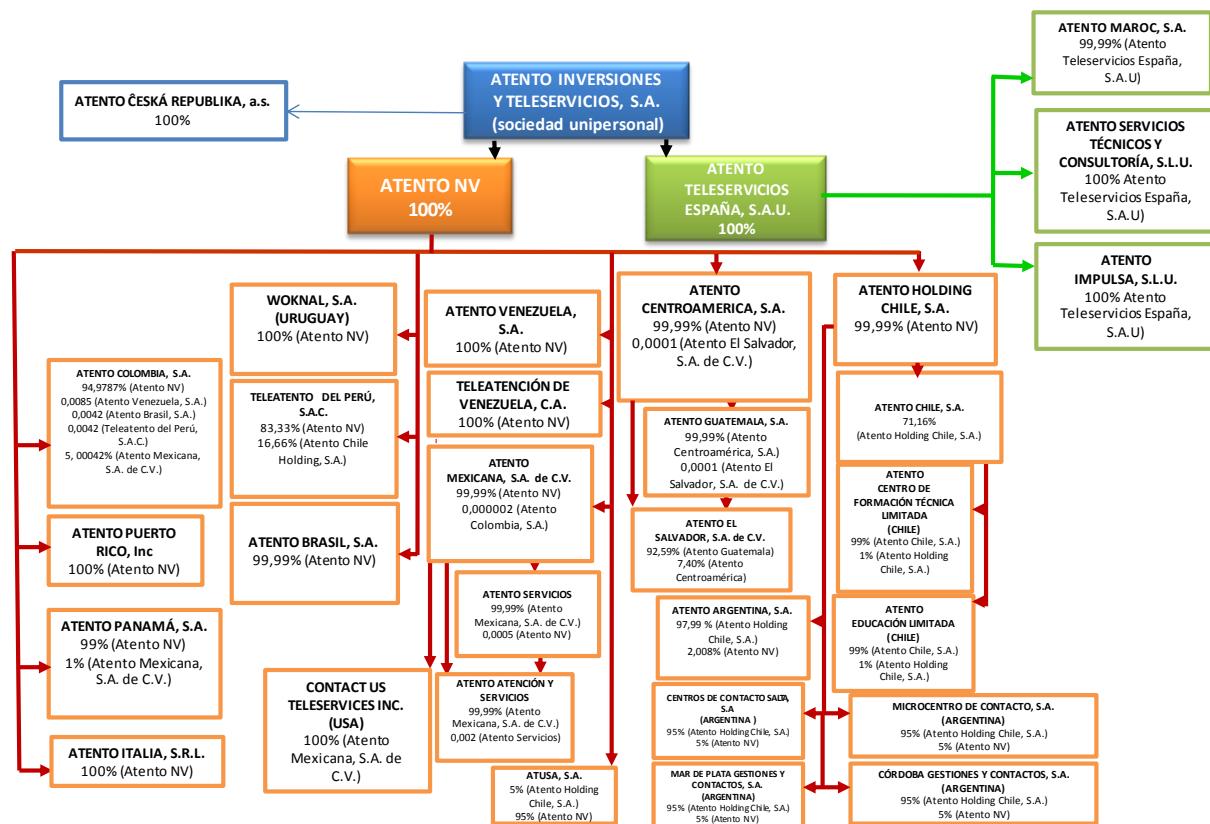
6.5. *Base de las declaraciones relativas a la competitividad de Atento*

La información sobre el posicionamiento de Atento contenida en el presente epígrafe 6 se ha obtenido de las fuentes que se citan en el mismo epígrafe.

7. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

7.1 Descripción del grupo en que se integra la Sociedad

Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal) es la sociedad dominante del grupo de sociedades que se incluyen en el epígrafe 7.2 siguiente. A continuación se incluye un organigrama de las sociedades dependientes de la Sociedad a la fecha del presente Folleto:



La Sociedad asume las funciones de dirigir y coordinar las actividades de Atento, así como prestar determinados servicios a sus filiales. La Dirección de la Sociedad se estructura en diferentes áreas: Finanzas, Control y Eficiencia; Estrategia y Soluciones; Personas e Identidad; Cumplimiento Legal y Normativo y Negocios. De esta forma se logra mantener unas políticas comunes y un modelo integrado de unidades de apoyo a las diferentes sociedades bajo su control.

7.2 Filiales dependientes de la Sociedad

La siguiente tabla contiene la información de las filiales dependientes de la Sociedad a la fecha del presente Folleto:

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO SOCIAL	ACTIVIDAD	% DE PARTICIPACIÓN ⁽¹⁾	SOCIEDAD TITULAR
Auditado				
Atento N.V.	Ámsterdam (Países Bajos)	Holding	100	Atento Inversiones y Teleservicios, S.A (sociedad unipersonal)
Atento Teleservicios España, S.A.U.	Madrid (España)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento Inversiones y Teleservicios, S.A (sociedad unipersonal)
Atento Servicios Técnicos y Consultoría S.L.U.	Madrid (España)	Ejecución de proyectos y servicios tecnológicos, así como servicios de consultoría	100	Atento Teleservicios España, S.A. (sociedad unipersonal)
Atento Impulsa, S.L.U. ⁽⁵⁾	Barcelona (España)	Gestión de centros especializados de empleo para trabajadores minusválidos	100	Atento Teleservicios España, S.A. (sociedad unipersonal)
Contact US Teleservices Inc	Houston - Texas (USA)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento Mexicana, S.A. de C.V.
Atento Italia, S.R.L. ⁽²⁾	Roma (Italia)	Inactiva, en proceso de liquidación	100	Atento N.V.
Atento Brasil, S.A.	Saô Paulo (Brasil)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99,9	Atento N.V.
Teleatento del Perú, S.A.C.	Lima (Perú)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	83,3 16,7	Atento N.V. Atento Chile Holding, S.A.
Atento Venezuela, S.A.	Caracas D.C. (Venezuela)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento N.V.
Teleatención de Venezuela, C.A.	Caracas D.C. (Venezuela)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento N.V.
			94,9 0,009 0,004 0,004 5,004	Atento N.V. Atento Venezuela, S.A. Atento Brasil, S.A. Teleatento del Perú, S.A.C. Atento Mexicana, S.A. de C.V.
Atento Colombia, S.A.	Bogotá DC (Colombia)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99,9	Atento N.V.
Atento Holding Chile, S.A.	Santiago de Chile (Chile)	Holding	95	Atento Holding Chile, S.A.
Centros de Contacto Salta, S.A.	Buenos Aires (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	5	Atento N.V.
Mar del Plata Gestiones y Contactos, S.A.	Buenos Aires (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	95 5	Atento Holding Chile, S.A. Atento N.V.
Microcentro de Contacto, S.A.	Buenos Aires (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	95 5	Atento Holding Chile, S.A. Atento N.V.
Córdoba Gestiones y Contactos, S.A.	Córdoba (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	95 5	Atento Holding Chile, S.A. Atento N.V.
Atusa, S.A.	Buenos Aires (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	5 95	Atento Holding Chile, S.A. Atento N.V.

DENOMINACIÓN SOCIAL	DOMICILIO SOCIAL	ACTIVIDAD	% DE PARTICIPACIÓN ⁽¹⁾	SOCIEDAD TITULAR
Auditado				
Atento Chile, S.A. ⁽³⁾	Santiago de Chile (Chile)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	71,2	Atento Holding Chile, S.A.
Atento Educación Limitada	Santiago de Chile (Chile)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99 1	Atento Chile, S.A. Atento Holding Chile, S.A.
Atento Centro de Formación Técnica Limitada ⁽⁶⁾	Santiago de Chile (Chile)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99 1	Atento Chile, S.A. Atento Holding Chile, S.A.
Atento Argentina, S.A.	Buenos Aires (Argentina)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	2,009 97,9	Atento N.V. Atento Holding Chile, S.A.
Atento Puerto Rico, Inc.	Guaynabo (Puerto Rico)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento N.V.
Atento Mexicana, S.A. de C.V.	Ciudad de México (México)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99,9 0,000002	Atento N.V. Atento Colombia, S. A.
Atento Servicios, S.A. de C.V.	Ciudad de México (México)	Comercialización de bienes y servicios	99,9 0,0005	Atento Mexicana, S.A. de C.V. Atento N.V.
Atento Atención y Servicios, S.A. de C.V.	Ciudad de México (México)	Prestar servicios administrativos, profesionales y consultivos	99,9 0,002	Atento Mexicana, S.A. de C.V. Atento Servicios, S. A. de C.V.
Atento Centroamérica, S.A.	Guatemala (Guatemala)	Holding	99,9 0,0001	Atento N.V. Atento El Salvador S.A. de C.V.
Atento de Guatemala, S.A.	Guatemala (Guatemala)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99,9 0,00001	Atento Centroamérica, S.A. Atento El Salvador S.A. de C.V.
Atento El Salvador, S.A. de C.V.	San Salvador (El Salvador)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	7,4 92,6	Atento Centroamerica, S.A. Atento de Guatemala, S.A.
Atento Maroc, S.A.	Casablanca (Marruecos)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99,9	Atento Teleservicios España, S.A. (sociedad unipersonal)
Woknal, S.A.	Montevideo (Uruguay)	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	100	Atento N.V.
Atento Ceská Republika, a.s. ⁽⁴⁾	Praga (Rep. Checa)	Servicios de telemarketing y otras actividades económicas y de negocio	100	Atento Inversiones y Teleservicios, S.A (sociedad unipersonal)
Atento Panamá S.A.	Distrito Panamá	Explotación de centros de prestación de servicios de atención telefónica, “call centers”	99 1	Atento N.V. Atento Mexicana, S.A. de C.V.

(1) Participaciones accionariales con derecho de voto.

(2) La sociedad Atento Italia, S.R.L. se encuentra en proceso de liquidación.

(3) El 28,84% de participación restante es titularidad de Telefónica CTC Chile con el 27,41%, Compañía de Teléfonos Transmisiones Regionales S.A con el 0,47% y Telefónica Empresas S.A. con el 0,96%.

(4) Con fecha 20 de noviembre de 2008 se efectuó el cambio de la denominación social de Telemarketing Prague, a.s. por Atento Ceská Republika, a.s.

(5) Con fecha 28 de septiembre de 2009, se efectuó el cambio de denominación social de Servicios Integrales de Asistencia y Atención, S.L.U., por Atento Impulsa, S.L.U.

(6) Con fecha 7 de junio de 2010, se efectuó el cambio de denominación social de Atento Recursos Limitada por Atento Centro de Formación Técnica Limitada.

8. PROPIEDAD, INSTALACIONES Y EQUIPO

8.1 Información sobre el inmovilizado material tangible, incluidas propiedades arrendadas y, en su caso, gravámenes sobre los mismos.

Atento desarrolla su actividad principalmente en centros arrendados a terceros mediante contratos de arrendamiento operativo. El siguiente cuadro recoge los centros operativos de los que Atento es arrendatario a 31 de marzo de 2011. Algunos de los contratos de arrendamiento de estos centros, vencidos inicialmente, han sido prorrogados. Desde el 31 de marzo hasta la fecha del presente Folleto no ha tenido lugar ninguna variación significativa en cuanto los centros operativos de los que Atento es arrendatario.

NOMBRE DEL CONTACT CENTER	Ciudad	Año apertura	Inicio	Vencimiento	31/03/11	
					No auditado	
					Contrato	Posiciones construidas ¹
Glorias	Barcelona	2004	01/06/2004	30/04/2014	438	2.783
Capuchinos	Bilbao	2002	18/02/2002	30/09/2012	280	1.842
Cáceres	Cáceres	1999	18/10/1999	30/09/2011	239	1.555
Jaén	Jaén	2007	01/07/2007	Centro en propiedad	309	2.051
Góngora	Córdoba	2006	01/02/2006	31/07/2011 Prórrogas anuales	97	875
Juan Florez (IC)	Coruña	1999	01/08/1999	31/12/2011-Prórrogas anuales (hasta 2013)	373	1.175
CSA	León	2007	01/02/2007	31/01/2012 Prórrogas anuales	202	1.935
Lleida	Lleida	2005	02/08/2005	01/08/2015	263	1.582
Ilustración (P1 ^a)	Madrid	1998	20/02/1998	28/02/2015	11	1.260
Ilustración (P Baja)	Madrid	1998	20/02/1998	28/02/2015	- ²	241
Ilustración (P4 ^a)	Madrid	1998	20/02/1998	28/02/2015	179	1.353
Ilustración (P6 ^a)	Madrid	1998	20/02/1998	28/02/2015	- ²	1.353
Getafe	Madrid	2004	15/04/2004	11/05/2019	508	4.025
Moratalaz	Madrid	2000	25/05/1999	01/06/2011	229	1.426
Indotorre	Sevilla	1998	01/07/1998	01/07/2012	225	1.561
Pineda (AI)	Sevilla	2004	11/05/2004	11/05/2011	42	549

¹ Posiciones en centros propios de teleoperación compuesta por una estructura lateral, mesa, silla, punto de datos, voz y electricidad

² Dicho centro no dispone de posiciones construidas en tanto que se corresponden con centros destinados a estructura

NOMBRE DEL CONTACT CENTER	Ciudad	Año apertura	Inicio	Vencimiento	31/03/11	
					No auditado	
					Contrato	Posiciones construidas ¹
Nicasio Benlloch	Valencia	2007	01/12/2007	01/12/2012	314	1.928
Vía Norte (AIT)	Madrid	2010	01/08/2010	30/07/2015	- ²	2.642
Naranjal	Lima	2000	01/01/2010	31/10/2011	1.289	5.468
Bucaramanga	Bucaramanga	2010	01/01/2010	31/12/2013	1.355	8.538
Multisector division	Liberec	2010	01/06/2010	15/01/2017	75	624
Drahobejlova 36	Prague	2006	01/09/2006	31/08/2011	200	1.100
Telefonica division	Brno	2009	01/12/2008	01/12/2013	149	829
Siège social	Casablanca	2000	17/12/1999	31/12/2012	503	6.516
Centre Tanger	Tanger	2000	22/06/2000	31/12/2012	580	3.681
Centre Tétouan	Tétouan	2007	01/04/2007	30/03/2012	428	1.643
Centre Meknes	Meknes	2008	15/10/2008	14/10/2011	134	1.400
Barra Funda I	Sao Paulo	1999	01/04/1999	01/05/2013	1.364	11.914
Barra Funda II	Sao Paulo	2004	01/07/2004	01/06/2014	1.154	7.570
São Bento	Sao Paulo	2004	08/10/2004	01/10/2014	2.329	18.428
Belo Horizonte - 10º andar	Belo Horizonte	2001	01/09/2001	31/08/2012	139	527
Belo Horizonte - 11º andar	Belo Horizonte	1998	17/11/1997	16/11/2012	90	527
Belo Horizonte - Rajatop	Belo Horizonte	2005	14/02/2005	13/08/2011	511	2.480
BH - Tamoios	Belo Horizonte	2009	01/01/2009	03/05/2011	446	3.098
BNH - 14º andar	Rio de Janeiro	2001	01/02/2001	31/01/2012	422	885
Campinas	Campinas	1999	01/07/1999	30/04/2013	1.311	4.444
CT Campinas	Campinas	2008	01/04/2008	30/06/2015	- ²	1.137
Nova São Paulo - 3º 4º e 8º andares	Sao Paulo	2002	23/09/2002	22/09/2014	776	3.372
Nova São Paulo - térreo e 1º andar	Sao Paulo	2006	27/04/2006	22/09/2014	154	1.514
Nova São Paulo - 2º andar	Sao Paulo	2007	01/04/2007	22/09/2014	272	1.310
Nova São Paulo - 5º andar	Sao Paulo	2008	01/05/2008	30/04/2013	344	1.374
Paulista - 7º andar	Sao Paulo	2006	01/12/2005	30/11/2011	217	1.820

31/03/11

NOMBRE DEL CONTACT CENTER	Ciudad	Año apertura	Inicio	Vencimiento	Contrato	
					No auditado	
					Posiciones construidas ¹	Metros cuadrados
Porto Alegre-8º ao 12º e 14º ao 17º andares	Porto Alegre	1999	01/04/1999	01/03/2013	893	5.943
Marques de Itú - Conj 22	Sao Paulo	1999	17/05/1999	31/12/2012	- ²	173
Marques de Itú - Conj 31 e 32	Sao Paulo	1999	01/06/1999	31/12/2012	- ²	346
República	Sao Paulo	1998	12/03/1998	12/03/2013	1.789	15.396
Rochaverá	Sao Paulo	2009	15/07/2009	14/07/2014	- ²	4.759
Santo André	Santo André	2009	01/12/2009	30/11/2019	973	3.262
Ribeirão Preto	Ribeirão Preto	2000	01/03/2000	28/02/2015	812	4.318
São Bernardo - IBI	São Bernardo	2005	01/08/2005	31/07/2011	362	1.693
São Bernardo - área maior	São Bernardo	1999	01/06/1999	31/05/2014	2.152	11.859
São Bernardo - Galpão D	São Bernardo	2004	17/06/2004	31/05/2014	409	1.529
São Bernardo - Galpão F	São Bernardo	2007	22/10/2007	31/05/2014	445	1.595
São Bernardo - Escrit. Externos	São Bernardo	2006	01/01/2006	31/05/2014	- ²	1.036
São Bernardo - Área externa	São Bernardo	2005	01/04/2005	31/05/2014	- ²	2.584
São José dos Campos	São Jose Do Campo	2007	01/07/2007	30/06/2017	806	1.810
São José dos Campos - Galpão Definitivo	São Jose Do Campo	2009	01/04/2009	31/07/2019	1.163	3.035
São José dos Campos - Galpão 8	São Jose Do Campo	1999	01/06/1999	31/05/2014	- ²	3.034
Teleporto - 19º andar - GMC	Rio de Janeiro	2005	01/06/2005	31/05/2012	- ²	12
Teleporto - 7º andar - cj 701 a 706	Rio de Janeiro	2003	01/04/2003	31/03/2013	518	2.606
Teleporto - 6º andar - cj 601 a 606	Rio de Janeiro	2003	01/04/2003	31/03/2012	482	2.606
Teleporto - 4º andar - cj 401 e 402	Rio de Janeiro	2008	20/10/2008	19/10/2011	286	1.014
Teleporto - 20º andar - area ar condicionado	Rio de Janeiro	1999	01/05/1999	31/03/2012	- ²	4
Teleporto - 18º andar - Conj, 1803 a 1806	Rio de Janeiro	2003	26/09/2003	25/09/2013	530	1.565
Teleporto - 18º andar - Conj, 1801 / 1802	Rio de Janeiro	2004	01/11/2003	31/10/2013	- ²	1.002
Teleporto - 3º andar - Conj, 301 à 306	Rio de Janeiro	2010	14/02/2010	01/02/2015	669	2.606
Teleporto - 16º andar - Conj. 1604	Rio de Janeiro	2010	15/02/2010	01/02/2013	144	507
Teleporto - Sobreloja - Conj. 201	Rio de Janeiro	2010	01/06/2010	01/02/2015	- ²	2.606

31/03/11						
NOMBRE DEL CONTACT CENTER	No auditado					
	Ciudad	Año apertura	Contrato		Posiciones construidas ¹	Metros cuadrados
			Inicio	Vencimiento		
Teleporto - 8º andar - Conj. 801 à 806	Rio de Janeiro	2010	22/08/2010	01/08/2013	642	2.606
Cidade Nova - RJ	Rio de Janeiro	2005	17/01/2005	17/01/2015	466	4.119
Belenzinho	Sao Paulo	2006	01/10/2006	30/09/2016	2.666	10.150
Cabula (vivo)	Salvador	2008	01/01/2008	31/01/2013	1.077	4.598
Goiânia (vivo)	Goiânia	2008	01/01/2008	31/01/2013	1.265	4.059
Sto Antônio	Sao Paulo	2008	01/06/2008	31/05/2013	2.773	8.351
São Bento II	Sao Paulo	2008	01/04/2008	31/03/2013	- ²	1.050
Sabará	Sao Paulo	2008	02/09/2008	25/10/2018	1.867	5.920
Santana	Sao Paulo	2009	01/01/2009	31/10/2018	2.444	13.011
Liberdade	Sao Paulo	2007	01/09/2007	31/08/2017	1.480	8.456
CT Bela Cintra	Sao Paulo	2010	01/03/2010	28/02/2015	- ²	5.067
Lapa - Almoxarifado	Sao Paulo	2010	01/06/2010	31/05/2013	- ²	5.067
Monterrey	N.L. Monterrey	2000	01/09/2000	31/12/2015	766	6.710
Dinamarca	México, D.F.	2005	27/04/2010	26/04/2012	534	3.541
Yucatán	México, D.F.	2007	01/10/2007	30/09/2012	847	8.143
Roma	México, D.F.	2002	15/05/2001	14/05/2012	606	4.942
Toluca	Toluca, Edo. de México	2005	01/08/2005	31/07/2012	499	5.608
Tollocan	Toluca, Edo. de México	2007	01/08/2007	31/07/2012	509	2.582
Interplaza-Pachuca	Pachuca, Edo. de Hidalgo	2006	01/08/2009	30/07/2011	354	1.684
Plaza Inn	México, D.F.	2006	29/07/2009	30/06/2012	266	1.707
Metepec	Metepec, Edo. de México	2007	01/04/2007	30/09/2014	585	8.231
Sevilla	México, D.F.	2007	01/04/2007	31/03/2012	659	3.294
Puebla	México, D.F.	2004	20/04/2004	19/04/2012	638	4.734
Legaria	México, D.F.	2005	11/09/2010	10/01/2012	375	1.469
Del Vaille	México, D.F.	2009	01/05/2010	30/04/2011	474	1.545
Pachuca	Pachuca, Edo. de Hidalgo	2002	24/06/2002	28/06/2012	726	4.744

31/03/11

NOMBRE DEL CONTACT CENTER	Ciudad	Año apertura	Inicio	Vencimiento	Contrato	
					No auditado	
					Posiciones construidas ¹	Metros cuadrados
Apodaca	N.L. Monterrey	2009	11/05/2009	31/03/2011	189	623
San Antonio	San Antonio, Tx	2009	06/10/2009	28/02/2013	232	17.480
Pharr	Pharr, Tx	2009	17/09/2009	30/09/2012	212	9.549
Houston	Houston, Tx	2010	17/12/2010	01/03/2014	n/a	6.447
Aguilar Batres	Guatemala	1999	28/01/2011	31/12/2013	642	4.892
Reforma	Guatemala	2007	11/11/2008	30/11/2013	206	1.498
Atento en El Salvador	San Salvador	2009	10/12/2009	30/09/2013	633	3.396
Reformador	Guatemala	2007	19/06/2008	31/05/2011 Prórrogas mensuales	234	689
Panamá	Panamá	2008	01/01/2008	31/03/2011	24	120
Horizonte	Caracas	2010	16/03/2009	18/05/2013	919	4.417
Los Ruíces	Caracas	2008	17/02/2009	15/12/2012	490	5.034
Maracay	Maracay	2008	24/08/2007	15/08/2012	247	3.464
Valencia	Valencia	2006	17/07/2006	01/07/2011	704	3.712
Atento en Perú	Lima	2007	01/12/2006	31/12/2016	4.051	38.534
Atento en Perú	Lima	2010	02/12/2009	15/01/2013	²	533
Atento en Argentina	Buenos Aires	2000	01/06/2010	31/05/2013	544	4.322
Microcentro de Contactos S.A.	Capital Federal	2006	01/09/2009	31/08/2012	360	1.537
Microcentro de Contactos S.A.	Capital Federal	2007	01/06/2010	31/05/2012	262	1.344
Microcentro de Contactos S.A.	Capital Federal	2007	31/05/2010	30/04/2013	²	269
Atento en Argentina	Capital Federal	2008	01/10/2008	30/09/2011	40	600
Mar del Plata Gestiones y Contactos S.A.	Mar del Plata	2006	01/11/2009	31/10/2012	306	2.902
Córdoba Gestiones y Contactos S.A.	Córdoba	2005	01/05/2010	30/04/2012	237	1.497
Centro de Contactos Salta S.A.	Salta	2005	01/11/2010	30/10/2012	187	899
Centro de Contactos Salta S.A.	Salta	2007	17/10/2007	16/10/2012	288	2.520
ATUSA S.A.	Tucumán	2008	01/06/2008	31/05/2012	541	2.501
Woknal S.A.	Montevideo	2007	17/09/2007	16/09/2012	169	1.219

NOMBRE DEL CONTACT CENTER	Ciudad	Año apertura	Inicio	Vencimiento	31/03/11	
					No auditado	
					Contrato	Posiciones construidas ¹
Woknal S.A.	Montevideo	2008	01/01/2008	31/12/2012	- ²	5.212
Woknal S.A.	Montevideo	2008	01/10/2008	30/09/2013	92	496
Mar del Plata Gestiones y Contactos S.A.	Chaco	2010	01/07/2010	30/06/2015	318	3.600
Cordoba III - La Rioja	Córdoba	2007	20/09/2006	31/08/2012	394	2.171
Vicuña Mackenna	Santiago	2005	15/05/2005	31/07/2014	233	835
Diagonal	Santiago	1999	01/12/1999	31/12/2011	1.080	13.000
Rosas	Santiago	2005	05/05/2005	31/05/2014	283	1.578
Alameda	Santiago	2005	04/03/2005	31/01/2013	- ²	2.257
Rosas	Santiago	2001	02/08/2001	31/05/2014	950	2.237
Vicuña Mackenna	Santiago	2004	28/01/2004	31/07/2014	1.138	6.086
Royal	Bogotá	2006	03/05/2006	31/05/2013	1.267	9.737
Salitre	Bogotá	2006	12/12/2006	15/12/2011	848	4.938
Dorado	Bogotá	2000	02/06/2000	31/12/2014	955	4.805
Atento en Puerto Rico	Caguas	1999	07/06/1999	01/04/2015	580	9.898
Atento en Puerto Rico	Caguas	1999	07/06/1999	01/04/2015	- ²	7.045

Cada país tiene su propia regulación por lo que se refiere a la duración de los contratos de arrendamiento, existiendo en algunas ocasiones prórrogas de extensión de los mismos. La duración de dichos contratos oscila entre 1 y 10 años además de la posibilidad de renovaciones anuales de forma tácita en algunos de ellos. El régimen de revisión de los precios de los contratos de arrendamiento, salvo excepciones aisladas, es conforme a la variación del IPC en España y al índice de precios equivalente que corresponda en cada país.

El gasto por arrendamiento registrado dentro de los epígrafes “*Aprovisionamientos-Alquiler de infraestructura con empresas del grupo y con resto de empresas*” y “*Otros gastos de explotación-Servicios exteriores con empresas del grupo y con resto de empresas*” a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 ascendió a 34.615, 131.493, 69.912 y 60.409 miles de euros, respectivamente, y supuso un 7,8%, 7,9%, 5,3% y 4,6%, respectivamente, sobre la cifra de negocios. De dichos gastos, a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, 3.442, 16.533, 7.129 y 5.784 miles de euros, respectivamente, eran con sociedades del Grupo Telefónica y 31.173, 114.960, 62.783 y 54.625 miles de euros, respectivamente, eran con terceros (véase evolución en el epígrafe 9.2 del Documento de Registro—“*Resultados de explotación*”).

La tabla que se incluye a continuación, incluye los compromisos en concepto de arrendamientos operativos de Atento a 31 de marzo de 2011:

COMPROMISOS ARRENDAMIENTO OPERATIVO	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	(miles €)			
Pagos comprometidos por alquileres con terceros.....	69.257	205.427	63.823	338.507
Pagos comprometidos por alquileres con Grupo Telefónica	4.829	7.194	--	12.023
Total.....	74.086	212.621	63.823	350.530

La tabla que se incluye a continuación, incluye los compromisos en concepto de arrendamientos operativos de Atento a 31 de diciembre de 2010:

COMPROMISOS ARRENDAMIENTO OPERATIVO	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	(miles €)			
Pagos comprometidos por alquileres con terceros.....	77.164	183.540	44.228	304.932
Pagos comprometidos por alquileres con Grupo Telefónica	4.825	5.137	-	9.962
Total.....	81.989	188.677	44.228	314.894

La tabla que se incluye a continuación, incluye los compromisos en concepto de arrendamientos operativos de Atento a 31 de diciembre de 2009:

COMPROMISOS ARRENDAMIENTO OPERATIVO	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	Auditado			
	(miles €)			
Pagos comprometidos por alquileres con terceros.....	72.820	166.941	48.998	288.759
Pagos comprometidos por alquileres con Grupo Telefónica	5.294	7.735	-	13.029
Total	78.114	174.676	48.998	301.788

La tabla que se incluye a continuación, incluye los compromisos en concepto de arrendamientos operativos de Atento a 31 de diciembre de 2008:

COMPROMISOS ARRENDAMIENTO OPERATIVO	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Más de 5 años	Total
	Auditado			
	(miles €)			
Pagos comprometidos por alquileres con terceros.....	55.784	106.448	32.046	194.278
Pagos comprometidos por alquileres con Grupo Telefónica	3.608	5.632	308	9.548
Total	59.392	112.080	32.354	203.826

A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el compromiso de pago en caso de resolución anticipada de dichos contratos con terceros era de 220.305, 177.249, 151.696 y 98.219 miles de euros, respectivamente.

Con respecto a la política de renovaciones de los contratos de arrendamiento de los centros de atención, Atento analiza con cierta antelación al vencimiento las condiciones del mercado en cuanto a precio y vencimiento, y realiza un análisis de rentabilidad con la estimación de ingresos de los servicios previstos y los costes asociados a los mismos.

Sin perjuicio de los arrendamientos suscritos, Atento tiene a 31 de marzo de 2011 los siguientes inmuebles en propiedad:

- (i) Un terreno en Quartier Aviation, Sidi al mandrer, Tetuán (Marruecos) con una superficie de 1.846 m². Actualmente, se está edificando un inmueble en dicho terreno y está previsto que una vez finalice la edificación, en julio de 2011, existan 5.526 m² disponibles.
- (ii) La 4^a planta del centro de BNH en Río de Janeiro (Brasil), Av. República do Chile, 230, con 885 m² y 252 posiciones de atención, estando la planta 5^a y 14^a de ese mismo edificio arrendadas por Atento.

Por otro lado, en abril de 2006 Atento obtuvo una concesión de uso (registrada bajo la partida “*Terrenos, bienes naturales y construcciones*” siendo el valor contable a 31 de diciembre de 2010 de 2.856 miles de euros) por parte del Consorcio para el Desarrollo de la Provincia de Jaén (España) sobre un terreno de 2.051 metros cuadrados durante 30 años, prorrogables por períodos de 15 años hasta un máximo de 75, destinado a la instalación de un centro de atención. Durante el ejercicio 2006 se realizó la construcción de dicho centro habilitándose 309 posiciones de atención.

Los inmuebles propiedad de Atento que se mencionan anteriormente, se encuentran libres de cargas y gravámenes.

A continuación se incluye una tabla descriptiva del inmovilizado material de Atento a 31 de diciembre de 2008, 2009 y 2010, y a 31 de marzo de 2011.

	Saldo a 31/12/08			Traspasos y diferencias de conversión		Saldo a 31/12/09			Traspasos y diferencias de conversión		Saldo a 31/12/10			Traspasos y diferencias de conversión	Saldo a 31/03/11				
		Altas	Bajas	Altas	Bajas		Altas	Bajas	Altas	Bajas		Altas	Bajas						
(miles €)																			
INMOVILIZADO MATERIAL				Auditado						No Auditado⁽¹⁾									
Terrenos, bienes naturales y construcciones	3.236	-	-	109	3.345	18	-	61	3.424	--	--	(21)			3.403				
Inst. técnicas, maquinaria, utillaje y mobiliario	54.524	8.152	(377)	18.238	80.537	11.729	(2.126)	9.474	99.614	3.844	(5)	(3.400)			100.053				
Equipos proceso de información.....	145.105	10.823	(11.200)	20.442	165.170	23.244	(8.071)	24.250	204.593	5.311	(13)	(7.237)			202.654				
Elementos de transporte y otros ⁽²⁾	101.885	20.781	(2.603)	13.329	133.392	27.248	(3.575)	(1.419)	155.646	6.407	(131)	(7.251)			154.671				
Total inmovilizado material bruto	304.750	39.756	(14.180)	52.118	382.444	62.239	(13.772)	32.366	463.277	15.562	(149)	(17.909)	460.781						
Amortización acumulada y correcciones por deterioro	(221.497)	(26.731)	13.683	(37.503)	(272.048)	(32.093)	12.718	(25.392)	(316.815)	(9.680)	91		11.648		(314.756)				
Inmovilizado material neto	83.253	13.025	(497)	14.615	110.396	30.146	(1.054)	6.974	146.462	5.882	(58)	(6.261)	146.025						

(1). Datos no auditados. Los datos de total inmovilizado material bruto, amortización acumulada y correcciones por deterioro, y inmovilizado material neto han sido objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2): "Otros" incluye inmovilizaciones materiales en curso + otro inmovilizado material.

Las vidas útiles generalmente utilizadas para el inmovilizado en Atento son las siguientes:

VIDA ÚTIL	Años
	Auditado
Edificios en propiedad	40
Instalaciones técnicas y equipos.....	5-6
Mobiliario.....	10
Equipos para procesos de información.....	4-5
Elementos de transporte.....	7
Otro inmovilizado material.....	5-8

8.2 *Aspectos medioambientales que puedan afectar al inmovilizado material tangible*

No existe ningún aspecto medioambiental relevante que pueda afectar al uso por Atento del inmovilizado material. Atento no realiza ninguna actividad contaminante por lo que no se ha producido inversión específica alguna para mitigar el potencial impacto medioambiental.

9. ESTUDIO Y PERSPECTIVAS OPERATIVAS Y FINANCIERAS

9.1 *Situación financiera*

Véanse los epígrafes 10 y 20 siguientes del presente Documento de Registro.

9.2 *Resultados de explotación*

En el presente epígrafe se detallan los datos más relevantes referidos a los resultados y márgenes de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

La información se presenta por Atento y por segmentos geográficos, incluyendo en la columna “otros y eliminaciones” la eliminación de las transacciones intragrupo de Atento y los resultados de las sociedades *holding* no asignables a segmentos.

Atento realiza una división entre “ventas a clientes Grupo Telefónica” y “ventas a otros clientes”.

Ventas y márgenes de Atento a 31 de marzo de 2010 y 2011

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes de Atento a 31 de marzo de 2011 y de 2010.

VENTAS Y MÁRGENES	31/03/11		31/03/10		Var. 11/10
	(miles €)	% sobre ingresos	(miles €)	% sobre ingresos	
	No auditado ⁽¹⁾	No auditado ⁽¹⁾	No auditado ⁽¹⁾	No auditado ⁽¹⁾	
Ingresos					
Ventas a clientes Grupo Telefónica	224.323	50,2	184.050	50,9	21,9
Ventas a otros Clientes	222.013	49,7	177.581	49,1	25,0
Otros Ingresos.....	281	0,1	178	--	57,9
Total ingresos	446.617	100,0	361.809	100,0	23,4
Gastos de Explotación					
Gastos de personal	(315.965)	(70,7)	(257.035)	(71,0)	22,9
Aprovisionamientos	(24.355)	(5,5)	(18.997)	(5,3)	28,2
Dotaciones para amortización	(15.599)	(3,5)	(9.282)	(2,6)	68,1
Otros gastos de explotación ⁽²⁾	(61.871)	(13,9)	(50.997)	(14,1)	21,3
Total Gastos de Explotación.....	(417.790)	(93,5)	(336.311)	(93,0)	24,2
Resultado de Explotación.....	28.827	6,5	25.498	7,0	13,1
Resultado Financiero Neto	(3.720)	(0,8)	(1.588)	(0,4)	134,3
Impuesto sobre beneficios.....	(8.520)	(1,9)	(7.908)	(2,2)	7,7
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)	16.587	3,7	16.002	4,4	3,7
Resultados atribuidos a intereses minoritarios	(357)	(0,1)	(32)	--	1.015,6
Resultados del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad.....	16.230	3,6	15.970	4,4	1,6

(1): Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2): Incluye: "Correcciones por deterioro de activos financieros" y "Otros gastos de explotación".

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes en cada mercado geográfico de Atento a 31 de marzo de 2011.

	31/03/11									
	Brasil		Américas		EMEA		Otros y eliminaciones		Atento	
	(miles €)	Var.11/10	(miles €)	Var.11/10	(miles €)	Var.11/10	(miles €)	Var.11/10	(miles €)	Var.11/10
VENTAS Y MÁRGENES										
Ventas a clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	117.631	21,2	53.484	20,0	53.493	24,6	(285)	(42,7)	224.323	21,9
Ventas a otros Clientes ⁽²⁾	128.038	30,7	75.538	23,0	18.437	1,2	--	--	222.013	25,0
Otros Ingresos ⁽³⁾	8	--	105	(2,8)	264	48,3	(96)	(11,1)	281	57,6
Total ingresos⁽³⁾	245.677	26,0	129.127	21,7	72.194	17,7	(381)	(37,0)	446.617	23,4
Gastos de Explotación⁽³⁾	(227.447)	25,8	(118.403)	22,4	(67.500)	16,6	(4.440)	356,3	(417.790)	24,2
Resultado de Explotación⁽²⁾	18.230	28,1	10.724	14,2	4.694	35,8	(4.821)	205,5	28.827	13,1
% sobre ventas.....	7,4	1,4	8,3	(6,7)	6,5	14,0	1.691,92	432,8	6,5	(8,4)
Resultado Financiero Neto⁽²⁾	(704)	65,3	(1.930)	106,6	402	(210,1)	(1.488)	(1.186,1)	(3.720)	134,3
Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	(4.970)	14,7	(3.296)	11,1	(1.713)	112,5	1.459	633,2	(8.520)	7,7
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾	12.556	32,6	5.498	0,1	3.383	48,0	(4.850)	290,5	16.587	3,7
Resultados atribuidos a intereses minoritarios ⁽²⁾	--	--	(357)	1.015,6	--	--	--	--	(357)	1.015,6
Resultado del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad⁽²⁾	12.556	32,6	5.141	(5,8)	3.383	48,0	(4.850)	290,5	16.230	1,6
% sobre ventas.....	5,1	5,2	4,0	(22,4)	4,7	26,1	1.701,8	581,0	3,6	(17,4)

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(3) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young a nivel de la columna de total consolidado de Atento

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes por mercado geográfico de Atento a 31 de marzo de 2010.

VENTAS Y MÁRGENES	31/03/10				
	Brasil	Américas	EMEA	Otros y eliminaciones	Atento
	(miles €)				
No auditado					
Ingresos					
Ventas a Clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	97.036	44.570	42.941	(497)	184.050
Ventas a otros Clientes ⁽²⁾	97.935	61.422	18.224	-	177.581
Otros Ingresos ⁽³⁾	-	108	178	(108)	178
Total ingresos⁽³⁾	194.971	106.100	61.343	(605)	361.809
Gastos de Explotación⁽³⁾	(180.745)	(96.707)	(57.886)	(973)	(336.311)
Resultado de Explotación⁽²⁾	14.226	9.393	3.457	(1.578)	25.498
% sobre ventas.....	7,3	8,9	5,7	317,5	7,1
Resultado Financiero Neto⁽²⁾	(426)	(934)	(365)	137	(1.588)
Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	(4.334)	(2.967)	(806)	199	(7.908)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾	9.466	5.492	2.286	(1.242)	16.002
Resultados atribuidos a intereses minoritarios ⁽²⁾	--	(32)	--	--	(32)
Resultado del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad⁽²⁾	9.466	5.460	2.286	(1.242)	15.970
% sobre ventas.....	4,9	5,2	3,7	249,9	4,4

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(3) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young a nivel de la columna de total consolidado de Atento.

Ventas y márgenes de Atento a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes de Atento a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

VENTAS Y MÁRGENES	31/12/10		31/12/09		31/12/08		Var. 10/09	Var. 09/08
	(miles €)	% sobre ingresos	(miles €)	% sobre ingresos	(miles €)	% sobre ingresos		
	Auditado		Auditado		Auditado			
Ingresos								
Ventas a clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾	833.756	50,1	671.603	50,8	660.372	50,6	24,1	1,7
Ventas a otros Clientes	829.247	49,8	649.737	49,1	640.612	49,0	27,6	1,4
Otros Ingresos.....	1.984	0,1	1.613	0,1	5.339	0,4	23,0	(69,8)
Total ingresos	1.664.987	100,0	1.322.953	100,0	1.306.323	100,0	25,9	1,3
Gastos de Explotación								
Gastos de personal	(1.150.934)	(69,1)	(896.282)	(67,7)	(849.261)	(65,0)	28,4	5,5
Aprovisionamientos	(97.244)	(5,8)	(97.088)	(7,3)	(112.202)	(8,6)	0,2	(13,5)
Amortizaciones.....	(44.709)	(2,7)	(32.248)	(2,4)	(32.572)	(2,5)	38,6	(1,0)
Otros gastos de explotación ⁽²⁾	(227.107)	(13,6)	(175.749)	(13,3)	(158.527)	(12,1)	29,2	10,9
Total Gastos de Explotación.....	(1.519.994)	(91,3)	(1.201.367)	(90,8)	(1.152.562)	(88,2)	26,5	4,2
Resultado de Explotación	144.993	8,7	121.586	9,2	153.761	11,8	19,3	(20,9)
Resultado Financiero Neto	(10.980)	(0,7)	(11.930)	(0,9)	(14.893)	(1,1)	(8,0)	(19,9)
Impuesto sobre beneficios.....	(43.983)	(2,6)	(36.082)	(2,7)	(45.720)	(3,5)	21,9	(21,1)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)	90.030	5,4	73.574	5,6	93.148	7,1	22,4	(21,0)
Resultado de las operaciones interrumpidas.....	--	--	--	--	--	--	--	--
Resultados atribuidos a intereses minoritarios	(896)	(0,1)	(15)	(0,0)	(4.707)	(0,4)	n.r.	(99,7)
Resultados del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad	89.134	5,4	73.559	5,6	88.441	6,8	21,2	(16,8)

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Incluye: "Correcciones por deterioro de activos financieros" y "Otros gastos de explotación".

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes por mercado geográfico de Atento a 31 de diciembre de 2010.

VENTAS Y MÁRGENES	31/12/10									
	Brasil		Américas		EMEA		Otros y eliminaciones		Atento	
	(miles €)	Var.10/09	(miles €)	Var.10/09	(miles €)	Var.10/09	(miles €)	Var.10/09	(miles €)	Var.10/09
Ingresos										
Ventas a clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	439.572	28,5	203.105	15,8	192.948	18,3	(1.869)	(79,3)	833.756	24,1
Ventas a otros Clientes ⁽²⁾	463.734	47,9	294.462	9,8	71.051	4,2	--	--	829.247	27,6
Otros Ingresos ⁽³⁾	453	2.165,0	600	(17,5)	1.394	33,0	(463)	154,4	1.984	23,0
Total ingresos⁽³⁾.....	903.759	37,8	498.167	12,2	265.393	14,2	(2.332)	(74,7)	1.664.987	25,9
Gastos de Explotación⁽³⁾.....	(810.715)	38,0	(450.218)	13,5	(245.722)	13,9	(13.339)	909,8	(1.519.994)	26,5
Resultado de Explotación⁽²⁾.....	93.044	36,8	47.949	0,9	19.671	18,6	(15.671)	48,9	144.993	19,3
% sobre ventas.....	10,3	--	9,6	--	7,5	--	838,5	--	8,7	--
Resultado Financiero Neto⁽²⁾.....	(4.410)	2,0	(5.465)	(2,0)	(1.107)	110,5	2	(100,1)	(10.980)	(8,0)
Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	(28.832)	46,3	(12.572)	(5,0)	(5.183)	4,7	2.604	44,2	(43.983)	21,9
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾.....	59.802	35,9	29.912	4,2	13.381	20,5	(13.065)	27,8	90.030	22,4
Resultados atribuidos a intereses minoritarios ⁽²⁾	--	--	(896)	5.873,3	--	--	--	--	(896)	5.873,3
Resultado del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad⁽²⁾.	59.802	35,9	29.016	1,2	13.381	20,5	(13.065)	27,8	89.134	21,2
% sobre ventas.....	6,6	--	5,8	--	5,1	--	699,0	--	5,4	--

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Datos auditados.

(3) Datos auditados a nivel de la columna de total consolidado de Atento.

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes por mercado geográfico de Atento a 31 de diciembre de 2009.

VENTAS Y MÁRGENES	31/12/09									
	Brasil		Américas		EMEA		Otros y eliminaciones		Atento	
	Var.09/08	Var.09/08	Var.09/08	Var.09/08	Var.09/08	Var.09/08	Var.09/08	(miles €)	(%)	Var.09/08
Ingresos										
Ventas a clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	342.190	7,8	175.321	(3,3)	163.115	(4,3)	(9.023)	2,5	671.603	1,7
Ventas a otros Clientes ⁽²⁾	313.471	11,4	268.085	(3,1)	68.181	(17,6)	--	(100,0)	649.737	1,4
Otros Ingresos ⁽³⁾	20	(99,5)	727	(4,3)	1.048	(40,1)	(182)	(77,6)	1.613	(69,8)
Total ingresos⁽³⁾	655.681	8,9	444.133	(3,1)	232.344	(8,9)	(9.205)	(4,3)	1.322.953	1,3
Gastos de Explotación⁽³⁾	(587.661)	10,6	(396.621)	3,7	(215.764)	(9,5)	1.321	216,8	(1.201.367)	4,2
Resultado de Explotación⁽²⁾	68.020	(4,4)	47.512	(37,5)	16.580	(0,4)	(10.526)	4,9	121.586	(20,9)
<i>% sobre ventas</i>	10,37	--	10,72	--	7,17	--	116,67	--	9,20	--
Resultado Financiero Neto⁽²⁾	(4.325)	(12,2)	(5.578)	181,3	(526)	2,1	(1.501)	(79,9)	(11.930)	(19,9)
Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	(19.701)	(16,5)	(13.239)	(26,8)	(4.948)	17,8	1.806	1.137,0	(36.082)	(21,1)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾	43.994	3,2	28.695	(48,7)	11.106	(6,9)	(10.221)	(41,1)	73.574	(21,0)
Resultados atribuidos a intereses minoritarios ⁽²⁾	--	--	(15)	(99,7)	--	--	--	--	(15)	(99,7)
Resultado del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad⁽²⁾	43.994	3,2	28.680	(44,0)	11.106	(6,9)	(10.221)	(41,1)	73.559	(16,8)
<i>% sobre ventas</i>	6,7	--	6,5	--	4,8	--	113,3	--	5,6	--

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Datos auditados.

(3) Datos auditados a nivel de la columna de total consolidado de Atento.

La tabla siguiente recoge un desglose de las ventas y márgenes por mercado geográfico de Atento a 31 de diciembre de 2008.

	31/12/08				
	Brasil	Américas	EMEA	Otros y eliminaciones	Atento
VENTAS Y MÁRGENES					(miles €)
Ingresos					
Ventas a clientes Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	317.461	181.220	170.498	(8.807)	660.372
Ventas a otros Clientes ⁽²⁾	281.268	276.577	82.766	1	640.612
Otros Ingresos ⁽³⁾	3.641	760	1.750	(812)	5.339
Total ingresos⁽³⁾	602.370	458.557	255.014	(9.618)	1.306.323
Gastos de Explotación⁽³⁾					
Resultado de Explotación⁽²⁾	(531.217)	(382.563)	(238.365)	(417)	(1.152.562)
Resultado Financiero Neto⁽²⁾	71.153	75.994	16.649	(10.035)	153.761
<i>% sobre ventas</i>	11,9	16,6	6,6	114,0	11,8
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾	(4.926)	(1.983)	(515)	(7.469)	(14.893)
Impuesto sobre beneficios ⁽²⁾	(23.580)	(18.086)	(4.200)	146	(45.720)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)⁽²⁾	42.647	55.925	11.934	(17.358)	93.148
Resultados atribuidos a intereses minoritarios ⁽²⁾	--	(4.707)	--	--	(4.707)
Resultado del ejercicio atribuible a los accionistas de la Sociedad⁽²⁾	42.647	51.218	11.934	(17.358)	88.441
<i>% sobre ventas</i>	7,1	11,2	4,7	197,1	6,8

(1) Incluye las ventas a clientes de Grupo Vivo, tras la adquisición del control de la compañía Vivo Participações, S.A. por parte de Telefónica en 2010.

(2) Datos auditados.

(3) Datos auditados a nivel de la columna de total consolidado de Atento.

Principales variaciones a 31 de marzo de 2011 y 2010

Durante el primer trimestre de 2011, Atento ha generado en “ventas” 446.336 miles de euros que representó un incremento del 23,4% (equivalente a 84.705 miles de euros) con respecto al mismo periodo el ejercicio anterior. El incremento de 59.782 miles de euros, excluyendo el efecto de tipo de cambio, fue debido fundamentalmente al crecimiento de ventas en Atento Brasil por importe de 29.805 miles de euros, principalmente por la prestación de nuevos servicios a clientes existentes; y al crecimiento en ventas de la región de EMEAA por importe de 10.640 miles de euros, principalmente por el incremento en ventas por prestación de servicios existentes a los clientes existentes. Los efectos de la variación en los tipos de cambio suponen 24.923 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro.

Por zonas geográficas destacan:

- Brasil obtiene unas ventas de 245.669 miles de euros (un incremento del 26,0%, equivalente a 50.698 miles de euros respecto del mismo periodo el ejercicio anterior), principalmente debido a la prestación de nuevos servicios de mayor valor añadido y servicios existentes a clientes actuales. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 117.631 miles de euros representando un 47,9% del total de ventas de Brasil.
- En Américas se generaron ventas por importe de 129.022 miles de euros (un incremento del 21,7%, equivalente a 23.030 miles de euros respecto), fundamentalmente debido al incremento en México, Argentina y Venezuela por la prestación de servicios existentes a clientes actuales. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 53.484 miles de euros representando un 41,5% del total de ventas de Américas.
- En EMEAA se generaron ventas por 71.930 miles de euros, que representa un incremento de ventas respecto al mismo periodo del ejercicio anterior del 17,6% (equivalente a 10.765 miles de euros) debido fundamentalmente al incremento en ventas por prestación de servicios a los clientes existentes. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 53.493 miles de euros representando un 74,4% del total de ventas de EMEAA.

Los “gastos de explotación” se incrementan en un 24,2% (equivalente a un aumento de 81.479 miles de euros) debido en parte a los efectos de la variación en los tipos de cambio en una cantidad igual a 23.043 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro. Excluyendo los efectos de la variación en los tipos cambio, los gastos aumentaron un 17,4% (58.436 miles de euros). Esta variación se explica por lo siguiente:

- Los gastos de personal aumentan en un 22,9% (equivalente a un incremento de 58.930 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio). Sin embargo su peso sobre el importe neto de la cifra de negocios (70,8%) no se ha incrementado frente al mismo trimestre del ejercicio anterior (71,1%). El aumento de los gastos es debido principalmente a los siguientes motivos:
 - Incremento del número medio de empleados de 133.918 durante los tres primeros meses de 2010 a 150.520 (excluyendo becarios) durante los tres primeros meses de 2011 debido al crecimiento del negocio de Atento.
 - Incremento del sueldo mínimo interprofesional de los empleados de teleoperación en muchos de los países donde Atento opera.
- Las amortizaciones de inmovilizado se incrementan en un 68,1% (equivalente a un aumento de 6.317 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio) debido principalmente a las mayores inversiones realizadas y a la amortización correspondiente a los tres meses del ejercicio 2011 del activo intangible consecuencia de la cesión del derecho por parte de Digitex a la Sociedad, a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica.

- Aumento en otros gastos de explotación (incluye correcciones por deterioro de activos financieros y otros gastos de explotación) de un 21,3% (equivalente a un incremento de 10.874 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio) como consecuencia de mayores gastos en mantenimientos de *contact centers* (arrendamientos, mantenimiento de plataformas, seguridad y limpieza). Sin embargo su peso sobre el importe neto de la cifra de negocios (13,9%) no se ha incrementado frente al mismo trimestre del ejercicio anterior (14,1%).

El “resultado de explotación” asciende a 28.827 miles de euros, lo que supone un aumento de un 13,1% respecto del mismo periodo del año 2010 (equivalente a un incremento de 3.329 miles de euros). El aumento en el resultado de explotación es debido en parte a los efectos de la variación de los tipos de cambio en una cantidad igual a 1.882 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro. Excluyendo los efectos de la variación en los tipos de cambio, los resultados de explotación aumentaron en el periodo en un 5,7% (1.447 miles de euros).

El “resultado financiero neto” presentó un incremento de la pérdida neta en un 134,3% (2.132 miles de euros) como consecuencia de los gastos de cancelación anticipada de la deuda que se mantenía con Telefónica, por un importe de 1.127 miles de euros.

El “resultado del ejercicio (operaciones continuadas)” se incrementó en este periodo en un 3,7% (585 miles de euros).

Los “resultados atribuidos a intereses minoritarios” se incrementaron en un 1.015,6% (325 miles de euros) como consecuencia del incremento del resultado atribuidos a los intereses minoritarios del beneficio de la sociedad Atento Chile S.A.

Principales variaciones 2010-2009

Durante el ejercicio 2010 Atento generó un importe en “Ventas” de 1.663.003 miles de euros que representaron un incremento el 25,9% (equivalente a 341.663 miles de euros) con respecto al ejercicio 2009. Excluyendo los efectos de las diferencias de los tipos de cambio de divisas las ventas aumentaron en 207.754 miles de euros (15,7%) durante dicho período. Este incremento fue debido, fundamentalmente, al crecimiento de ventas de nuevos y actuales servicios con clientes existentes. Adicionalmente nuestras ventas se vieron incrementadas debido a los efectos de la variación en los tipos de cambio en una cantidad igual a 133.909 miles, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro.

Por zonas geográficas destacan:

- Brasil obtiene unas ventas de 903.306 miles de euros (un incremento del 37,8%, equivalente a 247.645 miles de euros respecto del 2009), principalmente debido a la expansión en la prestación de los servicios existentes y de nuevos servicios de mayor valor añadido con clientes existentes. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 439.572 miles de euros representando un 48,7% del total de ventas de Brasil.
- En Américas se generaron ventas por importe de 497.567 miles de euros (un incremento del 12,2%, equivalente a 54.161 miles de euros respecto del 2009), fundamentalmente debido al incremento en ventas por la prestación de nuevos servicios a los clientes existentes e incremento por adquisición de nuevos clientes de los sectores de telecomunicaciones y financiero. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 203.105 miles de euros representando un 40,8% del total de ventas de Américas.
- En EMEA se generaron ventas por 263.999 miles de euros, que representa un incremento de ventas respecto del 2009 del 14,1% (equivalente a 32.703 miles de euros) debido fundamentalmente al incremento en ventas por prestación de actuales y nuevos servicios a los clientes existentes en España. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica han ascendido a 192.948 miles de euros representando un 73,1% del total de ventas de EMEA.

Cabe señalar que en 2010 se registraron en la partida de “otros ingresos” 1.984 miles de euros (un incremento

del 23,0%, equivalente a 371 miles de euros respecto del 2009) motivado principalmente por la obtención de subvenciones a la explotación para el desarrollo de la prestación de servicios realizados por Atento.

Los “gastos de explotación” se incrementan en un 26,5% (equivalente a un aumento de 318.627 miles de euros) debido en parte a los efectos de la variación en los tipos de cambio en una cantidad igual a 121.388 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro. Excluyendo los efectos de la variación en los tipos cambio los gastos aumentaron en 2010 un 16,4% (197.239 miles de euros).

Además, Atento ha incurrido en 8.025 miles de euros en gastos no recurrentes debido al proceso de adecuación de la estructura de Atento al nuevo modelo organizativo durante el ejercicio 2010, lo que ha originado un plan de terminación de empleo afectando a 300 empleados y gastos de consultoría en relación con la implementación del mismo.

Esta variación de los gastos de explotación se explica por lo siguiente:

- Los gastos de personal aumentan en un 28,4% (equivalente a un incremento de 254.652 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio) debido principalmente a los siguientes motivos:
 - Gastos de contratación y formación del personal de teleoperación asociados al crecimiento de negocio en Brasil durante el primer semestre de 2010.
 - Incremento del número medio de empleados de 129.725 durante 2009 a 142.050 (incluyendo becarios) durante 2010 debido al crecimiento del negocio de Atento.
 - Incremento del sueldo mínimo interprofesional de los empleados de teleoperación en muchos de los países donde Atento opera.
 - Gastos de personal no recurrente por importe de 6.326 miles de euros debido al proceso de adecuación de la estructura de Atento al nuevo modelo organizativo durante el ejercicio 2010 y que ha afectado a aproximadamente 300 empleados a distintos niveles jerárquicos de la estructura de Atento en las regiones de Américas, Brasil, EMEA y en las sociedades holdings por importes de 2.251 miles de euros, 1.191 miles de euros, 227 miles de euros y 2.657 miles de euros, respectivamente.
- Las amortizaciones de inmovilizado se incrementan en un 38,6% (equivalente a un aumento de 12.461 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio) debido a las mayores inversiones realizadas en Brasil y México –asociadas a crecimiento de negocio y readecuación de *contact centers*, y a la renovación de equipos y software.
- Aumento en otros gastos de explotación (incluye correcciones por deterioro de activos financieros y otros gastos de explotación) de un 29,2% (equivalente a un incremento de 51.358 miles de euros, incluyendo el efecto de la variación en los tipos de cambio) como consecuencia de mayores gastos en mantenimientos de *contact centers* (arrendamientos, mantenimiento de plataformas, seguridad y limpieza). Adicionalmente, dentro de otros gastos de explotación, se han registrado gastos no recurrentes de consultoría por importe de 1.699 miles de euros debido a la implantación del nuevo modelo organizativo.

El “resultado de explotación” asciende a 144.993 miles de euros, que representa un aumento de un 19,3% respecto del mismo periodo del año 2009 (equivalente a un incremento de 23.407 miles de euros). El aumento en el resultado de explotación es debido en parte a los efectos de la variación de los tipos de cambio en una cantidad igual a 12.647 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la apreciación del real brasileño frente al euro. Excluyendo los efectos de la variación en los tipos de cambio, los beneficios de explotación aumentaron en 2010 en un 8,8% (10.760 miles de euros).

El “resultado financiero neto” mejora su resultado negativo en un 8,0% (950 miles de euros) como consecuencia de la amortización de deuda que se mantenía a dicha fecha con Telefónica. A 31 de diciembre de 2009 y 2010, la deuda financiera total de Atento asciende a 53.260 miles de euros y 72.590 miles de euros, respectivamente.

El coste medio de la deuda existente al cierre de 2010, 2009 y 2008 fue del 5,8%, 4,7% y 8,5%, respectivamente.

El “impuesto sobre beneficios” para los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010 y 2009 fue de 43.983 y 36.082 miles de euros respectivamente, lo que representa un incremento del 21,9% (7.901 miles de euros) debido fundamentalmente al incremento del resultado antes de impuestos en 24.357 miles de euros. A 31 de diciembre de 2010 y 2009 la tasa efectiva media del impuesto sobre beneficios es del 32,8% y del 32,9%, respectivamente.

El “resultado del ejercicio (operaciones continuadas)” se incrementó en este periodo en un 22,4% (equivalente a un aumento 16.456 miles de euros). Excluyendo los efectos de las variaciones en los tipos de cambio, el “resultado del ejercicio (operaciones continuadas)” ha aumentado en 2010 en un 8,7% (6.405 miles de euros).

Los “resultados atribuidos a intereses minoritarios” se incrementaron en 881 miles de euros como consecuencia de los resultados atribuibles a los intereses minoritarios de la sociedad Atento Chile S.A.

Principales variaciones 2009-2008

Durante el ejercicio 2009, Atento generó unas “Ventas” de 1.321.340 miles de euros que representó un incremento del 1,6% (equivalente a 20.356 miles de euros) con respecto al ejercicio 2008, debido fundamentalmente al incremento de ventas en servicios y clientes existentes así como con nuevos clientes. El menor crecimiento frente a años anteriores fue debido principalmente al efecto de la crisis económica mundial. El efecto de esta recesión económica fue parcialmente compensado por un aumento de nuevos servicios para determinados clientes existentes en Américas. Adicionalmente, las ventas de Atento fueron menores debido al efecto de la variación en los tipos de cambio, principalmente por la depreciación del real brasileño frente al euro en una cantidad igual a 51.264 miles de euros. Excluyendo los efectos de la variación de los tipos de cambio y excluyendo los efectos de Venezuela como una economía hiperinflacionaria en 2009, las ventas hubieran aumentado en un 5,1% (66.611 miles de euros).

Por zonas geográficas destacan:

- Brasil obtiene unas ventas de 655.661 miles de euros (un incremento del 9,5%, equivalente a 56.932 miles de euros respecto del 2008 teniendo en cuenta el efecto de la variación en los tipos de cambio), resultado del crecimiento de actividad en el sector financiero (mayor negocio con clientes actuales y captación de nuevos clientes) y expansión en telecomunicaciones. Dichos efectos compensaron la caída del tráfico sufrida con uno de nuestros principales clientes de telecomunicaciones en la región debido a la suspensión de la venta de servicios de banda ancha que sufrió por problemas de infraestructura. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica ascendieron a 342.190 miles de euros representando un 52,2% del total de ventas de Brasil.
- En Américas se registraron ventas por 443.406 miles de euros, lo que supone una reducción respecto del 2008 del 3,1% (equivalente a 14.391 miles de euros teniendo en cuenta el efecto de la variación en los tipos de cambio; eliminado el efecto de la variación de los tipos de cambio y el derivado de la consideración de Venezuela como una economía hiperinflacionaria, la región habría aumentado sus ventas un 1,7%, equivalente a 7.586 miles de euros). Cabe destacar que México, que representa el 34,7% de las ventas de la Región Américas en 2009 (y el 11,4% de las ventas de Atento), es uno de los países que más se vio afectado por la crisis económica en el año 2009, ocasionando una reducción de las ventas en algunos servicios que se venían prestando a clientes habituales en dicho país. Adicionalmente, en 2009 se produce la salida de uno de los principales clientes en Chile como consecuencia de la internalización de los servicios que venía prestándole Atento y se producen reducciones de actividad con clientes tanto en Chile como en Colombia. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica ascendieron a 175.321 miles de euros representando un 39,5% del total de ventas de Américas.
- En EMEAA se generaron ventas por 231.296 miles de euros, que representa una disminución de ventas respecto del 2008 del 8,7% (equivalente a 21.968 miles de euros teniendo en cuenta el efecto de la variación en los tipos de cambio) debido fundamentalmente a los efectos de la coyuntura económica más significativa en Europa y España que en Latinoamérica y que tuvo como resultado un descenso en el volumen de nuestras ventas con clientes existentes, la pérdida de algunos clientes y el mayor volumen de deslocalización de tráfico del mercado español hacia Américas. Las ventas realizadas a empresas del Grupo Telefónica ascendieron a 163.115 miles de euros representando un 70,5% del total de ventas de EMEAA.

Cabe señalar que durante el ejercicio 2009 se registraron “Otros Ingresos” por importe de 1.613 miles de euros principalmente relativos a subvenciones a la explotación recibidas (un 69,8% menos que en el ejercicio 2008, 3.726 miles de euros inferior respecto del 2009), debido a que durante el ejercicio 2008 se registró el ingreso asociado a la venta a Bradesco de la gestión de la nómina de los empleados en Brasil por un importe estimado de 3.641 miles de euros.

Los “gastos de explotación” aumentaron en un 4,2% con respecto al ejercicio 2008 (equivalente a un incremento de 48.805 miles de euros). El aumento en los “gastos de explotación” fue menor debido a los efectos de la variación en los tipos de cambio en una cantidad igual a 46.352 miles de euros, lo que puede atribuirse principalmente a la depreciación del real brasileño frente al euro. Excluyendo los efectos en la variación en los tipos de cambio y excluyendo los efectos de Venezuela como economía hiperinflacionaria en 2009, los “gastos de explotación” hubieran aumentado en un 7,8% (90.406 miles de euros).

El impacto de los “gastos de explotación” sobre el “importe neto de la cifra de negocios” es de un 88,6% y 90,9% para los años terminados el 31 de diciembre de 2008 y el 31 de diciembre de 2009. Este aumento principalmente refleja un aumento en gastos de personal, los cuales se generan antes de producirse las ventas de los nuevos servicios. Esto es debido principalmente a gastos de formación y contratación del personal encargado de prestar el servicio correspondiente. Adicionalmente, estos gastos de explotación se incrementaron en mayor proporción que los ingresos, debido fundamentalmente al incremento de los gastos de personal por encima de la inflación ya que no se pudieron repercutir en su totalidad a los clientes durante el ejercicio. Si bien la mayoría de los contratos incluyen cláusulas de revisión de precios en base a la inflación, si las subidas salariales son superiores a dicha inflación, y Atento no es capaz de compensarlas con otros factores, estas subidas pueden afectar negativamente al margen de explotación.

El incremento en “gastos de explotación” por importe de 48.805 miles de euros se debe a los siguientes motivos:

- Los gastos de personal aumentan en un 5,5% (equivalente a un incremento de 47.021 miles de euros) como consecuencia de (i) un ligero aumento en el número medio de empleados de 127.311 a 129.725 durante este período, (ii) un ligero incremento de los salarios mínimos interprofesionales de los empleados en muchos de los países donde operamos, (iii) adicionalmente el impacto puntual de algunos acontecimientos no totalmente compensados con mayor negocio como: el mantenimiento por un periodo aproximado de 3,5 meses de los empleados que prestaban el servicio de banda ancha en Brasil, durante la suspensión del mismo; y costes adicionales por reducción de actividad y la salida de un importante cliente en Chile que supuso la ejecución de un plan de terminación de empleo (coste total aproximado de 3.400 miles de euros).

El impacto de los gastos de personal sobre el importe neto de la cifra de negocios asciende a un 65,3% y 67,8% para los ejercicios anuales terminados el 31 de diciembre de 2008 y 2009. Este incremento refleja principalmente los costes de implementación, por servicios nuevos que, conforme se indica anteriormente, se producen en un momento previo a la entrada de los ingresos asociados a los mismos. Adicionalmente debe de considerarse el aumento de los salarios por encima de la inflación no repercutida en su totalidad a los clientes en el ejercicio.

- Los aprovisionamientos se redujeron en un 13,5% (equivalente a una disminución de 15.114 miles de euros) debido principalmente a la reducción de los costes incurridos en servicios de tecnología y mantenimiento en nuestras plataformas de terceros arrendadas, a causa de una reducción en el número de dichas plataformas de terceros de 104 a 97.
- En amortizaciones de inmovilizado se produjo una disminución del 1,0% (equivalente a una disminución de 324 miles de euros) como consecuencia de la actualización de las vidas útiles máximas aplicables con carácter general para los principales tipos de activos intangibles y materiales (principalmente en Brasil y en Américas, México, Centroamérica y Venezuela).
- Se produjo un incremento en otros gastos de explotación (incluye correcciones por deterioro de activos financieros y otros gastos de explotación) de un 10,9% (equivalente a incremento de 17.222 miles de euros) como consecuencia de mayores costes, tales como arrendamientos y mantenimientos de centros de atención, principalmente en Brasil.

El “resultado de explotación” del ejercicio 2009 fue de 121.586 miles de euros, un 20,9% inferior (equivalente a una reducción de 32.175 miles de euros) al ejercicio 2008. Esta evolución negativa en el conjunto del año estuvo motivada fundamentalmente por una mayor presión en precios derivada de la coyuntura económica.

El “resultado financiero neto” mejoró durante el ejercicio 2009 en un 19,9% (equivalente a una disminución de 2.963 miles de euros) como consecuencia de (i) que se amortizara casi en su totalidad el préstamo con Telefónica, quedando pendiente de amortizar 9.222 miles de euros, cuyo vencimiento era el 31 de marzo de 2010, y (ii) la apreciación de parte de las monedas latinoamericanas respecto al euro. El efecto positivo quedó mitigado por las correcciones monetarias negativas por la calificación de Venezuela como economía hiperinflacionaria.

El “resultado del ejercicio (operaciones continuadas)” disminuyó en este periodo en un 21,0% (equivalente a una disminución de 19.574 miles de euros) como consecuencia del empeoramiento del “resultado de explotación”.

Los “resultados atribuidos a intereses minoritarios” se redujeron en un 99,7% (equivalente a una disminución de 4.692 miles de euros) principalmente como consecuencia de (i) que las sociedades Atento N.V., Atento Holding Chile, S.A., y Teleatento del Perú, S.A.C adquirieran en noviembre de 2008 el 30% de la participación de Teleatento del Perú, S.A.C, que hasta ese momento poseía Telefónica del Perú S.A.A., pasando a controlar Atento el 100% de la participación en dicha sociedad; y (ii) como consecuencia de la disminución del beneficio de Atento Chile, S.A.

Adicionalmente cabe señalar que, en noviembre de 2008, se celebró la Junta Extraordinaria de Accionistas de la sociedad Compañía de Telecomunicaciones de Chile, Marketing e Información, S.A., en la que se acordó la liquidación de dicha sociedad el 22 de diciembre de 2008. Durante el mes de abril de 2009, se hizo efectiva dicha liquidación.

9.2.1 *Factores significativos, incluidos acontecimientos inusuales o nuevos avances, que afectan de manera importante a los ingresos de Atento.*

No ha habido ningún acontecimiento inusual o infrecuente significativo que haya afectado de manera importante a los ingresos de Atento en los ejercicios 2010, 2009 y 2008 a excepción de lo ya mencionado en el epígrafe 9.2 del Documento de Registro.

9.2.2 *Cambios importantes en las ventas o en los ingresos de Atento*

Véanse epígrafes 9.2, 20.1 y 20.6 del presente Documento de Registro.

9.2.3 *Factores gubernamentales, económicos, fiscales, monetarios o políticos, que directa o indirectamente, hayan afectado o puedan afectar de manera importante a las operaciones de Atento.*

No ha habido ninguna actuación o factor de orden gubernamental, económico, fiscal, monetario o político que, directa o indirectamente, haya afectado o pudiera afectar de manera importante a las operaciones de Atento. Los principales factores que podrían tener incidencias en las perspectivas de la Sociedad, son aquellos detallados en la Sección II del presente Folleto (Factores de Riesgo).

10. RECURSOS FINANCIEROS

10.1 Información relativa a los recursos financieros a corto y largo plazo

En el cuadro adjunto se muestra la composición del Pasivo y Patrimonio Neto de la Sociedad a 31 de marzo de 2011, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	31/03/11		Total pasivo		31/12/10		Total pasivo		31/12/09		Total pasivo		31/12/08		Total pasivo		Var. 10/09	Var. 09/08
	No auditado ⁽¹⁾				Auditado				Auditado				Auditado					
		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(%)	
Patrimonio Neto.....	330.619	35,8		481.634	53,0		358.871	50,0		235.753	41,6		34,2			52,2		
Pasivos no corrientes	238.175	25,8		65.451	7,2		43.977	6,1		35.586	6,3		48,8			23,6		
Pasivos corrientes....	355.628	38,4		362.052	39,8		315.555	43,9		295.920	52,1		14,7			6,6		
Total Pasivo	924.422	100,0		909.137	100,0		718.403	100,0		567.259	100,0		26,5			26,6		

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

PATRIMONIO NETO	31/03/11		Total P. Neto		31/12/10		Total P. Neto		31/12/09		Total P. Neto		31/12/08		Total P. Neto		Var. 10/09	Var. 09/08
	No auditado ⁽¹⁾				Auditado				Auditado				Auditado					
		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(miles €)	(%)		(%)	
Capital Social.....	24.000	7,3		24.000	5,0		24.000	6,7		24.000	10,2		--	--		--	--	
Prima de emisión.....	15.284	4,6		131.259	27,3		131.259	36,6		138.368	58,7		--	(5,1)				
Otras reservas.....	265.391	80,3		227.036	47,1		122.143	34,0		(21.545)	(9,1)		85,9	(666,9)				
Resultados del ejercicio.....	16.230	4,9		89.134	18,5		73.559	20,5		88.441	37,5		21,2	(16,8)				
Intereses minoritarios	9.714	2,9		10.205	2,1		7.910	2,2		6.489	2,7		29,0	21,9				
Total Patrimonio Neto	330.619	100,0		481.634	100,0		358.871	100,0		235.753	100,0		34,2	52,2				

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Principales variaciones

La variación del patrimonio neto producida desde el 31 de diciembre de 2008 hasta 31 de marzo de 2011 se debe, principalmente, al resultado del correspondiente ejercicio y a las diferencias de conversión surgidas por el efecto de la variación en los tipos de cambio en la conversión de la divisa local a la divisa de presentación (euro) desde la fecha de transición a las NIIF-UE, de los activos netos de las sociedades extranjeras consolidadas por el método de integración global, una vez corregidas por aquellas diferencias de conversión atribuibles a los intereses minoritarios.

Por otro lado, cabe señalar que con fecha 30 de marzo de 2011, el accionista único de la Sociedad tomó la decisión de distribuir un dividendo por importe de 150.000 miles de euros con cargo a “prima de emisión” (115.975 miles de euros) y con cargo a “reservas voluntarias” (34.025 miles de euros).

Adicionalmente, cabe destacar, en el ejercicio 2009, la calificación de Venezuela como país hiperinflacionario, que supone, conforme a lo establecido por las NIIF-UE:

- (i) que los estados financieros del ejercicio 2008 no deben ser objeto de modificación;
- (ii) que procede ajustar el coste histórico de los activos y pasivos no monetarios y las distintas partidas de patrimonio neto, de las sociedades afectadas, desde su fecha de adquisición o incorporación al estado de situación financiera consolidado hasta el cierre del ejercicio, para reflejar los cambios en el poder adquisitivo de la moneda derivados de la inflación;

- (iii) que de este modo, el efecto acumulado de la reexpresión contable que corrige los efectos de la hiperinflación correspondiente a ejercicios anteriores a 2009 quede reflejado en diferencias de conversión consolidadas al inicio del propio ejercicio 2009;
- (iv) que procede ajustar la cuenta de resultados para reflejar la pérdida financiera correspondiente al impacto de la inflación del año en la posición monetaria neta;
- (v) que las distintas partidas de la cuenta de resultados y del estado de flujos de efectivo son ajustadas por el índice inflacionario desde su generación, con contrapartida en resultados financieros y en una partida conciliatoria del estado de flujos de efectivo, respectivamente;
- (vi) que los efectos deben reconocerse de manera retroactiva al inicio del periodo, por lo que la información financiera correspondiente al ejercicio 2009 debe ser reexpresada; y
- (vii) finalmente, que todos los componentes de los estados financieros de las compañías venezolanas son convertidos a tipo de cambio de cierre, siendo el cambio correspondiente al 31 de diciembre de 2009 de 2,15 bolívares fuertes por dólar (3,10 bolívares fuertes por euro).

Los principales impactos en los estados financieros consolidados de Atento correspondientes al ejercicio 2009, derivados de lo anteriormente expuesto, fueron los siguientes:

PRINCIPALES IMPACTOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS (DICIEMBRE 2009)	Auditado
	(Miles €)
Resultado neto	(2.285)
Reservas.....	6.603
Efecto Patrimonial Neto.....	4.320

La partida “prima de emisión” al cierre del ejercicio 2008 ascendía a 138.368 miles de euros, como resultado de la constitución, con fecha 21 de diciembre de 2007, de la Sociedad, mediante la aportación del pleno dominio de 116.112 acciones nominativas, libres de cargas y gravámenes, totalmente desembolsadas, de la sociedad Atento N.V. que a efectos de esta aportación se valoraron en 1.398,37398373984 euros cada acción, correspondiendo 24.000 miles de euros a capital social y 138.368 miles de euros a prima de emisión. En junio de 2009, el accionista único de la sociedad dominante aprobó la aplicación del resultado negativo de 7.109 miles de euros del año 2008 a “ganancias acumuladas”. Simultáneamente, aprobó la compensación de las “ganancias acumuladas” por dicho importe contra la partida “prima de emisión”, quedando fijada en 131.259 miles de euros.

La partida “otras reservas” corresponde, principalmente, a las diferencias de conversión y a los resultados acumulados de ejercicios anteriores de las sociedades consolidadas, destacando, en este último punto, que hasta el ejercicio 2004 no se registraron beneficios consolidados, acumulando dentro de este epígrafe los resultados negativos del ejercicio 2003 y anteriores.

Endeudamiento externo

En el cuadro adjunto se presenta un detalle del endeudamiento de la Sociedad a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, junto con una serie de ratios que indican la posición financiera de Atento.

ENDEUDAMIENTO EXTERNO	31/03/11	Var. 11/10	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Deuda Financiera a Largo Plazo con Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	--	(100,0)	22.000	100,0	--	(100,0)	11.016
Deuda Financiera a Largo Plazo con entidades de crédito ⁽²⁾	195.954	55.568,8	352	(97,2)	12.500	100,0	--
Deuda Financiera a Corto Plazo con Grupo Telefónica ⁽¹⁾⁽²⁾	2.053	(71,2)	7.133	(22,7)	9.222	(83,3)	55.201
Deuda Financiera a Corto Plazo con entidades de crédito ⁽²⁾	43.386	0,7	43.105	36,7	31.538	45,6	21.656
Endeudamiento Financiero Total⁽³⁾	241.393	232,5	72.590	36,3	53.260	(39,4)	87.873
Activos Financieros corrientes ⁽²⁾	(46.975)	(16,8)	(56.443)	159,3	(21.766)	(4,4)	(22.756)
Efectivo y equivalentes de efectivo ⁽²⁾	(47.993)	(32,7)	(71.286)	20,9	(58.973)	0,6	(58.622)
					No auditado⁽³⁾		
Deuda Financiera Neta	146.425	(365,6)	(55.139)	100,7	(27.479)	(523,1)	6.495
Endeudamiento Financiero Total/Total Pasivo (%)	26,1	--	8,0	--	7,4	--	15,5
Endeudamiento Financiero c.p./Endeudamiento Financiero Total (%)	18,8	--	69,2	--	76,5	--	87,5
Endeudamiento Financiero Total/Patrimonio Neto (%)	73,0	--	15,1	--	14,8	--	37,3
Deuda Financiera Neta/EBITDA⁽⁴⁾	0,7x	--	(0,3)x	--	(0,2)x	--	0,0x
Deuda Financiera Neta/Total Pasivo (%)	15,8	--	(6,1)	--	(3,8)	--	1,1

(1) Véase detalle de la deuda financiera de Atento con el Grupo Telefónica en la nota 10.3.

(2) Datos de 2008 a 2010 auditados; datos al 31 de marzo 2011 objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(3) Dato no auditado ni objeto de revisión limitada

(4) El ratio Deuda Financiera Neta/EBITDA está calculado con base EBITDA de los doce meses anteriores a la fecha de cálculo.

A la fecha de la negociación de la deuda con Telefónica, que tuvo lugar por primera vez en el año 2000, se establecieron unos criterios de vencimiento de deuda con base en la generación de caja que Atento tenía previsto en sus planes estratégicos, de tal modo que los vencimientos coincidieran con los excedentes de tesorería generados.

En septiembre de 2008 la Sociedad firmó un contrato con Telefónica por el que se reunificaron los contratos de financiación con Telefónica a favor de la Sociedad en vigor hasta la fecha; un préstamo participativo por importe pendiente de amortización de 45.000 miles de euros y un segundo contrato de subrogación de deuda por importe vivo de 47.424 miles de euros. Los referidos préstamos habían devengado unos intereses a la fecha de reunificación por importe de 2.312 y 620 miles de euros, que fueron capitalizados al principal de dicho préstamo de reunificación de deuda. Por consiguiente ambos préstamos quedaron unificados en un único contrato de reestructuración de deuda por un importe de 95.356 miles de euros. El calendario de vencimiento de dicha deuda fue el siguiente:

- (i) A 30 de diciembre de 2008: 41.909 miles de euros;
- (ii) A 31 de marzo de 2009: 2.200 miles de euros;
- (iii) A 30 de diciembre de 2009: 46.247 miles de euros;
- (iv) Con fecha 31 de marzo de 2010 tuvo lugar el vencimiento de dicha deuda (5.000 miles de euros.)

En junio de 2010, la Sociedad firmó un contrato de crédito mercantil con Telefónica. El crédito incluía como límite máximo un importe de 27.500 miles de euros hasta el 30 de diciembre de 2010. A 31 de diciembre de 2010, el saldo dispuesto de este crédito ascendía a 27.000 miles de euros (importe definitivo dispuesto de acuerdo a lo estipulado en el contrato) y el 30 de marzo de 2011 se amortizó totalmente.

En noviembre de 2010, la sociedad “Atento Venezuela, S.A.” renovó el contrato de préstamo con Telcel Telecomunicaciones Celulares, C.A. (sociedad del Grupo Telefónica). El importe del préstamo asciende a 12.000 miles de bolívares venezolanos fuertes (2.089 miles de euros) y vence el 11 de junio de 2011.

En diciembre de 2010, la sociedad Atento Teleservicios España, S.A. (sociedad unipersonal) firmó un contrato de crédito mercantil con Telefónica Finanzas, S.A. (sociedad unipersonal) (“**Telfisa**”) (sociedad del Grupo Telefónica). El importe máximo del crédito era de 16.000 miles de euros. A 30 de marzo de 2011, dicho crédito quedó extinguido.

A 31 de marzo de 2011, Atento presenta una nueva estructura de financiación en la que se sustituye la financiación otorgada por el Grupo Telefónica a largo plazo por financiación externa. En este sentido, el 29 de marzo de 2011 la Sociedad, Atento N.V. y Atento Teleservicios España, S.A.U. (los “**Acreditados**”) suscribieron un contrato de crédito sindicado (el “**Crédito Sindicado**”) por importe de 235.000 miles de euros, con Banco Santander, S.A. y HSBC Bank plc, Sucursal en España (los “**Acreditantes**”).

Dicho crédito se divide en 2 tramos distintos: El “Tramo A” por importe de 193.000 miles de euros, otorgado a favor de los Acreditados con el fin de refinanciar ciertos préstamos intragrupo existentes y financiar el pago de dividendos; y el “Tramo B”, consistente en un crédito tipo “*revolving*” por una cantidad total de 42.000 miles de euros, del cual a la fecha del presente Folleto se ha dispuesto 3.095 miles de euros. El Tramo B fue otorgado a favor de los Acreditados con la finalidad de financiar sus necesidades de circulante y gastos operativos. El Crédito Sindicado se encuentra garantizado por otras empresas de Atento (los “**Garantes**”). Hasta la ejecución de la Oferta, los Garantes serán Atento Brasil, S.A. y Atento Mexicana, S.A. de C.V. Desde la ejecución de la Oferta los Garantes pasarán a ser cualesquiera filiales materiales (cualquier sociedad de Atento que represente al menos el 5% de los ingresos brutos, del EBITDA o de los activos brutos de Atento).

La fecha de vencimiento final del Tramo A es el 29 de marzo de 2015 según el cuadro adjunto. Cada una de las disposiciones del tramo B deberá amortizarse el último día del periodo de interés que le sea de aplicación.

CALENDARIO DE AMORTIZACIÓN	2012	2013	2014	2015
Facility A	15%	20%	25%	40%
Facility B	--	--	--	100%

El tipo de interés de cada Tramo para cada periodo de interés es la tasa anual resultante de sumar el margen que en cada momento resulte de aplicación de conformidad con el contrato y el EURIBOR a un plazo equivalente al periodo de interés convenido en cada momento (Tramo A de 3 o 6 meses, y Tramo B de 1, 3 o 6 meses). El interés del préstamo sindicado está referenciado al EURIBOR más un margen que oscila entre 1,60% y 2,10% en función del cumplimiento del ratio Deuda Financiera Neta/EBITDA. Los intereses se pagan al final de cada periodo de intereses.

El Crédito Sindicado recoge tres supuestos de amortización anticipada obligatoria:

- (i) **Ilegalidad:** Si el mantenimiento de la participación de un Acreditante en el Crédito Sindicado o el cumplimiento de sus obligaciones se considere (o vaya a considerarse) ilegal.
- (ii) **Cambio de control:** Se entenderá que existe un cambio de control cuando:
 - (a) la Sociedad deje de controlar, directa o indirectamente, Atento N.V. o Atento Teleservicios España, S.A.U.;
 - (b) si en cualquier momento tras la ejecución de la Oferta, un tercero, individualmente o con otros que actúen en concierto con él adquieran el control de la Sociedad, excepto si se produce como consecuencia de la venta por Telefónica a un tercero (o grupo de terceros que actúen en concierto) de la totalidad de sus acciones en la Sociedad.
- (iii) **Venta de activos:** Deberá destinarse a la amortización anticipada del Crédito Sindicado el importe neto de gastos e impuestos percibido por cualquier sociedad de Atento como consecuencia de la transmisión de activos (tangibles o intangibles) de su titularidad. Lo anterior no será de aplicación en el caso de que el importe percibido de la transmisión de activos (i) no supere de la cifra de 5.000 miles de euros,

individual o conjuntamente considerado, o (ii) sea reinvertido en el negocio de Atento dentro de los 6 meses siguientes a la fecha en que hubieran sido percibidos en los términos convenidos en el contrato (o el acuerdo de reinversión se haya adoptado dentro de los 6 meses siguientes a la recepción del importe neto y dicho acuerdo se materialice en la reinversión dentro de los siguientes 6 meses). Como excepción a lo anterior, si el activo vendido fueran acciones, para poder beneficiarse de la excepción de reinversión (de modo que se evite destinar el importe neto a la amortización anticipada obligatoria del Crédito Sindicado), el importe neto deberá ser necesariamente reinvertido en la adquisición de acciones de compañías comparables.

El Crédito Sindicado recoge restricciones a la utilización de sus recursos de capital, habituales en este tipo de contratos de financiación. Asimismo, el Crédito Sindicado recoge ciertas obligaciones genéricas y ciertas obligaciones de información:

(i) Obligaciones genéricas:

- (a) Ratios financieros: Los Acreditados deberán asegurarse de que el Ratio Deuda Financiera Neta/EBITDA consolidado no supere 2,5x y el ratio EBITDA consolidado/Gastos Financieros no sea inferior a 4,5x.
- (b) Otras obligaciones genéricas: En el contrato del Crédito Sindicado se han establecido obligaciones habituales en este tipo de contratos.

(ii) Obligaciones de información:

La Sociedad deberá facilitar las cuentas anuales, individuales y consolidadas, de cada Acreditado y Garante, las cuentas semestrales, individuales y consolidadas, en base interanual y cualquier información que los Acreditantes soliciten razonablemente.

A la fecha del presente Folleto no existen incumplimientos por estos compromisos.

En la siguiente tabla se incluye la información de los importes dispuestos del Crédito Sindicado por cada uno de los Acreditados del Crédito Sindicado:

	31/03/11		
	Total		
	Largo plazo	Corto plazo	
	No auditado ⁽¹⁾		(miles €)
DEUDA FINANCIERA			
Atento Inversiones y Teleservicios, S.A.U.	128.341		--
Atento N.V.	50.000		--
Atento Teleservicios España, S.A.U.	14.659		--
Total	193.000⁽²⁾		--

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

(2) Deuda financiera registrada a coste amortizado

De acuerdo con todo lo anterior, la deuda de Atento con entidades de crédito a 31 de marzo de 2011, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 era la siguiente:

DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO	31/03/11		31/12/10		31/12/09		31/12/08	
	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo
	No auditado				Auditado			
Préstamos en moneda extranjera.....	2.954	30.822	352	25.446	--	10.958	--	14.000
% sobre total	2	71	100	59	--	35	--	65
Préstamos en euros	193.000	12.564	--	17.659	12.500	20.580	--	7.656
% sobre total	98	29	--	41	100	65	--	35
Total Préstamos	195.954	43.386	352	43.105	12.500	31.538	--	21.656

A continuación se describen los préstamos en moneda extranjera suscritos Atento:

- En noviembre de 2010, la sociedad Atento Brasil renovó un contrato de préstamo concedido por la entidad Bradesco por importe de 5.834 miles de dólares estadounidenses con vencimiento 11 de noviembre de 2011. Adicionalmente en diciembre de 2010 firmó un contrato de préstamo con Bradesco por importe de 19.905 miles de dólares, con vencimiento el 5 de diciembre de 2011. El tipo de interés aplicable es del 11,44% y 11,85%, respectivamente.
- En enero de 2010, la sociedad Atento Brasil firmó un contrato de préstamo concedido por Banco Brasil. El importe del préstamo ascendía a 9.500 miles de reales. El tipo de interés aplicable es del 11,54%. El préstamo fue dispuesto en su totalidad y cancelado el 28 de enero de 2011.
- Atento Colombia, S.A. mantiene un pagaré en pesos colombianos con Grupo BBVA. A 31 de diciembre de 2010, el pagaré ascendía a 1.800.000 miles de pesos colombianos (equivalente a 704 miles de euros), cuyo vencimiento era el 29 de enero de 2011. El tipo de interés aplicable es el 4,20%. Dicho pagaré fue renovado en 3 ocasiones; hasta el 28 de febrero de 2011 a una tasa del 4,30% E.A, posteriormente hasta el 30 de marzo de 2011 a la misma tasa de interés, habiéndose realizado la última renovación hasta el 28 de junio de 2011 a un tipo de interés aplicable de 4,48% (tasa efectiva anual - E.A.).
- En diciembre de 2010, la sociedad Atento Mexicana, S.A. de C.V. firmó un contrato de crédito concedido por la Entidad Banco Santander México. El importe del crédito ascendía a 200.000 miles de pesos (equivalente a 12.120 miles de euros). Este crédito tiene una duración de 12 meses. El tipo de interés aplicable es la tasa de interés interbancaria de equilibrio en moneda nacional (TIIE) más 1,10 puntos adicionales. A 31 de marzo de 2011 se encuentran dispuestos 118.000 miles de pesos (6.975 miles de euros).
- El 28 de febrero de 2011 Atento Colombia, S.A. suscribió un pagaré en pesos colombianos (COP) con Grupo BBVA, con vencimiento 28 de febrero de 2013; el pagaré asciende a 15.700 millones de pesos colombianos (equivalente a 5.908 miles de euros). El tipo de interés aplicable es de DTF (Depósito Término Fijo)+180 p.b. A 31 de marzo de 2011, se encuentran amortizados 654 millones de pesos de colombianos (equivalente a 246 miles de euros).
- El 4 de marzo de 2011 Atento Colombia, S.A. suscribió un pagaré en pesos colombianos (COP) con Grupo BBVA; el pagaré asciende a 1.000 millones de pesos colombianos (equivalente a 375 miles de euros). El tipo de interés aplicable es de 4,48% (tasa efectiva anual - E.A.), su vencimiento original era del 4 de marzo de 2011 y actualmente se encuentra renovado con fecha de vencimiento 2 de junio de 2011.
- Atento Chile mantiene a marzo de 2011 un saldo de deuda financiera de 197.711 miles de pesos Chilenos (CLP) (equivalente a 290 miles de euros) compuesto por 2 contratos de arrendamiento financiero de elementos de *hardware* y *software* suscritos el 1 abril de 2010 y el 1 de octubre de 2010 ,ambos con una duración de 36 meses con la empresa Trans Comunicaciones Limitada.

- La deuda financiera de Argentina por importe de 1.601 miles de Pesos (ARS) (equivalente a 278 miles de euros) se compone de 6 contratos de arrendamiento financiero de elementos de hardware y software con la empresa GCM con una duración de 24 meses, y 4 contratos de arrendamiento financiero con la empresa CIT con una duración de 24 meses.

A continuación se incluye el detalle de los préstamos en moneda extranjera a 31 de marzo de 2011:

SALDO VIVO	Divisa	Deuda	Derivados	Total
		Subyacente	Comprometidos	
		(Miles €)		
No auditado				
USD.....	25.739	18.138	1.369	19.507
COP.....	17.849.454 ⁽¹⁾	6.716	--	6.716
MXN.....	118.000	6.975	--	6.975
CLP.....	197.711	290	--	290
ARS.....	1.601	278	10	288
Total.....		32.397	1.379	33.776

(1): Contiene intereses devengados a Marzo 2011 por 3.621 miles de COP.

A continuación se describen los préstamos en euros suscritos por Atento:

- En junio de 2010 la Sociedad renovó la póliza de crédito concedida por la entidad Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (la Caixa). El importe del crédito tiene como límite el importe máximo de 10.000 miles de euros, de los cuales se encontraban dispuestos, al 31 de diciembre de 2010, 5.148 miles de euros. Este crédito expira el 4 de junio de 2011. El tipo de interés aplicable es el EURIBOR mes más un diferencial de 0,85 puntos porcentuales. A 31 de marzo de 2011, no existía saldo dispuesto.
- En julio de 2009 la Sociedad firmó un contrato de préstamo concedido por Grupo BBVA. El importe del préstamo ascendió a 25.000 miles de euros, de los cuales 12.500 miles de euros vencían el 8 de julio de 2010 y los otros 12.500 miles de euros vencen el 8 de julio de 2011. El tipo de interés nominal aplicable a cada período es el EURIBOR trimestral más un diferencial de 1,25 puntos porcentuales. La parte no vencida de este préstamo no se ha amortizado a la fecha del presente Documento de Registro.

A continuación se recoge el endeudamiento externo clasificado por año de vencimiento, a 31 de marzo de 2011:

ENDEUDAMIENTO EXTERNO		31/03/11	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	Siguientes
		No auditado					
		(miles €)					
Deuda Financiera a Largo Plazo con entidades de crédito ⁽¹⁾	195.954	--	31.412	39.092	48.250		77.200
Deuda Financiera a Largo Plazo con entidades de crédito, intereses ⁽²⁾ ...	--	3.882	5.176	5.381	4.115		633
Deuda Financiera a Corto Plazo con Grupo Telefónica	1.964	1.964	--	--	--		--
Deuda Financiera a c/p con Telefónica, intereses.....	89	89	--	--	--		--
Deuda Financiera a Corto Plazo con entidades de crédito.....	43.194	42.454	740	--	--		--
Deuda Financiera a c/p con entidades de crédito, intereses...	192	192	--	--	--		--
Endeudamiento Financiero Total	256.698	44.699	37.328	44.473	52.365		77.833

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) Intereses calculados sobre la disposición del tramo A del préstamo sindicado por importe de 193.000 miles de euros, aplicando el coste de deuda a 31 de marzo 2011 correspondiente a Tipo base de 0,932% incrementado por el margen de 1,75%.

Garantías comprometidas con terceros

A continuación se muestra un detalle de las garantías comprometidas con terceros de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

GARANTÍAS COMPROMETIDAS	31/03/11	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
	No auditado	Auditado		Auditado		Auditado
Operaciones financieras.....	95.203	87.863	47,4	59.604	18,2	50.428
Obligaciones contractuales con clientes activos o potenciales	26.546	25.257	238,5	7.462	(13,1)	8.586
Otros	1.248	1.134	(9,4)	1.252	8,7	1.152
Total Garantías	122.997⁽¹⁾	114.254	67,2	68.318	13,5	60.166

(1) Dato objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Las garantías comprometidas son las necesarias para el desarrollo de la actividad de la compañía, tales como licitación a concursos y servicios con clientes.

Contratos de productos derivados

Durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008 y a 31 de marzo de 2011 se ha continuado con la política de utilización de instrumentos derivados destinados, por una parte, a la limitación de riesgos en las posiciones no cubiertas, tanto de tipo de interés como de cambio, y por otra, a la adecuación de la estructura de la deuda a las condiciones de mercado.

Riesgo de crédito

Con respecto al riesgo de crédito que representan los activos financieros, la exposición máxima de Atento es el importe del valor en libros de dichos instrumentos. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el ratio de morosidad anual de los clientes de Atento era del 0,4%, 0,4%, 0,4% y 0,3% (calculado como “correcciones por deterioro” entre “ventas a otro clientes externos a Telefónica”).

Así, el modelo de gestión del riesgo de crédito comercial de Atento se basa en un seguimiento constante del riesgo asumido y de los recursos financieros necesarios para gestionar las diferentes unidades de Atento, de forma que se optimice la relación rentabilidad-riesgo en el desarrollo e implementación de los planes de negocio que las mismas lleven a cabo en su gestión periódica.

Asimismo, respecto al riesgo crediticio de las partidas de efectivo y equivalentes de efectivo, Atento coloca sus excedentes de tesorería en activos del mercado monetario de alta calidad crediticia y máxima liquidez. Dichas colocaciones están reguladas por un marco general que se revisa anualmente en función de las condiciones de mercado y de los países en los que Atento opera. En dicho marco general se establecen (i) los importes máximos a invertir por contrapartida dependiendo del rating (calificación crediticia a corto y largo plazo) de la misma, (ii) el plazo máximo al que realizar las inversiones y (iii) los instrumentos en los que se autoriza colocar excedentes. Cabe destacar que la mayoría de los depósitos durante 2010 se realizaron en entidades financieras de alta calificación crediticia en Brasil y Perú.

Riesgo de tipo de interés y de tipo de cambio

Riesgo de tipo de interés

El riesgo de tipo de interés surge principalmente por las variaciones en las tasas de interés que afectan (i) a los costes financieros de la deuda a tipo variable (o a vencimiento a corto plazo, y previsible renovación), como consecuencia de la fluctuación de los tipos de interés y (ii) al valor de los pasivos a largo plazo con tipos de interés fijo.

Los costes financieros de Atento están expuestos a las oscilaciones de los tipos de interés. En 2010, los tipos de interés a los que Atento mostró mayor exposición fueron, fundamentalmente, el Euribor y la tasa de interés a un

día de los *Certificados de Depósito Interbancário* (CDI) brasileña. El porcentaje de deuda referenciado a CDI era del 34%, mientras que la referenciada al Euribor ascendía al 61%.

Del total de la deuda financiera, en términos nominales, a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, el 99% y 96%, respectivamente, de la deuda estaba referenciada a tipos de interés variable frente al 92% que había en 2009 y el 99% que había en 2008.

En 2010, el resultado financiero neto negativo redujo su pérdida neta en un 8%, equivalente a 950 miles de euros. Excluyendo los resultados por tipo de cambio, el resultado financiero neto negativo fue de 10.348 miles de euros, un 17,4% inferior a lo contabilizado en 2009.

En cuanto al análisis de la sensibilidad de los costes financieros a la variación de los tipos de interés, en el supuesto de que se incrementasen en 100 puntos básicos los tipos de interés de todas las divisas en las que Atento mantiene una posición financiera, a 31 de marzo de 2011, y considerando la posición a cierre constante en su composición en divisa, la Sociedad estima que el incremento en el gasto financiero neto podría ser de alrededor 825 miles de euros a 31 de diciembre de 2011.

Riesgo de tipo de cambio

En cuanto al riesgo de tipo de cambio, Atento utiliza derivados para cubrir determinadas deudas contraídas en divisas distintas de las de los países donde realiza sus negocios o donde radican las sociedades donde ha tomado la deuda. Atento busca que el derivado de cobertura y el subyacente que cubre estén contratados por la misma empresa. Adicionalmente, se busca que las coberturas se establezcan por la totalidad de la deuda y por el período total de la operación a cubrir.

No obstante, en los países en los que Atento opera, los rendimientos se perciben en su mayoría en la misma moneda local que la de los gastos incurridos, por lo que Atento se beneficia de coberturas naturales. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el 94,0%, 93,3%, 92,4% y 92,7%, respectivamente, de los ingresos por ventas obtenidos en los países en los que Atento opera, se percibieron en la misma moneda local que los gastos incurridos.

A 31 de marzo de 2011, Atento Brasil tiene contratados dos préstamos con la entidad Bradesco denominados en dólares estadounidenses por importe de 5.834 (renovado durante el ejercicio 2010) y 19.905 (firmado durante el ejercicio 2010) miles de dólares estadounidenses, con vencimiento en noviembre y diciembre de 2011, respectivamente.

Atento Brasil ha cubierto estos préstamos con contratos de *swap* sobre la totalidad de la deuda, cubriendo éste por todo el plazo de la operación. Con base en la política de cobertura de riesgos de Atento, dichos instrumentos financieros han sido calificados desde su inicio como coberturas del valor razonable.

Dichas coberturas se basan en transformar la deuda contraída en dólares estadounidenses y yenes en un valor inicial fijo en reales brasileños y convertir los tipos de interés de dicho préstamo en tipos de interés sobre reales brasileños, por lo que en definitiva lo que se está cubriendo es el riesgo de tipo de cambio tanto del principal como de los intereses. Estas coberturas se han considerado como de valor razonable y las variaciones de valor del instrumento de cobertura se imputan a la cuenta de resultados, en la parte del principal a diferencias de cambio y en la parte de los intereses a gastos financieros.

A 31 de marzo de 2011 el detalle de las coberturas es como sigue:

Préstamo Subyacente (miles)	Nominal (miles de reales)	Tipo de Interés	Tipo de Interés sobre Reales
No auditado			
USD 5.834	9.978	11,44%	107,8% CDI
USD 19.905	33.500	11,85%	102,0% CDI

A 31 de diciembre de 2010 el detalle de las coberturas es como sigue:

Préstamo Subyacente (miles)	Nominal (miles de reales)	Tipo de Interés	Tipo de Interés sobre Reales
Auditado			
USD 5.834	9.978	11,44%	107,8% CDI
USD 19.905	33.500	11,85%	102,0% CDI

A 31 de diciembre de 2009 el detalle de las coberturas es como sigue:

Préstamo Subyacente (miles)	Nominal (miles de reales)	Tipo de Interés	Tipo de Interés sobre Reales
Auditado			
USD 5.834	9.978	9,83%	115% CDI

A 31 de diciembre de 2008 el detalle de las coberturas es como sigue:

Préstamo Subyacente (miles)	Nominal (miles de reales)	Tipo de Interés	Tipo de Interés sobre Reales
Auditado			
USD 5.834	13.584	8,8%	135% CDI
JPY 62.621	1.616	1,0%	109,5% CDI
JPY 92.186	2.378	1,0%	109,5% CDI
JPY 309.215	7.910	2,8%	108,7% CDI

La eficacia de los instrumentos de cobertura es de un 100%.

A 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010 y 2009 se estima que el valor razonable de las coberturas de Atento sobre tipos de interés denominadas en divisas asciende a 1.379, 535 y 68 miles de euros, respectivamente, aumentando la deuda financiera a corto plazo en los epígrafes de “deudas con entidades de crédito”. Y en diciembre 2008, el importe registrado a corto plazo fue de 1.197 miles de euros, reduciendo la deuda financiera a corto plazo.

A 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 Atento ha reconocido en la cuenta de resultados, dentro de la partida de “ingresos y gastos financieros”, pérdidas financieras por importe de 36, 787, 1.290 y 1.821 miles de euros, respectivamente, correspondientes a las liquidaciones de operaciones con derivados financieros realizadas, así como de su valoración a la fecha de cierre.

La tabla que se incluye a continuación recoge un análisis de sensibilidad a la fluctuación del tipo de cambio a 31 de marzo de 2011:

MONEDA	31/03/11							
	No auditado							
	Activos financieros		Pasivos financieros		Análisis de sensibilidad			
	Moneda local	Miles €	Moneda local	Miles €	Devaluación moneda local vs. €	Valor activo financiero (€)	Valor pasivo financiero (€)	Impacto en resultados (miles €)
Reales	63.016	27.234	45.136	19.507	10%	24.510	17.556	(773)
USD	-	-	550	387	10%	-	348	39
Soles	18.915	4.750	-	-	10%	4.275	-	(475)
Pesos argentinos	69	12	100	17	10%	11	16	1
Bolívares	-	-	12.519	2.049	10%	-	1.844	205
Pesos colombianos	-	-	17.849.454	6.716	10%	-	6.045	672
Pesos mexicanos	-	-	118.000	6.975	10%	-	6.277	697
Pesos chilenos	-	-	116.933	172	10%	-	154	17

Ejemplo de impacto en resultados ante una devaluación de la Moneda Local frente al Euro. Si realizásemos el análisis de sensibilidad, teniendo en cuenta una apreciación de la Moneda Local frente al Euro, el impacto en resultados sería el mismo pero con el signo contrario.

Adicionalmente, en cuanto al riesgo por tipo de cambio, señalar la consideración de la economía venezolana como hiperinflacionaria en el ejercicio 2009. Esta exposición ha dado lugar a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010 y 2009 a un mayor gasto financiero por importe de 763, 2.522 y 3.594 miles de euros, respectivamente.

Los índices de precios al consumo anuales registrados en Venezuela a 31 de marzo de 2011 y para los ejercicios 2010, 2009 y 2008 han sido del 27,4%, 27,2%, 25,1% y 30,9%, respectivamente.

Riesgo de liquidez

Atento intenta que los vencimientos de su deuda se adecúen a su capacidad para generar flujos de caja con la finalidad de amortizarla con un cierto margen. Ello supone que el vencimiento medio de la deuda de Atento ha de ser superior al momento del pago de dicha deuda.

A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, el plazo de vencimiento medio de la deuda financiera bruta era de 2,8, 1,24, 0,72 y 0,96 años, respectivamente. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010 los activos financieros corrientes y el efectivo y equivalentes de efectivo ascendían a 94.968 y 127.729 miles de euros, respectivamente.

Fondos provenientes de las sociedades

Para gestionar o mitigar el riesgo país, Atento repatría aquellos fondos, generados en Latinoamérica, no necesarios para acometer nuevas oportunidades de desarrollo rentable del negocio en estos países.

Durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008 se recibieron en términos netos 48.832, 57.543 y 53.490 miles de euros, respectivamente, en concepto de dividendos. A 31 de marzo de 2011 no se han recibido fondos por el mismo concepto.

En este aspecto cabe resaltar que, desde febrero de 2003, está en vigor un régimen de control cambiario en Venezuela, gestionado por la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI). Este organismo ha dictado diversas normativas (“providencias”) que regulan las modalidades de venta de divisas en Venezuela al tipo de cambio oficial. Las empresas extranjeras que están debidamente registradas como inversores extranjeros tienen derecho a solicitar aprobación para adquirir divisas al tipo de cambio oficial a CADIVI de acuerdo con la

providencia Número 029, Artículo 2, apartado c) “Remisión de beneficios, utilidades, rentas, intereses y dividendos de la inversión internacional.

En este sentido, hay que señalar que a fecha del presente Folleto, Atento Venezuela no ha solicitado autorizaciones relacionadas con la distribución de dividendos.

10.2 Fuentes y cantidades de los flujos de tesorería

Las fuentes de generación de flujos de tesorería de Atento están en relación directa con la naturaleza del negocio y, por tanto, con la estructura de ingresos y, particularmente, de costes y gastos.

Los flujos de tesorería derivados de ingresos han seguido, especialmente en las sociedades de Latinoamérica, y dada la estructura de los ingresos, una dinámica influida por la actividad comercial y con períodos medios de cobro fluctuantes. El período promedio de cobro de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 fue de 63, 57, 63, y 46 días, respectivamente, que ha aumentado a 31 de marzo de 2011 respecto a 31 de diciembre de 2010 debido a la extensión del periodo medio de cobro con determinados clientes. El período promedio de pago de los gastos de servicios exteriores y aprovisionamientos fue de 73, 69, 89, y 96 días.

Desde enero de 2011, Telefónica ha unificado los plazos de pago de los proveedores pertenecientes al Grupo Telefónica y los proveedores ajenos al mismo. Este cambio en la política de pago de Telefónica producirá en 2011 un aumento de aproximadamente 40 millones de euros en las necesidades de capital circulante de Atento.

En cuanto a los costes y gastos, la dinámica de los flujos de tesorería está influida por los pagos relativos a la nómina, un componente importante de la estructura de costes de la empresa. Los gastos totales de personal a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 suponen sobre las ventas un 71%, 69%, 68% y 65%, respectivamente, y los gastos de personal suponen el 72%, 71%, 72% y 72% respectivamente, del total de los gastos de explotación sin considerar dotaciones a la amortización del período de tres meses terminado el 31 de marzo de 2011 y de los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente, y que, por su naturaleza, son pagos prácticamente al contado.

A continuación se incluye una breve descripción de los flujos de efectivo generados por Atento en el período de tres meses terminado el 31 de marzo de 2011 y en los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008:

FLUJOS DE EFECTIVO	31/03/11	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
	No auditado ⁽¹⁾	Auditado		Auditado		Auditado
Flujo neto procedente de las operaciones.....	(20.629)	127.512	18,7	107.423	(8,4)	117.315
Flujo neto procedente de actividad de inversión	(30.446)	(121.597)	69,9	(71.562)	(1,9)	(72.922)
Flujo neto procedente de la actividad financiera	35.049	912	(102,4)	(38.486)	(18,3)	(47.078)
Diferencias de conversión y otros efectos tipo de cambio	386	2.172	(562,1)	(470)	(75,8)	(1.942)
Variación neta en efectivo y equivalentes de efectivo ⁽²⁾	(15.640)	8.999	(390,8)	(3.095)	(33,1)	(4.627)

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

(2) Dentro de la variación neta en efectivo y equivalentes de efectivo se incluye la variación habida en las líneas de crédito otorgadas por empresas del Grupo Telefónica y por entidades de crédito que se informan en el pasivo.

El cuadro anterior muestra como los flujos esencialmente se obtienen de las operaciones, siendo suficientes para hacer frente a las inversiones y al pago de las obligaciones financieras que se describen en el epígrafe 10.1 y 10.3 del presente Documento de Registro.

Fondo de maniobra

En la tabla siguiente se puede observar el incremento del fondo de maniobra motivado por el crecimiento de la actividad.

FONDO DE MANIOBRA	31/03/11	Var.11/10	31/12/10	Var.10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Activos Fijos ⁽¹⁾	430.934	(3,7)	447.478	18,8	376.693	45,2	259.380
Fondo de Maniobra ⁽¹⁾	137.860	38,4	99.607	280,8	26.155	118,7	11.959
Patrimonio Neto ⁽¹⁾	330.619	(31,4)	481.634	34,2	358.871	52,2	235.753
Endeudamiento financiero							
total ⁽²⁾	241.393	232,5	72.590	36,3	53.260	(39,4)	87.873

(1) Datos de 2008 a 2010 auditados; datos al 31 de marzo de 2011 objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) Datos no auditados.

Como se desprende de la tabla anterior, desde el 2009 hasta el 31 de marzo de 2011 ha tenido lugar un aumento de la deuda consolidada vinculado al crecimiento de Atento. Señalar que a 31 de marzo de 2011, Atento presenta una nueva estructura de financiación en la que se sustituye la financiación otorgada por el Grupo Telefónica a largo plazo por financiación externa con el fin de refinanciar ciertos préstamos intragrupo existentes y financiar el pago de dividendos.

La tabla siguiente muestra la evolución del fondo de maniobra de Atento a 31 de marzo de 2011, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

EVOLUCIÓN DE COMPONENTES DEL FONDO DE MANIOBRA ⁽¹⁾	31/03/11	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Fondo de Maniobra.....	137.860	99.607	280,8	26.155	118,7	11.959
Activos Corrientes	493.488	461.659	35,1	341.710	11,0	307.879
Pasivos Corrientes	355.628	362.052	14,7	315.555	6,6	295.920

(1) Datos de 2008 a 2010 auditados; datos al 31 de marzo de 2011 objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

10.3 Requisitos de préstamo y estructura de financiación

Se incluye a continuación un cuadro resumen de la deuda financiera de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010.

DEUDA FINANCIERA	31/03/11	Var. 11/10	31/12/10
	(miles €)	(%)	(miles €)
Telefónica, S.A. ⁽¹⁾	4	(100,0)	27.000
Telefónica del Perú, S.A.A ⁽¹⁾	--	--	--
Telfisa ⁽¹⁾	--	--	--
Telcel Telecomunicaciones Celulares, C.A. ⁽¹⁾⁽²⁾	2.049	(3,8)	2.133
Entidades de Crédito ⁽¹⁾	239.340	450,8	43.457
Total.....	241.393	232,5	72.590

(1) Datos al 31 de diciembre de 2010 auditados; datos al 31 de marzo de 2011 objeto de revisión limitada por Ernst & Young..

(2) Esta deuda a corto plazo tiene vencimiento el 11 de junio de 2011.

Se incluye a continuación un cuadro resumen de la deuda financiera de Atento a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008:

DEUDA FINANCIERA	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Telefónica, S.A. ⁽¹⁾	27.000	440,0	5.000	(90,6)	53.447
Telfisa ⁽¹⁾	--	(100,0)	348	(94,7)	6.505
Telcel Telecomunicaciones Celulares, C.A. ⁽¹⁾	2.133	(44,9)	3.874	(38,2)	6.265
Entidades de Crédito ⁽¹⁾	43.457	(1,3)	44.038	103,4	21.656
Total	72.590	36,3	53.260	(39,4)	87.873

(1) Datos auditados.

Del total de deuda a corto y largo plazo, la deuda financiera a 31 de marzo de 2011 es la siguiente:

DEUDA FINANCIERA A 31/03/11 ⁽¹⁾	Principal		Intereses		Total Corto plazo
	Largo plazo	Corto plazo	Corto plazo	Largo plazo	
Telefónica, S.A.	--	--	4	--	4
Telcel Telecomunicaciones Celulares, C.A.	--	1.964	85	--	2.049
Entidades de Crédito	195.954	43.386	--	195.954	43.386
Total	195.954	45.350	89	195.954	45.439

(1) Datos no auditados, objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Atento tiene suscritos en España y México contratos de cuenta corriente mercantil y prestación de servicios, mediante los que se realizan anotaciones en cuenta de los importes deudores y acreedores como consecuencia de las operaciones comerciales y financieras de la Sociedad. En cuanto a la prestación de servicios de dichos contratos, la Sociedad encomienda a Telfisa en España y Fisatel (sociedades del Grupo Telefónica) en México, entre otros, los siguientes servicios; (i) asesoramiento, análisis y evaluación de las necesidades de tesorería de las sociedades; (ii) puesta a disposición diaria de los excedentes de su tesorería de cara a obtener ahorros o mejores rendimientos financieros; y (iii) obtención de recursos financieros, internos o externos, para la financiación del capital circulante. Estos contratos quedarán extinguidos tras la ejecución de la Oferta objeto de la Nota sobre las Acciones (véase la Sección IV del presente Folleto).

El coste medio de la deuda existente a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 se situó en el 3,7%, el 5,8%, 4,7 % y 8,5%, respectivamente, calculado como el coste medio de la deuda a cierre.

10.4 Restricciones sobre el uso de los recursos de capital que, directa o indirectamente, hayan afectado o puedan afectar de manera importante a las operaciones de Atento.

A la fecha del presente Folleto, no existe ninguna restricción a la utilización, por parte de Atento, de sus recursos de capital, salvo por lo dispuesto en el Crédito Sindicado, que hayan afectado o pueda afectar de forma significativa a sus operaciones pasadas o futuras. Atento no ha suscrito ninguna financiación que recoja restricciones operativas al pago de dividendos.

10.5 Fuentes previstas de fondos necesarias para cumplir con las principales inversiones futuras y con las necesidades de inmovilizado material tangible que se recogen en los epígrafes 5.2.3 y 8.1, respectivamente.

En términos generales, la Sociedad espera que a futuro financie sus requerimientos de tesorería corrientes y las inversiones en curso descritas en el apartado 5.2.2 del presente Documento de Registro utilizando los flujos generados por operaciones, salvo aquellos específicos que pudieren ser necesarios, en su caso, en actividades fuera del curso ordinario de la Sociedad.

11. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO, PATENTES Y LICENCIAS

En la actualidad, Atento no desarrolla actividades importantes de investigación y desarrollo ni cuenta con ningún tipo de patente o licencia registrada. Con fecha 24 de mayo de 2011, Telefónica vendió y transmitió a la Sociedad, por un importe de 1.416 miles de euros (IVA incluido), todas las marcas y dominios que incluyen la denominación “Atento” y que guarden relación con las actividades de la Sociedad y sus sociedades dependientes. El desembolso se realizará el 20 de diciembre de 2011. A la fecha del presente Folleto, Atento se encuentra en proceso de modificar la titularidad registral de las marcas en cada una de las jurisdicciones en la que ha tramitado solicitudes sobre las mismas.

12. INFORMACIÓN SOBRE TENDENCIAS

12.1 *Tendencias recientes más significativas*

Las tendencias más significativas se recogen en los apartados 6.1 y 9.2 del presente Documento de Registro.

12.2 *Tendencias, incertidumbres o hechos que puedan razonablemente tener una incidencia importante en las perspectivas de la Sociedad.*

No se tiene constancia de ninguna tendencia, incertidumbre, demanda, compromiso, hecho o cualquier otra circunstancia, distintas de las expuestas en el presente Folleto, que pueda razonablemente tener una incidencia importante en las perspectivas de la Sociedad para el actual ejercicio. No obstante deben tenerse en cuenta los Factores de Riesgo de la Sección II del Folleto.

13. PREVISIONES O ESTIMACIONES DE BENEFICIOS

La Sociedad ha optado por no incluir previsiones o estimaciones de beneficios.

14. ÓRGANOS ADMINISTRATIVOS, DE GESTIÓN Y DE SUPERVISIÓN Y ALTOS DIRECTIVOS.

14.1 Nombre, dirección profesional y cargo en la Sociedad de los miembros de los órganos administrativos, de gestión o de supervisión y las actividades principales de importancia respecto de la Sociedad y desarrolladas fuera de la misma.

A) Consejo de Administración

A continuación se detalla la composición del Consejo de Administración de la Sociedad a la fecha del presente Folleto.

Nombre	Cargo	Carácter	Fecha de primer nombramiento	Fecha de último nombramiento	Accionista que propuso su nombramiento
Javier de Paz Mancho	Presidente	Dominical	20/10/2008	20/10/2008	Telefónica
Luis Iturbe Sanz de Madrid.....	Vicepresidente ⁽¹⁾	Independiente	20/10/2008	20/10/2008	--
Agnaldo Calbucci.....	Consejero Delegado ⁽²⁾	Ejecutivo	28/04/2010	28/04/2010	--
José Benito de Vega.....	Vocal	Independiente	20/10/2008	20/10/2008	--
Nicolás Bonilla Villalonga.....	Vocal	Independiente	13/05/2011	13/05/2011	--
José Ignacio Calderón Balanzategui.....	Vocal	Independiente	20/10/2008	20/10/2008	--
David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz	Vocal	Independiente	13/05/2011	13/05/2011	--
Claudio Vilar Furtado	Vocal	Independiente	20/10/2008	20/10/2008	--
Alicia Herrán Fernández	Vocal	Independiente	24/05/2011	24/05/2011	--
Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas.....	Vocal	Dominical	13/05/2011	13/05/2011	Telefónica
Natalia Sainz Stuyck	Vocal	Dominical	27/10/2010	27/10/2010	Telefónica
Ángel Vilá Boix	Vocal	Dominical	27/10/2010	27/10/2010	Telefónica
Pierre Villar	Vocal	Dominical	21/12/2007	20/10/2008	Telefónica
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano	Secretaria (no consejera)	--	21/12/2007	20/10/2008	--

(1) Luis Iturbe fue nombrado Vicepresidente del Consejo de Administración el 28 de octubre de 2010

(2) Agnaldo Calbucci fue elegido miembro del Consejo de Administración el 28 de abril de 2010 y designado Consejero Delegado el 29 de abril de 2010.

La dirección profesional de todos los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad es, a estos efectos, calle Quintanavides 17, Parque Empresarial Vía Norte, Edificio 3, Madrid, código postal 28050.

De conformidad con lo establecido en la tabla anterior, el Consejo de Administración está compuesto por 13 miembros, de los cuales 7 son consejeros independientes, 5 son consejeros dominicales y 1 es consejero ejecutivo. La Sociedad ha asumido las definiciones de los distintos tipos de consejeros establecida en el Código Unificado. El Consejo de Administración quedará válidamente constituido cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros y salvo en los casos en que legalmente sea de aplicación otro quórum de votación, los acuerdos se adoptarán por mayoría absoluta de los Consejeros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

Los consejeros independientes Nicolás Bonilla Villalonga, David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz y Alicia Herrán Fernández fueron designados a propuesta de la Comisión de Nombramientos previo informe presentado por una consultora de recursos humanos de reconocido prestigio internacional. Asimismo, la Comisión de Nombramientos, en su reunión de 24 de mayo de 2011, analizó y ratificó, previo informe de una consultora de Recurso Humanos de reconocido prestigio, la calificación otorgada a cada uno de los consejeros independientes por el Consejo de Administración, de conformidad con las definiciones vinculantes contenidas en el Código Unificado.

B) Comisión Delegada

La Comisión Delegada se encuentra regulada en el art. 32 de los Estatutos Sociales y en el art. 21 del Reglamento del Consejo. La Comisión Delegada estará constituida por un mínimo de 3 y un máximo de 7 miembros y su nombramiento requiere, para su validez, el voto favorable de dos tercios de los componentes del Consejo de Administración.

La Comisión Delegada quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros, y salvo en los casos en que legalmente sea de aplicación otro quórum de votación, los acuerdos se adoptarán por mayoría de los miembros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

Con fecha 20 de octubre de 2008 se constituyó por primera vez la Comisión Delegada compuesta por 7 miembros, a la que le delegaron todas las facultades del Consejo de Administración salvo las legales y estatutariamente indelegables.

A continuación, se recoge la composición actual de la Comisión Delegada, de conformidad con el acuerdo del Consejo de Administración, adoptado en su reunión de 24 de mayo de 2011.

Nombre	Cargo	Fecha de nombramiento	Carácter
Javier de Paz Mancho	Presidente	20/10/2008	Dominical
Agnaldo Calbucci	Consejero Delegado	24/05/2010	Ejecutivo
José Benito de Vega.....	Vocal	20/10/2008	Independiente
Luis Iturbe Sanz de Madrid.....	Vocal	20/10/2008	Independiente
Alicia Herrán Fernández.....	Vocal	24/05/2011	Independiente
Ángel Vilá Boix.....	Vocal	28/10/2010	Dominical
Nicolás Bonilla Villalonga.....	Vocal	13/05/2010	Independiente
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano.....	Secretaria (no consejera)	20/10/2008	--

Según establece el art. 20 del Reglamento del Consejo, la Comisión Delegada es un órgano delegado del Consejo de Administración. La delegación de facultades por parte del Consejo de Administración en la Comisión Delegada comprenderá todas las facultades del Consejo de Administración, excepto las legal o estatutariamente indelegables. Dentro de las facultades que el Reglamento del Consejo, en su art. 5.4, atribuye al conocimiento exclusivo del Consejo de Administración se encuentran las establecidas en la Recomendación 8^a del Código Unificado.

La Sociedad cuenta, asimismo, con un Comisión de Auditoría y Control, una Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (la **“Comisión de Nombramientos”**) y una Comisión de Reputación Corporativa y Relaciones Laborales, que se describen en el epígrafe 16.3 siguiente.

C) Altos Directivos

A continuación se incluyen los altos directivos (entendiendo por tales, aquellos que dependen directamente del Consejo de Administración) y demás personas que asumen la gestión de la Sociedad.

Nombre	Cargo
Agnaldo Calbucci.....	Consejero Delegado
Aurelio Luis Miguel Alonso y Caloca.....	Director Regional Américas
Nelson Armbrust.....	Director Regional Brasil
Agnaldo Calbucci ⁽¹⁾	Director Regional EMEA
Borja García-Alarcón Altamirano.....	Director Global de Finanzas, Control y Eficiencia
Anna Luiza Martin.....	Directora Global de Personas e Identidad
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano	Directora Global de Cumplimiento Legal y Normativo
Regis Noronha	Director Global de Estrategia y Soluciones

(1): El Consejero Delegado desempeña temporalmente las funciones de Director Regional EMEA.

La dirección profesional de los altos directivos es el domicilio social de la Sociedad.

De acuerdo con la información proporcionada a la Sociedad por los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión, así como por los altos directivos de la Sociedad, no existe relación familiar alguna entre las personas mencionadas en este epígrafe 14.1.

A continuación se acompaña un detalle de los consejeros y altos directivos de la Sociedad que son, o han sido, durante los últimos 5 años miembros de los órganos de administración, de gestión o de supervisión, o socios directos de otras sociedades o asociaciones, excluyendo: (i) aquellas sociedades de carácter meramente patrimonial o familiar que no tengan relevancia respecto a la Sociedad; (ii) participaciones accionariales en sociedades cotizadas que no tienen el carácter de participación significativa; (iii) sociedades dependientes de la Sociedad; y (iv) cualesquiera otras que no tengan relevancia alguna a los efectos de la actividad de la Sociedad.

CONSEJEROS

Nombre	Cargo/Socio
	Es Consejero de Telefónica Es Presidente de la Comisión de Recursos Humanos, Reputación y Responsabilidad Corporativa de Telefónica
	Es miembro de la Comisión de Regulación de Telefónica Es miembro de la Comisión de Asuntos Internacionales de Telefónica
	Es Consejero de Telefónica Internacional S.A.U. Es Consejero de Telefónica de Argentina, S.A.
	Es Consejero de Telecomunicações de São Paulo, S.A. Es Presidente Honorífico de PREALSA
	Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica Andalucía Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica LATAM
	Es miembro del Consejo Asesor de Telefónica España Es Presidente de la Comisión de Regulación del Consejo Asesor de Telefónica España
	Es miembro del Comité Ejecutivo del Consejo Superior de Cámaras Ha sido Presidente de la Empresa Nacional MERCASA
Javier de Paz Mancho	Ha sido Presidente de Mapfre, S.A. Es Consejero de Mapfre Inversión Sociedad de Valores, S.A. Es Consejero de Pritur Inversiones SIMCAVF. Es Administrador único de Solarpack Promo2006 Noventaiuno, S.L. Ha sido Presidente de su Comité de Auditoría y Control de Mapfre, S.A. Ha sido Consejero de Nyala 2004 SICAV
Luis Iturbe Sanz de Madrid	Ha sido Consejero de AXPE Consulting, S.L. Es Patrono y Asesor Financiero de la Fundación Cultura y Asistencia. Es Fundador y Administrador de Asesoramiento Crislara, S.L. Es miembro del Instituto Español de Analistas Financieros
José Benito de Vega	Ha sido Presidente Ejecutivo de Mapfre Inversión Dos S.A. SGIC. Es miembro del Comité Técnico de ONGs de Drogodependencias del Consejo Asesor del Observatorio Español de la Droga y las Toxicomanías.
Nicolás Bonilla Villalonga	Fue Co-Fundador, socio y Presidente de Apax Partners
José Ignacio Calderón Balanzategui	Presidente de TMA, S.L.
David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz	Es Consejero y miembro del Comité de Inversión de Gawa Microfinance Fund Es Consejero Delegado de Grupo de Originación y Análisis, S.L.U. (BK Partners) Es Consejero de Amber Capital Microfinanzas, S.L. Fue Presidente y Consejero de Merrill Lynch Capital Markets, S.V.B., S.A.
Claudio Vilar Furtado	Es Consejero Delegado de CVF Finanças e Investimentos Ltda.

CONSEJEROS

Nombre	Cargo/Socio
	Es socio de KTV Comunicações S/A Es Consejero de Norsa Refrigerantes, S.A. (filial de Coca Cola Company), y Presidente de su Comité de Auditoría y Buen Gobierno.
	Ha sido Consejera Delegada en Experian Bureau de crédito Ha sido Consejera Delegada en España en Experian Ha sido miembro del Consejo de Administración de Experian Marketing Services Ha sido miembro del Consejo de Administración de Experian Holding España
Alicia Herrán Fernández	Ha sido miembro del Consejo Consultivo de Verdeja y Asociados
Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas	Es miembro del Consejo de Administración de Fonditel Pensiones, E.G.F.P, S.A. Es miembro del Consejo de Administración de Teleinformática y Comunicaciones, S.A.U. (TELYCO)
	Es Vicepresidente del Consejo de Administración de Telco, SpA (Italia) Es Presidente de Telefónica de Contenidos, S.A. Es miembro del Consejo de Administración de Digital+ Es Miembro del Consejo de Administración de Telefónica O2 Czech Republic Es Miembro del panel europeo de Macquarie's MEIF Ha sido Consejero de BBVA Ha sido Consejero de Endemol NV Ha sido Consejero de CTC Chile
Ángel Vilá Boix	Ha sido Consejero de Terra Lycos

ALTOS DIRECTIVOS

Nombre	Cargo/Socio
	Ha sido representante de Atento Teleservicios España, S.A.U. como Consejero de Telfisa, S.A.
	Ha sido Consejero de Torre de Collserolla, S.A.
	Ha sido Presidente del Consejo de Endemol France Holding S.A.S.
	Ha sido Consejero de Endemol Investment BV
	Ha sido Consejero de Endemol France S.A.S
	Ha sido miembro de Comité de Supervisión de Lycos Europe B.V. ⁽¹⁾
Borja García-Alarcón Altamirano	Ha sido Consejero de Banco Inversis

(1): Esta sociedad fue liquidada en el año 2009.

De acuerdo con la información proporcionada a la Sociedad por los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión, así como por los altos directivos de la Sociedad, en los últimos 5 años, dichas personas no han estado condenadas por razón de delitos de fraude; ni involucradas en un concurso o liquidación (salvo por la liquidación indicada en el nota 1 del cuadro anterior); no han sido objeto de ninguna incriminación pública oficial y/o sanciones por autoridades estatutarias o reguladoras, ni han sido descalificadas por un tribunal por su actuación como miembro de los órganos de administración, de gestión o de supervisión de un emisor o por su actuación en la gestión de los asuntos de un emisor.

A continuación se incluye un breve *currículum vitae* de cada uno de los miembros del Consejo de Administración y de los altos directivos de la Sociedad.

Javier de Paz Mancho

Javier de Paz es Diplomado en Información y Publicidad y cursó estudios de Derecho. Ha cursado el Programa de Alta Dirección de Empresas por el IESE en la Universidad de Navarra.

Ha sido Secretario General de la Unión de Consumidores de España (UCE) desde 1990 hasta 1993, Director General de Comercio Interior del Ministerio de Comercio y Turismo durante los años 1993 a 1996. También ha desempeñado el cargo de Presidente del Observatorio de la Distribución Comercial del Ministerio de Comercio y Turismo entre 1994 y 1996. De 1996 a 2004 fue adjunto al Presidente y Director de Estrategia Corporativa del Grupo Panrico Donuts y asimismo ha ocupado el cargo de Consejero de Tabacalera, S.A. durante los años 1993 a 1996. Fue Consejero de Mutua de Accidentes de Zaragoza (MAZ), Presidente de la Patronal Pan y Bollería Marca (COE) y Consejero de Túnel del Cadí, S.A.C. Desde diciembre de 2007 es miembro del Consejo de Administración de Telefónica.

Al día de hoy, es Presidente del Consejo de Administración de la Sociedad y Presidente de su Comisión Delegada.

Luis Iturbe Sanz de Madrid

Luis Iturbe es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

EL Sr. Iturbe fue analista financiero, gestor de patrimonios y subdirector general de Gesbancaya, Sociedad de Administración de Patrimonios. Asimismo, su vida ha estado ligada al BBVA, en donde ha ejercido los siguientes cargos: Director General adjunto del BBVA, Director General y fundador de PRIVANZA Banco Personal, Presidente de BBVA BOLSA, Sociedad de Valores y Bolsa de BBVA, Presidente de Gescaya, Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, Presidente de Midas Investimento, Sociedad de Valores portuguesa y Consejero de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid en representación del banco.

Desde 1997 hasta el 2000 fue Presidente del Instituto Español de Analistas Financieros, del cual sigue siendo miembro a día de hoy y es el Presidente de su Comité de Ética. Asimismo es miembro de Consejo de Administración de Mapfre, S.A. y Mapfre Inversión Sociedad de Valores, S.A.

En la actualidad, es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad y de su Comisión Delegada.

Agnaldo Calbucci

Agnaldo Calbucci es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Fundación Armando Alvares Penteado de Sao Paulo, Brasil. Ha realizado diversos cursos de especialización en servicios, *marketing*, banca, telecomunicaciones y gestión empresarial en instituciones como Uwinc en Suiza, Yale en EE.UU. y en el Insead.

Hasta su incorporación en Atento en 1999, trabajó 22 años en gestión de negocio, administración, comercial, *marketing*, productos y análisis financiero en grandes empresas de los sectores financiero, servicios, *contact center* y BPO, como Chase Manhattan, Citibank, Lloyds Bank, Credicard y CSU.

Su trayectoria en Atento comenzó hace 12 años cuando se incorporó a Atento en Brasil en 1999, año de su fundación. Desde mediados de 2003 desempeñó el cargo de Director General de Atento en Brasil. Anteriormente ocupó las posiciones de *Chief Operating Officer* (COO) de Atento en Brasil, VP de Global Sales & Marketing de Atento Holding y VP Comercial.

Actualmente, y desde mayo de 2010, es el Consejero Delegado de Atento.

José Benito de Vega

José Benito es Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad Complutense de Madrid.

Comenzó su carrera profesional en 1970 en Asesoramiento y Gestión Económica, S.A., gestora de inversiónmobiliaria perteneciente al Grupo Mapfre, donde ocupó los cargos de Analista Financiero, Director del Departamento de Gestión de Renta Variable y Director General. En 1980 fue nombrado Director General de Gestora Hispania, gestora de inversión del Grupo Caja Hispania de Previsión y posteriormente en 1982 ocupó el cargo de Director General de Herrero Gestión, S.A. SGIIC. En 1989 fundó Mapfre Inversión Sociedad de

Valores, S.A. y accedió al cargo de Consejero Director General Adjunto de la compañía. Posteriormente, en 1998 fue nombrado Presidente Ejecutivo de Mapfre Inversión Dos S.A. SGIIC. A día de hoy es Patrono y Asesor Financiero de la Fundación Cultura y Asistencia, y Administrador Único de Asesoramientos Crislara, S.L.

A día de hoy, es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad y de su Comisión Delegada.

Nicolás Bonilla Villalonga

Nicolás Bonilla es Licenciado en Historia por la Universidad de Granada, y cursó un MBA en el Instituto de Estudios Superiores de la Empresa en Barcelona.

El Sr. Bonilla, comenzó su carrera profesional en 1980 como Director de Cuentas de Continental Illinois Bank S.A. Desde 1982 hasta 1989 ha trabajado en, Midland Bank (Madrid), como Subdirector, en Huarte S.A., como Director Financiero y en Bonilla & Pereira (Madrid), empresa de asesoramiento financiero e inversiones. Fue Co-Fundador y Socio de Apax Partners en España, donde ocupó el cargo de Presidente desde 1989 hasta marzo de 2011.

A día de hoy, es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad y de su Comisión Delegada.

José Ignacio Calderón Balanzategui

José Ignacio Calderón es Licenciado en Derecho por la Universidad C.E.U. de Madrid, y asimismo es Diplomado en Dirección General (PDG) por el I.E.S.E., y Diplomado de Finanzas por la Escuela de Organización Industrial.

Comenzó su carrera profesional ocupando el cargo de Responsable de Implantación de Nuevos Servicios en el Grupo Banco de Vizcaya del año 1970 a 1974. Posteriormente, y hasta 1977 fue Gestor de Inversiones de Gesbancaya, siendo a partir de 1977 responsable de la dirección comercial de Tres Cantos, S.A. y Director de Personal y Relaciones Industriales del Instituto Nacional de Industria. En 1989, después de haber ocupado el cargo de Secretario General y del Consejo de Administración en Defex, S.A., se incorporó al Grupo Electrolux, ocupando los cargos de Director General de Electrolux Ibérica de Servicios, S.A., y miembro del Comité de Dirección de Electrolux Holding. Desde 1992 hasta la actualidad ocupa el cargo de Director General de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

A día de hoy, es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz

David Jiménez-Blanco es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales y cursó sus estudios en el Colegio Universitario de Estudios Financieros, Madrid.

El Sr. Jiménez-Blanco posee más de 20 años de experiencia en banca de inversión internacional en Londres y Madrid. Tras trabajar en Salomon Brothers International Limited en Londres entre 1989 y 1995, desde 1995 a 2006 formó parte de Goldman Sachs International (desde 2000 como *Managing Director*) y desde 2006 hasta 2009 fue Presidente y Consejero Delegado de Merrill Lynch Capital Markets España, S.V.B, S.A.,

David Jiménez-Blanco, actualmente y desde 2010, es Administrador de Grupo de Originación y Análisis (BK Partners) y Consejero de Gawa Fund Management, .Sà.R.L. y de Ambers Co. Capital Microfinanzas, S.L. Desde 2009, es Asesor Senior Externo de Credit Suisse, S.A. (Madrid, España).

A día de hoy, es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

Claudio Vilar Furtado

Claudio Vilar es Licenciado en Economía por la *Universidade Federal do Rio de Janeiro*. Ha cursado un Master en Administración de Empresas por la *Fundação Getúlio Vargas*, y un Master en Economía de Empresas (empresariales) por la Universidad de Chicago. Es asimismo Doctor en Finanzas por la Universidad de Chicago y Doctor en Administración de Empresas por la EASP de la *Fundação Getúlio Vargas*.

Ha desempeñado cargos tales como Vicepresidente de ABC-Bull, S.A. (actualmente Grupo Algar) de 1983 a 1985, Director Financiero en ABC Sistemas Electrónicos de 1984 a 1985, y Director de Desarrollo de Negocio de Elebra, S.A. de 1986 a 1989. Fundó en 2003 el Centro de estudios a distancia de la Fundação Getúlio Vargas. Actualmente es Director del centro de investigación de estudios de capital privado y capital riesgo en la *Fundação Getúlio Vargas*.

Asimismo, actualmente es miembro del Consejo de Administración de Norsa, S.A. sociedad controlada por The Coca Cola Co. en Brasil, y es el Presidente de su Comité de Auditoría y Buen Gobierno.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

Alicia Herrán Fernández

Alicia Herrán es Licenciada en Económicas por la Universidad Autónoma de Madrid, MBA por la Open University of London y PADE por el IESE.

Empezó su carrera profesional en IBM donde, a lo largo de sus años de vinculación con la compañía, ejerció distintas responsabilidades, entre otras Consultora de Fusiones y Adquisiciones y Country Manager de Tivoli Systems.

Con posterioridad trabajó en Ininvest (compañía de capital riesgo) y como Directora General para España de Galileo y Gulliver Travel Associates (GTA), ambas compañías pertenecientes a la multinacional norteamericana Travelport, especializada en tecnología y servicios para el sector turístico.

Los últimos cuatro años, ha trabajado como Consejera Delegada de España y Directora de Clientes Estratégicos EMEA en Experian, multinacional cotizada inglesa dedicada a la venta de datos y soluciones analíticas para mejorar la toma de decisiones de sus clientes.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad y de su Comisión Delegada.

Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas

Oscar Maraver es Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

El Sr. Maraver, comenzó su carrera profesional en 1973 como Inspector Técnico de Trabajo y Seguridad Social en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Desde 1979 hasta 1988 ha trabajado en la Empresa Nacional de Autocamiones, S.A. (ENASA), como Subdirector General de Relaciones Industriales y Gerente de Recursos Humanos y Organización y desde 1988, hasta la actualidad, en Telefónica de España, S.A, donde ocupó los cargos de Subdirector General de Recursos Humanos y Organización, Director General Adjunto de Recursos Humanos, Director General de Recursos y en Telefónica, como Director de Recursos Humanos y Talento Corporativos.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

Natalia Sainz Stuyck

Natalia Sainz se graduó en Ciencias Empresariales Europeas en la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid (ICADE) y Middlesex University (Londres, Reino Unido).

Comenzó su carrera profesional formando parte del equipo europeo de Fusiones y Adquisiciones de Bankers Trust en Londres y Madrid, especializándose en la ejecución de operaciones domésticas e internacionales para clientes españoles. Desde su incorporación a Telefónica en 1998, ha desarrollado su carrera en el departamento de Desarrollo Corporativo. Actualmente es Directora de Operaciones de Desarrollo Corporativo en Telefónica.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

Ángel Vila Boix

Ángel Vilá es Licenciado en Ingeniería Industrial por la Universidad Politécnica de Cataluña y tiene un MBA de la Universidad de Columbia (Nueva York).

Antes de unirse a Telefónica, el Sr. Vilá ocupó varios cargos ejecutivos en Citibank, McKinsey & Company, Grupo Planeta y Ferrovial, y ha ocupado cargos en los Consejos de Administración de Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA), Endemol, CTC Chile y Terra Lycos, entre otros. Actualmente es el Director Ejecutivo encargado del Desarrollo Corporativo y Filiales en Telefónica, y compagina su actividad con la de supervisión de filiales y participadas de Grupo Telefónica incluyendo Atento, T-Gestiona y Telefónica Contenidos. Asimismo, es Vicepresidente del Consejo de Administración de Telco SpA (Italia), Presidente de Telefónica de Contenidos S.A., miembro del Consejo de Administración de Digital+, Telefónica República Checa, y miembro de la European Advisory Panel of Macquarie's MEIF Funds.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad y de su Comisión Delegada.

Pierre Villar

Pierre Villar es Ingeniero civil por la Universidad de Chile, y ha cursado un MBA por la EAP (actualmente ESCP-EAP, European School of Management de París).

Antes de su incorporación a Atento en abril de 1999, el Sr. Villar trabajó en Telefónica Chile. Previamente ocupó el cargo de Director de General de Metro, S.A., sociedad estatal encargada del funcionamiento del metro en Santiago de Chile. Con anterioridad trabajó en Arze Reciné y Asociados, empresa líder del sector de la Ingeniería y Construcciones en el mercado chileno. Inició su carrera en Schlumberger, Inc, empresa del sector de servicios petrolíferos. Habiéndose incorporado a Atento, ocupó varios cargos tales como Gerente General de Atento Colombia y Gerente General de Atento Chile.

Desde mediados de 2004 y hasta octubre de 2008 desempeñó el cargo de Presidente Ejecutivo de Atento y desde octubre de 2008 hasta abril de 2010 fue Consejero Delegado de la Sociedad y miembro de su Comisión Delegada.

A día de hoy es miembro del Consejo de Administración de la Sociedad.

Aurelio Luis Miguel Alonso y Caloca

Aurelio Luis Miguel Alonso y Caloca posee un título de Actuario por la UNAM—Universidad Nacional Autónoma de México y diplomado en Análisis Financiero e Informática. Realizó estudios de postgrado en economía en el Instituto Mexicano Autónomo de México—ITAM. Ha sido catedrático de distintas universidades en México como: UNAM, IPN (Instituto Politécnico Nacional), Universidad “La Salle” y Universidad Anáhuac.

Posee más de 20 años de experiencia previa en administración, comercial, *marketing*, tecnología, gestión de negocio, investigación de mercados, *contact centers* y BPO en empresas como Tecmarketing, Soporte Ejecutivo Empresarial, Fideliq y Secofi.

Comenzó su trayectoria profesional en Atento hace 11 años, en agosto de 2000, como Gerente General de Atento en México, pasando a asumir también la responsabilidad de Centroamérica en 2003, en 2004 inició operaciones en Texas (EE.UU.) y en 2007 amplió su ámbito de gestión en Venezuela.

Actualmente y desde mayo de 2010 es el Director Regional Américas, responsable de la gestión de los negocios en esta región.

Nelson Armbrust

Nelson Armbrust es graduado en Ingeniería Electrónica por La Universidad Católica de Río de Janeiro, Brasil y posee un MBA en Gestión Empresarial por FIA USP—Universidad de São Paulo, Brasil.

Posee más de 20 años de experiencia como ingeniero de productos, comercial, marketing y gestión de negocio en los sectores de servicios, tecnología, *contact center* y BPO.

En 1987, empezó su carrera en Siemens Brasil permaneciendo ahí 12 años, hasta 1999, cuando se incorporó en Atento en Brasil.

En su trayectoria en Atento ha trabajado en diversas funciones ejecutivas en Brasil y Miami. En 2006 asumió el cargo de Gerente General de Atento en Argentina y Uruguay, retornando a Brasil en 2009 para ocupar el puesto de Director Ejecutivo Multisectorial.

Actualmente y desde mayo 2010 es el Director Regional Brasil, responsable de la gestión de los negocios en esta región.

Borja García-Alarcón Altamirano

Borja García-Alarcón es licenciado en Económicas por la Universidad Complutense de Madrid, con especialidad en economía cuantitativa.

Desde 1994 hasta 1999 se dedicó a la investigación en Economía Cuantitativa y Análisis Económico en la Universidad Complutense de Madrid y en la UNED, de la que fue profesor de Teoría Económica desde 1996 hasta 1999. En ese mismo año se incorporó al Departamento de Inversiones de Telefónica Media y en 2002 pasó a la Dirección General de Finanzas Corporativas de Telefónica, centrando su actividad en la ejecución y dirección de operaciones corporativas del Grupo Telefónica.

Ha sido miembro del Consejo de Administración de Atento durante los últimos 3 años.

Actualmente y desde mayo de 2010, es el Director Global de Finanzas, Control y Eficiencia en Atento (*CFO*), responsable de financiación, planificación y control presupuestario, contabilidad, M&A, relaciones con inversores, sistemas corporativos, compras y eficiencia (tecnología e infraestructuras).

Anna Luiza Martin

Anna Luiza Martin es graduada en Psicología por la Universidad Sta Úrsula—Río de Janeiro, Brasil con postgrado en Administración de Recursos Humanos por la Pontificia Universidad Católica de Río de Janeiro, Brasil. Posee especialización y formación en desarrollo organizacional, liderazgo y *coaching*.

Posee más de 20 años de experiencia previa en recursos humanos, administración, gestión de negocio, calidad, relación y atención al cliente, *contact centers* y BPO antes de su incorporación a Atento, en empresas de diversos sectores como financiero, industria y servicios. Ha trabajado en empresas como Itau/Unibanco, Qualify, Teleperformance y Compañía Siderúrgica Nacional (CSN).

En enero 2007, Anna Luiza se incorporó a Atento en Brasil, como Directora Ejecutiva de Personas.

Actualmente y desde mayo de 2010, es la Directora Global de Personas e Identidad de Atento, responsable de recursos humanos, marca, comunicación interna y externa, RSC y Sostenibilidad y Oficina de Transformación.

Reyes Cerezo Rodriguez-Sedano

Reyes Cerezo es Licenciada en Derecho por la Universidad de Córdoba y ha cursado un Programa de Dirección General (PDG) en el IESE (Universidad de Navarra).

Posee más de 20 años de experiencia previa en el sector jurídico-financiero en empresas como Banco Central Hispanoamericano, Banco Santander Central Hispano y fue Secretaria del Consejo de Administración de la compañía “Sistemas 4B, S.A.”. En total estuvo 11 años dedicándose a estas funciones antes de su incorporación en Atento.

Se incorporó a Atento como Secretaria General en 2002 y en 2008 fue nombrada *Chief Legal and Compliance Officer*.

Actualmente, es la Directora Global de Cumplimiento Legal y Normativo de Atento, responsable de las áreas jurídicas, auditoría interna, intervención y Secretaria del Consejo de Administración.

Regis Noronha

Regis Noronha es Licenciado en Ingeniería Electrónica por la Fundación Armando Alvares Penteado, tiene un post-grado en Marketing por la Fundación Getulio Vargas en São Paulo, Brasil y concluyó un MBA en Gestión Empresarial por la Business School en São Paulo, Brasil.

Posee más de 20 años de experiencia previa en las áreas comercial, *marketing* y productos antes de su incorporación a Atento, en el sector de servicio, *contact centers* y BPO en empresas como Unisys y Teleperformance.

En su trayectoria de 10 años en Atento ha desempeñado diversas funciones en áreas de estrategia, gestión del conocimiento, productos y marca ocupando el cargo de Director de Estrategia y Soluciones en Brasil hasta abril de 2010. Desde el año 2007 hasta 2009 fue el responsable de nuevos clientes, llevando las áreas comerciales y marketing. También trabajó durante la fundación de Atento en Brasil desarrollando las áreas de preventa y *marketing*.

Actualmente y desde mayo de 2010 es el Director Global de Estrategia y Soluciones de Atento, responsable de estrategia, *business intelligence*, productos, innovación y calidad.

14.2. *Conflictos de intereses de los órganos de administración, de gestión y de supervisión, y de Altos Directivos.*

A) *Posibles conflictos de interés entre los deberes de las personas mencionadas en el epígrafe 14.1 con la Sociedad y sus intereses privados y/o otros deberes.*

Según la información que ha sido facilitada a la Sociedad, ninguna de las personas mencionadas en el epígrafe 14.1 anterior tiene conflictos de interés entre sus deberes para con la Sociedad y sus intereses privados, ni realizan actividades por cuenta propia o ajena similares, análogas o complementarias a las del objeto social de la Sociedad, salvo aquellas que se indican en el epígrafe 14.1, en los cuadros que enumeran las sociedades de las que las personas mencionadas en dicho epígrafe 14.1 son, o han sido, miembros de los órganos de administración, supervisión o socios directos, en cualquier momento durante los últimos 5 años.

Los mecanismos para detectar y regular los posibles conflictos de intereses de consejeros se encuentran regulados en el art. 29 del Reglamento del Consejo. En particular, este reglamento establece los deberes generales de los consejeros de comunicar al Consejo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la Sociedad. En caso de conflicto, el consejero afectado se abstendrá de intervenir en los acuerdos, debates o decisiones relativos a la operación a la que el conflicto se refiere.

A continuación se recoge el texto del art. 29 del Reglamento del Consejo:

“Los Consejeros obrarán en el desempeño de sus funciones con absoluta lealtad al interés social de la Compañía.

A tal efecto, los Consejeros deberán cumplir las siguientes obligaciones y prohibiciones:

- (i) *Los Consejeros no podrán utilizar el nombre de la Compañía ni invocar su condición de Administradores para la realización de operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.*
- (ii) *Los Consejeros no podrán realizar, en beneficio propio o de personas a ellos vinculadas, inversiones u operaciones ligadas a los bienes de la Compañía de las que hayan tenido conocimiento con ocasión del ejercicio del cargo, cuando dichas operaciones hubieran sido ofrecidas a la Compañía o ésta tuviera interés en ellas, siempre que la Compañía no haya desestimado dicha inversión u operación sin mediar influencia de los Consejeros.*
- (iii) *Los Consejeros no podrán hacer uso de los activos de la Compañía ni valerse de su posición en la misma para obtener una ventaja patrimonial a no ser que hayan satisfecho una contraprestación en condiciones de mercado.*
Si la ventaja es recibida en su condición de socio, sólo resultará procedente si se respeta el principio de paridad de trato de los accionistas.
- (iv) *Los Consejeros deberán comunicar al Consejo de Administración cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener con el interés de la sociedad. En caso de conflicto, el Consejero afectado se abstendrá de intervenir en los acuerdos, debates o decisiones relativos a la operación a la que el conflicto se refiere.*
- (v) *Los Consejeros deberán comunicar la participación que ellos o personas a ellos vinculadas tuvieran en el capital de una sociedad con el mismo, análogo o complementario género de actividad al que constituya el objeto social, los cargos o las funciones que en ella ejerzan, así como la realización por cuenta propia o ajena del mismo, análogo o complementario género de actividad del que constituya el objeto social.*
- (vi) *Los Consejeros deberán comunicar al Consejo, a la mayor brevedad, aquellas circunstancias a ellos vinculadas que puedan perjudicar al crédito y reputación de la Sociedad.”*

La Sociedad empleará especial celo en mantener siempre todas las cautelas exigidas por los principios de buen gobierno corporativo en los casos de conflicto de intereses real o potencial, y salvaguardará el cumplimiento de los artículos 225 y siguientes de la LSC.

B) Cualquier acuerdo o entendimiento con accionistas importantes, clientes, proveedores u otros, en virtud de los cuales cualquier persona mencionada en el epígrafe 14.1 hubiera sido designada miembro de los órganos de administración, de gestión o de supervisión, o alto directivo.

Al margen de los consejeros dominicales mencionados que se recogen en el epígrafe 14.1 anterior, ningún miembro del Consejo de Administración de la Sociedad o de su equipo directivo ha sido designado para su cargo en virtud de algún tipo de acuerdo o entendimiento con accionistas importantes, clientes, proveedores o cualquier otra persona.

C) Detalles de cualquier restricción acordada por las personas mencionadas en el epígrafe 14.1 sobre la disposición durante un determinado periodo de tiempo de su participación en los valores de la Sociedad.

Véase el epígrafe 7.3—Compromisos de no disposición (*lock-up agreements*), de la Nota sobre las Acciones.

15. REMUNERACIÓN Y BENEFICIOS

15.1 Importe de la remuneración pagada y prestaciones en especie concedidas a esas personas por el emisor y sus filiales por servicios de todo tipo prestados por cualquier persona al emisor y sus filiales.

De conformidad con lo dispuesto en los Estatutos Sociales de la Sociedad, la retribución de los consejeros consiste en una asignación mensual fija y determinada, así como en dietas de asistencia a las reuniones de sus Comisiones delegadas y consultivas. El importe de las retribuciones que puede satisfacer la Sociedad al conjunto de sus consejeros por ambos conceptos será el que a tal efecto determine la Junta General de accionistas, el cual permanecerá vigente hasta tanto ésta no acuerde su modificación. De conformidad con ello, la retribución máxima total del Consejo de Administración, incluyendo la de sus comisiones delegadas y consultivas, prevista para 2011 y para futuros ejercicios, en la medida en que no sea modificada por sucesivas juntas generales de accionistas, ha quedado fijada mediante decisión de 13 de mayo de 2011, en 1.710.000 euros anuales. Por otro lado, el Consejo de Administración, mediante acuerdo de 13 de mayo de 2011, distribuyó dicha retribución máxima, individualmente entre sus miembros, según se desglosa en la tabla siguiente:

Nombre	Carácter	Consejo Admon.	Comisión Delegada	Comisión Auditoría	Comisión Nombramientos	Comisión Reputación Corporativa		Total
						euros		
Javier de Paz Mancho	Dominical	380.000 ⁽¹⁾	15.000	--	--	--		395.000
Luis Iturbe Sanz de Madrid.....	Independiente	90.000	10.000	--	15.000	--		115.000
Agnaldo Calbucci	Ejecutivo	--	--	--	--	--		0⁽²⁾
José Benito de Vega.....	Independiente	90.000	10.000	15.000	--	--		115.000
Nicolás Bonilla Villalonga.....	Independiente	90.000	10.000	--	10.000	--		110.000
José Ignacio Calderón Balanzategui	Independiente	90.000	--	--	10.000	15.000		115.000
David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz	Independiente	90.000	--	10.000	--	10.000		110.000
Claudio Vilar Furtado	Independiente	90.000	--	10.000	--	--		100.000
Alicia Herrán Fernández.....	Independiente	90.000	10.000	--	--	10.000		110.000
Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas.....	Dominical	90.000	--	--	10.000	10.000		110.000
Natalia Sainz Stuyck.....	Dominical	90.000	--	10.000	--	--		100.000
Ángel Vilá Boix.....	Dominical	90.000	10.000	--	10.000	--		110.000
Pierre Villar	Dominical	90.000	--	10.000	--	--		100.000
Total.....		1.370.000	65.000	55.000	55.000	45.000		1.590.000

(1): Además, el Consejo de Administración podrá pagar una retribución variable de hasta 120.000 euros anuales.

(2): La totalidad de su retribución la percibe, no en su condición de miembro del Consejo de Administración, sino en calidad de primer ejecutivo de Atento. La retribución total estimada para 2011 asciende a un total de 1,6 millones de euros, incluyendo el salario base anual, la remuneración variable (bajo la hipótesis de cumplimiento del 100% de objetivos) y las cantidades recibidas de conformidad con el tercer ciclo del PSP (2008-2011).

Adicionalmente y con independencia de la retribución contemplada en el anterior párrafo, los Estatutos prevén la posibilidad de establecer sistemas de remuneración referenciados al valor de cotización de las acciones o que conlleven la entrega de acciones o de derechos de opción sobre acciones, destinados a los consejeros. La aplicación de dichos sistemas de retribución deberá ser acordada por la Junta General de Accionistas, que determinará el valor de las acciones que se tome como referencia, el número de acciones a entregar a cada consejero, el precio de ejercicio de los derechos de opción, el plazo de duración de este sistema de retribución y demás condiciones que estime oportunas (véase epígrafe 17.3 siguiente en relación con el *Performance Share Plan* de Telefónica y su aplicación en Atento).

Las retribuciones previstas anteriormente, derivadas de la pertenencia al Consejo de Administración, serán compatibles con las demás percepciones profesionales o laborales que correspondan a los consejeros por cualesquiera otras funciones ejecutivas o de asesoramiento que, en su caso, desempeñen para la Sociedad distintas de las de supervisión y decisión colegiada propias de su condición de Consejeros, las cuales se someterán al régimen legal que les fuera aplicable.

En este sentido, los Estatutos prevén que los consejeros ejecutivos conforme al régimen legal aplicable, podrán percibir una remuneración compuesta por (a) una parte fija, adecuada a los servicios y responsabilidades asumidos; (b) una parte variable, correlacionada con algún indicador de los rendimientos del consejero o de la Sociedad; (c) una parte asistencial, que contemplará los sistemas de previsión y seguro oportunos; y (d) una indemnización en caso de separación o cualquier otra forma de extinción de la relación jurídica con la Sociedad no debidos a incumplimiento imputable al consejero.

En cuanto a la propuesta de adaptación del Código Unificado de las sociedades cotizadas a la Recomendación de la Comisión Europea (3177/2009/CE), de 30 de abril de 2009, en materia de remuneraciones de los administradores de la sociedades cotizadas, la Sociedad tiene previsto adaptar, en lo que corresponda, su esquema retributivo a dicha Recomendación, en la medida en que la misma se incorpore en España.

Durante el primer trimestre de 2011 y durante el ejercicio 2010, determinadas personas (Reyes Cerezo, Borja García-Alarcón, Ángel Vilá, Natalia Sainz y Ezequiel Nieto) que tenían la condición de Consejeros a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, no han percibido retribución alguna en su condición de Consejeros de Atento. Reyes Cerezo y Borja García-Alarcón recibieron, exclusivamente, la remuneración que les correspondió por el desempeño de sus funciones ejecutivas como altos directivos.

Durante el ejercicio 2010 y durante el primer trimestre del ejercicio 2011, 6 miembros del Consejo de Administración de la Sociedad han percibido, en su condición de Consejeros de la Sociedad, una remuneración total de 890 miles de euros y 238 miles de euros, respectivamente, sin que hayan recibido retribución alguna de otras sociedades de Atento.

REMUNERACIÓN	31/03/11	31/12/10
	No auditado ⁽¹⁾	Auditado
	(miles €)	
Sueldos y remuneración variable.....	238	890
<i>Sueldos</i>	208	770
<i>Remuneración variable</i>	30	120
Retribuciones en especie	--	--
Seguros colectivos de vida.....	--	--
Plan de Previsión Social	--	--
Total	238	890

(1): Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

Durante el ejercicio 2010 y durante el primer trimestre del ejercicio 2011, los altos directivos de la Sociedad han percibido una remuneración total de 6.789 miles de euros y 2.317 miles de euros, respectivamente. La remuneración percibida por los altos directivos de la Sociedad durante el ejercicio 2010, refleja la estructura existente en la que 16 personas eran calificadas como altos directivos. Desde mayo de 2010, dicha estructura se redujo pasando a ser considerados altos directivos únicamente 8 personas.

REMUNERACIÓN	31/03/11			31/12/10		
	Sociedad ⁽¹⁾	Sociedades dependientes ⁽²⁾	Total	Sociedad ⁽¹⁾	Sociedades dependientes ⁽²⁾	Total
	No auditado (miles €)					
Sueldos y remuneración variable	1.704	522	2.226	2.171	2.365	4.536
<i>Sueldos</i>	544	169	713	1.534	1.517	3.051
<i>Remuneración variable</i>	1.160	353	1.513	637	848	1.485
Retribuciones en especie.....	58	10	68	690	1.483	2.173
Seguros colectivos de vida.....	8	1	9	26	29	55
Plan de Previsión Social.....	14	0	14	24	1	25
Total	1.784	533	2.317⁽³⁾⁽⁴⁾	2.911	3.878	6.789⁽⁴⁾

(1) Retribución percibida de la Sociedad.

(2) Retribución percibida de otras sociedades de Atento.

(3) Dato objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(4) Incluye la retribución de Agnaldo Calbucci en su condición de primer ejecutivo de Atento.

El número de personas que ocuparon cargos de altos directivos de Atento a 31 de marzo de 2011 y al 31 de diciembre de 2010 fueron 9, de los cuales a 31 de marzo de 2011 y al 31 de diciembre de 2010, 3 tenían condición de Consejeros.

15.2 Importes totales ahorrados o acumulados por el emisor o sus filiales para prestaciones de pensión, jubilación o similares.

A continuación, se incluye una descripción sobre los principales planes y seguros constituidos a favor de ciertos directivos de la Sociedad, con independencia de su pertenencia o no al Consejo de Administración, y de sus sociedades dependientes:

Plan de previsión social de directivos

La Sociedad tiene un plan de aportaciones a favor del empleado para cubrir las contingencias de jubilación, jubilación anticipada, incapacidad laboral permanente o fallecimiento del participante.

Las aportaciones regulares de la Sociedad se basan en la aplicación sobre la retribución fija dineraria anual bruta, de un porcentaje diferencial por cada participante. El vehículo de instrumentación del plan es un seguro colectivo de vida y ahorro ligado a la jubilación. Este plan entró en vigor el 1 de enero de 2006 y en la actualidad un único directivo participa en el mismo. Los importes satisfechos a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 fueron de 14, 25, 35 y 31 miles de euros, respectivamente.

Dentro del plan de revisión de beneficios, en 2011 se introdujo un plan de pensiones dirigido a todos los empleados de Atento en todos los países. Dicho plan está siendo actualmente implementado y su implementación total está prevista para el año 2012. En enero de 2011 entró en vigor un plan en Brasil. A 31 de marzo de 2011, hay 60 empleados adscritos al referido plan, la mayoría ejecutivos (gerentes y directores). Se trata de un plan de aportación definida, en la que el empleado aporta entre un 0,5%-5,5% de su sueldo, y la empresa hace una aportación por la misma cuantía. El empleado puede decidir hacer aportaciones voluntarias adicionales. Existe una aportación adicional de la Sociedad que va desde el 0,04%-2,2% para aquellos empleados mayores de 35 años y con más de 1 año de antigüedad (con un tope de 11 años de antigüedad y 55 años de edad).

Seguro médico para el personal de alta dirección

La Sociedad ofrece dentro de los beneficios para sus directivos, la cobertura de seguro médico para los altos directivos y en la gran mayoría de sus países también para su grupo familiar. A 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, los importes satisfechos por las pólizas de estos seguros ascendieron a 6 y 12 miles de euros, respectivamente.

Para los directivos ubicados en España, se tiene contratada la póliza de salud con Antares Seguros de Vida y Pensiones, S.A., empresa del Grupo Telefónica, que también presta servicios a terceros.

Para los directivos ubicados en el resto de los países y de forma general, Atento suscribe un seguro médico de salud con cobertura nacional y que cubre también desplazamientos internacionales por motivos de trabajo, variando significativamente entre países las modalidades de reembolso, así como el porcentaje de aportación de empresa y empleado, y la existencia o no de cobertura dental y farmacológica. Las compañías aseguradoras se contratan en cada país.

Seguro de vida para altos directivos

Atento ofrece a sus directivos un seguro de vida y/o accidentes contratado con distintas compañías aseguradoras a nivel local en cada país donde tiene operaciones. A 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, los importes satisfechos por las pólizas de estos seguros ascendieron a 9 y 55 miles de euros, respectivamente.

Dicho seguro de forma general cubre entre 2 y 4 anualidades del salario del directivo. En cada país existen ciertas particularidades con respecto a quién aporta el coste total de la prima, así como otros requisitos adicionales para su acceso tales como antigüedad en la empresa, nivel jerárquico, o aplicación de determinadas coberturas, etc.

Seguro de responsabilidad civil profesional de directivos y administradores

La Sociedad tiene suscritos seguros que dan cobertura a sus directivos y administradores ante las reclamaciones de terceros. A 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, los importes satisfechos por las pólizas de estos seguros fueron 7, 13 y 9 miles de euros, respectivamente. A 31 de marzo de 2011, no hay importes satisfechos por dichas pólizas, por estar dentro del período de la cobertura.

16. PRÁCTICAS DE GESTIÓN

16.1 Fecha de expiración del actual mandato, en su caso, y del período durante el cual la persona ha desempeñado servicios a su cargo.

De conformidad con lo establecido en el art. 27 de los Estatutos Sociales de la Sociedad, los Consejeros ejercerán su cargo durante el plazo de 5 años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración.

De acuerdo con lo dispuesto por el art. 222 de la LSC, el nombramiento de los consejeros de la Sociedad caducará cuando, vencido el plazo, se haya celebrado la Junta General de Accionistas siguiente o hubiese transcurrido el término legal para la celebración de la Junta General de Accionistas que deba resolver sobre la aprobación de cuentas del ejercicio anterior.

16.2 Información sobre los contratos de miembros de los órganos administrativo, de gestión o de supervisión con el emisor o cualquiera de sus filiales que prevean beneficios a la terminación de sus funciones, o la correspondiente declaración negativa.

En los contratos suscritos con 1 consejero ejecutivo y 6 altos directivos de Atento se prevén beneficios a la terminación de sus cargos por encima del límite legal. De las citadas personas, 6 (1 consejero ejecutivo y 5 altos directivos) tienen derecho a percibir una indemnización a la terminación de sus contratos de trabajo de 24 meses de salario y una a 48 meses de salario, en base a la remuneración bruta anual (salario básico más variable). La valoración de la remuneración total será la correspondiente a la suma del salario básico anual del año anterior a la rescisión, más la media aritmética del salario variable que hubieran percibido en los dos años naturales anteriores a la rescisión.

En los últimos 3 ejercicios se han realizado pagos de indemnizaciones por terminación de contratos de miembros del Comité de Dirección de la Sociedad a un total de 7 personas, por un importe total de 3.783 miles de euros.

16.3 Información sobre el comité de auditoría y el comité de retribuciones del emisor, incluidos los nombres de los miembros del comité y un resumen de su reglamento interno.

A) Comisión de Auditoría y Control

Constitución y Composición de la Comisión de Auditoría y Control

Los Estatutos de la Sociedad (en su art. 25) y el Reglamento del Consejo (en su art. 20.5) prevén la creación de una Comisión de Auditoría y Control que estará formada por un mínimo de 3 consejeros y un máximo de 5 designados por el Consejo de Administración. Todos los integrantes de dicha comisión deberán ser consejeros externos y la mayoría de ellos consejeros independientes y se designarán teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos.

La Comisión de Auditoría y Control quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros, y salvo en los casos en que legalmente sea de aplicación otro *quórum* de votación, los acuerdos se adoptarán por mayoría de los miembros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

El Presidente de la Comisión de Auditoría y Control, cargo que en todo caso recaerá en un consejero independiente, será nombrado de entre los miembros de la misma por el Consejo de Administración, y deberá ser sustituido cada 4 años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de un año desde su ceso.

El Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión de 20 de octubre de 2008, acordó por primera vez la constitución de la Comisión de Auditoría y Control de la que formaron parte 3 miembros. Dicha Comisión se reunió mensualmente en 2008 y trimestralmente en 2009 y 2010.

A continuación, se recoge la composición actual de la Comisión de Auditoría y Control, de conformidad con el acuerdo del Consejo de Administración, adoptado en su reunión de 13 de mayo de 2011.

Nombre	Cargo	Fecha primer nombramiento	Carácter
José Benito de Vega	Presidente	13/05/2011	Independiente
David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz....	Vocal	13/05/2011	Independiente
Claudio Vilar Furtado	Vocal	13/05/2011	Independiente
Natalia Sainz Stuyck	Vocal	28/10/2010	Dominical
Pierre Villar.....	Vocal	13/05/2011	Dominical
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano	Secretaria (no consejera)	20/10/2008	--

Competencias de la Comisión de Auditoría y Control

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Control tendrá como función primordial la de servir de apoyo al Consejo de Administración en sus funciones de supervisión y, en concreto, tendrá como mínimo las siguientes competencias, tal y como recoge el art. 22 del Reglamento del Consejo:

- “1) *Informar, a través de su Presidente, en la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de competencia de la Comisión.*
- 2) *Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General de Accionistas, la designación de sociedades de auditoría o del Auditor de Cuentas al que se refiere el artículo 264 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, así como, en su caso, sus condiciones de contratación, el alcance de su mandato profesional y la revocación o renovación de su nombramiento.*
- 3) *Supervisar la eficacia de los servicios de auditoría interna, y en particular:*
 - (i) *Velar por la independencia y eficacia de la función de auditoría interna;*
 - (ii) *Proponer la selección, nombramiento y ceso del responsable del servicio de auditoría interna;*
 - (iii) *Proponer el presupuesto del servicio de auditoría interna;*

- (iv) *Revisar el plan anual de trabajo de la auditoría interna y el informe anual de actividades;*
 - (v) *Recibir información periódica de sus actividades; y*
 - (vi) *Verificar que la alta dirección tiene en cuenta las conclusiones y recomendaciones de sus informes.*
- 4) *Supervisar la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos, y en particular:*
- (i) *Discutir con los auditores de cuentas o sociedades de auditoría las debilidades significativas del control interno detectadas en el desarrollo de la auditoría.*
 - (ii) *Proponer al Consejo de Administración la política de control y gestión de riesgos, la cual identificará, al menos:*
 - a) *los tipos de riesgo (operativo, tecnológico, financiero, legal y reputacional) a los que se enfrenta la sociedad;*
 - b) *la fijación del nivel de riesgo que la sociedad considere aceptable;*
 - c) *las medidas para mitigar el impacto de los riesgos identificados en caso de que lleguen a materializarse;*
 - d) *los sistemas de control e información que se emplearán para controlar y gestionar los citados riesgos.*
- 5) *Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y al Grupo, revisando el cumplimiento de los requisitos normativos, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los criterios contables, dando cuenta de ello al Consejo de Administración.*
- 6) *Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados comunicar, de forma confidencial, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que se adviertan en el seno de la Compañía.*
- 7) *Mantener las relaciones con el Auditor de Cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de éste, para su examen por la Comisión, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas, así como recibir información y mantener con el Auditor de Cuentas las comunicaciones previstas en la legislación de auditoría de cuentas y en las normas técnicas de auditoría. Asimismo, deberán recibir anualmente de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría la confirmación escrita de su independencia frente a la sociedad o aquellas entidades vinculadas a ésta, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados a estas entidades por los citados Auditores de Cuentas, o por las personas o entidades vinculados a éstos de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre auditoría de cuentas.*
- 8) *La emisión anual, y con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, de un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia de los auditores de cuentas o sociedades de auditoría, debiendo necesariamente pronunciarse sobre la prestación de los servicios adicionales a que se refiere el apartado anterior.*
- 9) *Informar previamente al Consejo de Administración sobre la creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales, así como cualesquiera otras transacciones u operaciones de naturaleza análoga que, por su complejidad, pudieran menoscabar la transparencia del Grupo.*
- 10) *Informar previamente, en cuanto a sus elementos esenciales (precio, plazo y objeto), de aquellas operaciones vinculadas entre la Sociedad y cualquiera de sus Consejeros, accionistas significativos o representados en el Consejo o con personas a ellos vinculadas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 del presente Reglamento.”*

Funcionamiento de la Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control podrá requerir la asistencia a sus sesiones del auditor de cuentas de la Sociedad y del responsable de la auditoría interna, y de cualquier empleado o directivo de la Sociedad.

Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Auditoría y Control se reunirá todas las veces que resulte oportuno, previa convocatoria de su Presidente.

B) Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

Constitución y composición de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno

El Reglamento del Consejo (art. 20.5) prevé la creación de una Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno (la “**Comisión de Nombramientos**”), que se compondrá de un mínimo de 3 miembros y un máximo de 5 designados por el Consejo de Administración, debiendo tener todos ellos la condición de consejeros externos y la mayoría de ellos consejeros independientes.

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno quedará válidamente constituida cuando concurran a la reunión, presentes o representados, la mayoría de sus miembros, y salvo en los casos en que legalmente sea de aplicación otro quórum de votación, los acuerdos se adoptarán por mayoría de los miembros concurrentes (presentes o representados) a la sesión.

El Presidente de la Comisión de Nombramientos, cargo que en todo caso recaerá en un Consejero independiente, será nombrado de entre los miembros de la misma por el Consejo de Administración.

El Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión de 20 de octubre de 2008, acordó por primera vez la constitución de la Comisión de Nombramientos de la que formaron parte 3 miembros. Dicha Comisión se ha venido reuniendo mensualmente desde 2008. Esta Comisión de Nombramientos es de carácter informativo y consultivo con facultades de información, asesoramiento y propuesta dentro de su ámbito de actuación, y se rige actualmente por lo dispuesto en el art. 23 del Reglamento del Consejo.

La composición de la Comisión de Nombramientos actual, según acuerdo del Consejo de Administración de 13 de mayo de 2011, es la siguiente:

Nombre	Cargo	Fecha primer nombramiento	Carácter
Luis Iturbe Sanz de Madrid	Presidente	13/05/2011	Independiente
Nicolás Bonilla Villalonga.....	Vocal	13/05/2011	Independiente
Ignacio Calderón Balanzategui.....	Vocal	20/10/2008	Independiente
Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas	Vocal	13/05/2011	Dominical
Ángel Vilá Boix	Vocal	28/10/2010	Dominical
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano.....	Secretaria (no consejera)	20/10/2008	--

Competencias de la Comisión de Nombramientos

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos tendrá las siguientes competencias, tal y como recoge el art. 23 del Reglamento del Consejo:

- “1) *Informar, con criterios de objetividad y adecuación a los intereses sociales, sobre las propuestas de nombramiento, reelección y cese de Consejeros y altos directivos de la Compañía y de sus sociedades filiales, evaluando las competencias, conocimientos y experiencias necesarios de los candidatos que deban cubrir las vacantes.*
- 2) *Informar sobre las propuestas de nombramiento de los cargos del Consejo de Administración y, en su caso, del Consejero Delegado.*
- 3) *Informar sobre las propuestas de nombramiento de los miembros y cargos de la Comisión Delegada, y de las demás Comisiones del Consejo de Administración.*
- 4) *Organizar y coordinar, junto al Presidente del Consejo de Administración, la evaluación periódica del Consejo, conforme a lo dispuesto en el artículo 13.3 de este Reglamento.*
- 5) *Informar sobre la evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración, de sus Comisiones y, en su caso, del Consejero Delegado.*

- 6) *Examinar u organizar, de la forma que se entienda adecuada, la sucesión del Presidente y, en su caso del Consejero Delegado, hacer propuestas al Consejo de Administración para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y bien planificada.*
- 7) *Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la retribución de los Consejeros y revisarla de manera periódica para asegurar su adecuación a los cometidos desempeñados por aquéllos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 32 de este Reglamento.*
- 8) *Proponer al Consejo de Administración, en el marco establecido en los Estatutos Sociales, la extensión y cuantía de las retribuciones, derechos, y compensaciones de contenido económico, del Presidente, de los Consejeros ejecutivos, y de los altos directivos de la Compañía, incluyendo las condiciones básicas de sus contratos, a efectos de su instrumentación contractual.*
- 9) *Elaborar y proponer al Consejo de Administración un informe anual sobre la política de retribuciones de los Consejeros.*
- 10) *Supervisar el cumplimiento de los códigos internos de conducta de la Compañía y de las reglas de gobierno corporativo asumidas por la misma, vigentes en cada momento.*
- 11) *Consultar al Presidente del Consejo de Administración y al primer ejecutivo de la sociedad, especialmente cuando se trate de materias relativas a los Consejeros ejecutivos y Altos Directivos.*
- 12) *Ejercer aquellas otras competencias asignadas a dicha Comisión en el presente Reglamento.”*

Funcionamiento de la Comisión de Nombramientos

Adicionalmente a las reuniones previstas en el calendario anual, la Comisión de Nombramientos se reunirá cada vez que el Consejo de Administración de la Sociedad o su Presidente solicite la emisión de un informe o la aprobación de propuestas en el ámbito de sus competencias y siempre que, a juicio del Presidente de la Comisión, resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

C) Comisión de Reputación Corporativa y Relaciones Laborales

Constitución y composición de la Comisión de Reputación Corporativa y Relaciones Laborales

El Consejo de Administración de la Sociedad mediante acuerdo de 13 de mayo de 2011, acordó la constitución de la Comisión de Reputación Corporativa y Relaciones Laborales. Dicha comisión estará compuesta por 5 miembros y se encargará, principalmente, de desarrollar la reputación y responsabilidad corporativa de la Sociedad, así como velar por el adecuado desarrollo de sus relaciones laborales.

La composición actual de la Comisión de Reputación Corporativa y Relaciones Laborales es la siguiente:

Nombre	Cargo	Carácter
Ignacio Calderón Balanzategui	Presidente	Independiente
Agnaldo Calbucci	Vocal	Ejecutivo
David Jiménez-Blanco Carrillo de Albornoz	Vocal	Independiente
Alicia Herrán Fernández	Vocal	Independiente
Oscar Maraver Sánchez-Valdepeñas.....	Vocal	Dominical
Reyes Cerezo Rodríguez-Sedano	Secretaria (no consejera)	--

16.4 Declaración sobre si la Sociedad cumple el régimen o regímenes de gobierno corporativo de su país de constitución.

La Sociedad ha establecido una estructura de gobierno corporativo de acuerdo con la normativa vigente en España y dará cuenta del cumplimiento de todas las recomendaciones del Código Unificado en el apartado F “Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo” del informe anual de gobierno corporativo.

La Sociedad ha incorporado en sus textos de gobierno corporativo todas las recomendaciones del Código Unificado aplicables a Atento.

Por otro lado, en junio de 2010, la CNMV publicó la Guía de Recomendaciones en materia de control interno sobre la información financiera a publicar por las entidades cotizadas que recoge un conjunto de recomendaciones y buenas prácticas, y que identifica los indicadores de referencia que las entidades cotizadas deberían utilizar para informar sobre su sistema de control de interno sobre la información financiera (el “SCIIF”).

Sin perjuicio de que la obligación de informar sobre las características de los sistemas internos de control y gestión de riesgos de la Sociedad debería realizarse por primera vez con ocasión de la publicación en 2012 del informe anual de gobierno corporativo correspondiente al ejercicio 2011, a continuación se describe brevemente el SCIIF de la Sociedad conforme al Apartado III de la Guía de Recomendaciones en materia de control interno sobre la información financiera:

1. *Órganos responsables de la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF, su implantación y su supervisión.*

El Consejo de Administración de la Sociedad tiene la responsabilidad última sobre la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF. Todas las actuaciones necesarias para asegurar el funcionamiento del SCIIF están delegadas en la Comisión de Auditoría y Control.

El Director Global de Finanzas, Control y Eficiencia desarrolla, en relación con el control de la información financiera, las siguientes funciones:

- Propone las políticas de gestión de la información financiera;
- Establece los procedimientos necesarios para el control interno; y
- Mantiene actualizada la documentación referente a procedimientos y controles.

2. *Departamentos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir las líneas de responsabilidad y autoridad; y (iii) de los procedimientos para su correcta difusión en la entidad, en especial, en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera.*

La revisión y aprobación de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad se realiza por el Consejo de Administración a través de la Comisión de Nominaciones. El Área de “Personas e Identidad” diseña y evalúa periódicamente la estructura organizativa de Atento, propone a los órganos de la Sociedad los cambios necesarios y es la encargada de comunicar a la organización las modificaciones que se produzcan. Por lo que se refiere a lo relacionado con los procesos de elaboración de la información financiera, el órgano encargado de que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad, en especial, en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera es la Comisión de Auditoría y Control.

3. *Elementos del proceso de elaboración de la información financiera:(i) Código de conducta, órganos de aprobación y de análisis de incumplimientos y propuesta de sanciones; (ii) Canal de denuncias para la comunicación de irregularidades de naturaleza financiera y contable; y (iii) Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera.*

Atento dispone de un Código de Conducta o “Principios de Actuación” que fueron aprobados en abril de 2009 por el Consejo de Administración. Este documento hace referencia a los principios y valores de Atento. Entre los principios generales se encuentra el de “Control Interno y Gestión de Riesgos”, donde se dispone lo siguiente:

“Estableceremos los controles adecuados para evaluar regularmente y gestionar los riesgos para nuestro negocio, nuestras personas y nuestra reputación. Aseguraremos que los registros de actividad financieros y contables se preparan de manera precisa y fiable. Colaboraremos y facilitaremos el trabajo de las unidades de auditoría interna, inspección, intervención y otras de control interno, así como de los auditores externos y autoridades competentes.”

Atento ha venido utilizando el canal de denuncias de Telefónica desde 2004 a través de la intranet corporativa.

Atento dispondrá de un canal de denuncias independiente, gestionado por la Comisión de Auditoría y Control. Para las cuestiones relativas a las denuncias efectuadas, la Comisión de Auditoría y Control delega la gestión material del canal en la Unidad de Cumplimiento.

Durante el ejercicio 2010 la Dirección Financiera de Atento organizó diversos cursos de formación sobre la normativa contable NIIF-UE además de cursos locales sobre principios contables.

4. Principales características del proceso de identificación de riesgo y órgano de gobierno que supervisa el proceso.

El proceso de identificación de riesgos está documentado a través del procedimiento de gestión de riesgos de Atento que sigue una metodología alineada con las mejores prácticas de control interno: Informe COSO II e ISO31000 (Gestión del Riesgo. Principios y Directrices).

El proceso consta de las siguientes etapas:

- Identificación y clasificación.
- Registro de riesgos.
- Elaboración del mapa de riesgos.
- Aprobación por la dirección.
- Respuesta al riesgo: evitar, mitigar, transferir o aceptar.
- Planes de acción.
- Proceso continuo.
- Supervisión por la Comisión de Auditoría y Control.

El mapa de riesgos se actualiza cada 12 meses y se revisa con carácter trimestral para verificar la implantación de los planes de acción.

Atento analiza las siguientes categorías de riesgos:

- Riesgos globales.
- Riesgos de negocio.
- Riesgos financieros.
- Riesgos de crédito.
- Riesgos operacionales.

Dentro de la categoría de riesgos globales, uno de los riesgos analizados se refiere a la información financiera y contable.

5. Documentación y controles de las transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

Atento ha dispuesto hasta abril de 2011 de los flujos de actividades, controles y de documentación de procesos financieros y de negocios del Grupo Telefónica. Actualmente, Atento ha adoptado sus propios manuales de especificaciones conforme a sus propias especificaciones.

6. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información que soporten la elaboración y publicación de la información financiera.

La Dirección Global de Finanzas, Control y Eficiencia es la responsable de los sistemas de información y de las telecomunicaciones en todos los territorios donde opera Atento. Dentro de sus funciones está la definición y seguimiento de las políticas y estándares de seguridad para aplicaciones e infraestructuras, entre las que se incluye el modelo de control interno en el ámbito de las tecnologías de la información.

Las tareas clave asignadas a esta dirección son:

- Control de gestión de cambios a programas.
 - Acceso a datos y sistemas de seguridad física.
 - Acceso a los centros de proceso de datos.
 - Medidas de protección ambientales.
 - Revisión anual.
 - Acceso a datos y sistemas de Seguridad lógica.
 - Gestión de copias de seguridad.
 - Gestión de tareas programadas.
 - Gestión de incidencias.
7. *Políticas y procedimientos de control interno de la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros.*

Cuando Atento subcontrata una actividad relevante para la emisión de sus estados financieros exige al proveedor la obtención de un certificado emitido por un tercero independiente de reconocida solvencia.

Cuando Atento utiliza los servicios de un experto independiente se asegura la competencia y capacidad técnica y legal del profesional. Sobre los informes que se elaboran, Atento tiene implantados procedimientos de control para validar la razonabilidad de las conclusiones.

Existe un procedimiento interno para la contratación de asesores externos que requiere determinados niveles de aprobación, en función del tipo de servicio y de la cuantía, precisando, según los casos, la aprobación del Comité de Dirección.

8. *Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y descripción del SCIIIF a publicar.*

Atento facilitará información financiera al mercado de acuerdo con la periodicidad determinada por la normativa de mercado de valores y dicha información financiera es elaborada por la unidad de consolidación de la Dirección Financiera. Posteriormente, se revisa, o se audita por los auditores de cuentas, los cuales informan a la Comisión de Auditoría y Control de las evidencias relevantes encontradas durante su revisión o auditoría.

El Comité de Auditoría y Control informa al Consejo de Administración de sus conclusiones sobre la información financiera presentada.

9. *Departamento encargado de definir y mantener actualizadas las políticas contables, así como resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación.*

La responsabilidad sobre la aplicación de las políticas contables de Atento es única para todo Atento y está centralizada en la Dirección Financiera.

Así, en la Dirección Financiera existe una Unidad de Políticas Contables Corporativa que define y actualiza los principios contables. Cuando se suscita alguna duda en el tratamiento contable de una operación concreta, ya sea en el transcurso de una auditoría contable o en el desempeño de las actividades del negocio, la sociedad de Atento donde se suscita debe informar al área de Políticas Contables de la Dirección Financiera.

El área de Políticas Contables de la Dirección Financiera de Atento analiza la duda o propuesta planteada para coordinar y unificar el tratamiento que se debe adoptar revisándolo previamente con el auditor externo.

Una vez alcanzado el consenso:

- La Unidad de Políticas Contables de la Dirección Financiera de Atento debe documentar el tratamiento acordado e informar a la sociedad de Atento donde se generó la duda.
- El auditor externo debe elaborar su documentación interna necesaria para informar al auditor externo con base en el país afectado sobre el tratamiento acordado, así como incorporarlo para futuras ocasiones similares.

10. Manual de políticas contables

Las políticas contables de Atento están desarrolladas sobre la base de las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea y se recogen en el Manual de Políticas Contables de Atento. Este documento se actualiza periódicamente y se distribuye a los responsables de la elaboración de las cuentas de las distintas sociedades de Atento.

11. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos que soporten los estados financieros, las notas y la información sobre el SCIIIF.

Atento y sus sociedades dependientes tienen implantada una herramienta informática para cubrir las necesidades de reporte de cuentas individuales y consolidadas y facilitar el proceso de consolidación y análisis posterior. Dicha herramienta centraliza en un único sistema toda la información correspondiente a la contabilidad de los estados financieros individuales de las sociedades dependientes que conforman el grupo, así como las notas o desgloses necesarios para la elaboración de las cuentas anuales.

12. Área de auditoría interna

El Área de Auditoría Interna de Atento tiene entre sus funciones prestar apoyo a la Comisión de Auditoría y Control en la supervisión del correcto funcionamiento del sistema de control interno, realizando al efecto revisiones periódicas de los procedimientos de información.

13. Procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas, el área de auditoría interna y otros expertos, para la comunicación a la alta dirección y al comité de auditoría las debilidades significativas de control interno.

El Área de Auditoría Interna de Atento comunica de forma permanente a la alta dirección y a la Comisión de Auditoría y Control las debilidades significativas de control interno identificadas en las auditorías y revisiones realizadas durante el ejercicio de la información financiera de Atento, así como del estado de implantación de los planes de acción establecidos para su mitigación.

El auditor de cuentas de Atento tiene acceso directo a la alta dirección de Atento, manteniendo reuniones periódicas, tanto para obtener información necesaria para el desarrollo de su trabajo como para comunicar las debilidades de control detectadas en el desarrollo de su trabajo.

Adicionalmente, el auditor de cuentas informa semestralmente a la Comisión de Auditoría y Control de las conclusiones de su trabajo de auditoría o de revisión de la información financiera de Atento, incluyendo cualquier aspecto que considere relevante. La Comisión de Auditoría y Control, a través de su Presidente, informa al Consejo de Administración de estas mismas conclusiones.

14. Descripción del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio

El Área de Auditoría Interna pone a disposición del Consejero Delegado y del Director Financiero de toda la información relevante detectada en los informes de auditoría, incluyendo todas las debilidades en los procesos y todos los fraudes identificados, independientemente de su cuantía.

Las cuentas anuales de Atento, como empresa asociada del Grupo Telefónica (una vez se produzca la admisión a negociación de las acciones de Atento en las bolsas de valores españolas), se incorporan a las cuentas anuales del Grupo Telefónica, y el sistema de control interno se analiza y verifica en ese mismo entorno, formando parte de la información que recibe la Comisión de Auditoría y Control de Telefónica.

No obstante lo anterior, una vez que las acciones de la Sociedad sean admitidas a negociación, Atento independizará y establecerá los procedimientos propios necesarios para realizar la evaluación del SCIIF de forma autónoma.

15. Descripción de las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por el Comité de Auditoría

La Comisión de Auditoría y Control analiza la información recibida por las distintas vías (Dirección Financiera, Auditor Externo y Auditor Interno), solicitando cuando es preciso la presencia de aquellos directivos que fuera necesario para aumentar o mejorar la información recibida.

En aquellas cuestiones que necesitan una resolución de la línea ejecutiva, se establecen plazos para alcanzarla y se controla posteriormente la veracidad de la solución.

16. Revisión por el auditor externo de la información del SCIIF remitida a los mercados

No aplicable. Atento deberá decidir en el futuro si somete o no a revisión por auditor externo la información del SCIIF que se remita a los mercados.

17. EMPLEADOS

17.1 General

A continuación se presenta la plantilla media (sin incluir becarios) de Atento distribuida por tipo de contrato, por categoría de actividad y por función en promedio para los ejercicios cerrados a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

Plantilla media por región/país y tipo de contrato

REGION/PAÍS	Indefinidos				Temporales				Totales			
	03/2011	2010	2009	2008	03/2011	2010	2009	2008	03/11	2010	2009	2008
No auditado												
Oficina central	85	60	56	45	5	3	--	--	90	63	56	45
EMEAA ⁽¹⁾	5.189	4.750	4.855	2.885	12.931	12.046	9.812	11.790	18.120	16.796	14.667	14.675
Brasil	78.835	74.107	68.643	65.251	-- ⁽²⁾	-- ⁽²⁾	-- ⁽²⁾	-- ⁽²⁾	78.835	74.107	68.643	65.251
Américas	21.666	19.040	19.013	22.038	31.809	31.762	27.233	25.189	53.475	50.802	46.246	47.227
TOTAL	105.775	97.957	92.567	90.219	44.745	43.811	37.045	36.979	150.520	141.768	129.612	127.198

(1) La cifra de personal de EMEAA incluye el personal ubicado geográficamente en las sucursales de Atento España en Perú, Colombia y Marruecos. El personal ubicado geográficamente en España a 31 de marzo de 2011 es de 8.295 empleados.

(2) En Brasil no existen empleados temporales, ya que existe una legislación específica que restringe la utilización de trabajadores temporales.

Plantilla media por región/país y categoría

REGION/PAÍS	Estructura				Teleoperación				Totales			
	03/11	2010	2009	2008	03/2011	2010	2009	2008	03/11	2010	2009	2008
No auditado												
Oficina central	90	63	56	45	--	--	--	-	90	63	56	45
EMEA.....	486	478	509	452	17.634	16.318	14.158	14.223	18.120	16.796	14.667	14.675
Brasil	1.433	1.440	1.436	1.106	77.402	72.667	67.207	64.145	78.835	74.107	68.643	65.251
Américas	1.717	1.745	1.609	1.759	51.758	49.057	44.637	45.468	53.475	50.802	46.246	47.227
TOTAL.....	3.726	3.726	3.610	3.362	146.794	138.042	126.002	123.836	150.520	141.768	129.612	127.198

Plantilla media por función

FUNCIÓN	03/2011	2010	2009	2008
Estructura		No auditado		
Comercial.....	158	169	172	233
Operaciones Estructura.....	326	359	382	345
Áreas de Soporte	3.242	3.198	3.056	2.784
Teleoperación.....	146.794	138.042	126.002	123.836
Total.....	150.520	141.768	129.612	127.198

Para más información relativa los empleados de Atento, véase el apartado I, “Empleados, cultura y formación”, del epígrafe 6.1 del Documento de Registro.

17.2 Acciones y opciones de compra de acciones

La Sociedad es a la fecha del presente Folleto una sociedad unipersonal, siendo Telefónica su único accionista. En consecuencia, ninguno de los consejeros y altos directivos de la Sociedad identificados en el epígrafe 14.1 anterior son actualmente titulares de acciones de la Sociedad. Sin perjuicio de ello, se podrán realizar asignaciones de acciones de la Sociedad al amparo del sistema retributivo basado en la entrega de acciones de la Sociedad que se describe en el epígrafe 17.3 siguiente.

17.3 Descripción de todo acuerdo de participación de los empleados en el capital del emisor

Planes puestos en marcha con anterioridad a la Oferta

Los directores con alto desempeño y alto potencial de la Sociedad son beneficiarios del plan denominado “Performance Share Plan” o PSP basado en la entrega gratuita de acciones de Telefónica, que fue aprobado por la Junta General de Accionistas de Telefónica, S.A. el 21 de junio de 2006.

La duración total inicialmente prevista del PSP es de 7 años. El PSP se divide en 5 ciclos de 3 años cada uno, iniciándose cada uno de ellos el 1 de julio y finalizando el 30 de junio del tercer año siguiente a la fecha de inicio (la **“Fecha de Finalización”**). Al inicio de cada ciclo se determina el número de acciones que será objeto de entrega a los beneficiarios del plan en función del grado de cumplimiento de los objetivos fijados. Dicha entrega se producirá, en su caso, una vez transcurrida la Fecha de Finalización de cada ciclo. Los ciclos son independientes entre sí, comenzando el primer ciclo el 1 de julio de 2006 (con entrega de acciones el 1 de julio de 2009), y el quinto ciclo el 1 de julio de 2010 (con entrega de acciones, en su caso, a partir del 1 de julio de 2013).

En el año 2009, se entregaron, a 43 directivos, 92.480 acciones de Telefónica correspondientes al primer ciclo, y que supuso un coste para Atento de 595 miles de euros. En el año 2010, se entregaron, a 52 directivos, 117.415 acciones de Telefónica correspondientes al segundo ciclo, y que supuso un coste para Atento de 904 miles de euros. Dentro del 1er semestre del año 2011, en ejecución del tercer ciclo, se hará efectiva la entrega a 50 directivos, del equivalente en metálico a 76.846 acciones de Telefónica con un coste para Atento de 645 miles de

euros. Al realizarse la entrega antes de que termine el ciclo, la misma se realizará en metálico. A 31 de marzo de 2011, se encuentran asignadas un total de 159.268 acciones de Telefónica del cuarto ciclo que corresponden a 69 empleados con un coste total de 1.339 miles de euros y 166.366 acciones de Telefónica del quinto ciclo que corresponden a 70 empleados con un coste total de 1.510 miles de euros. Atento tiene registrada la provisión por la parte devengada del cuarto y quinto ciclo.

La Sociedad ha establecido una regulación específica aplicable a los miembros de su equipo directivo que tienen la condición de beneficiarios del cuarto y quinto ciclo del PSP, con entrega de acciones a partir del 30 de junio de 2012 y del 30 de junio de 2013, respectivamente.

En particular, en el supuesto de que se admitieran a negociación en Bolsa las acciones de la Sociedad con anterioridad al 1 de enero de 2012, en el caso del cuarto ciclo, y con anterioridad al 1 de enero de 2013, en el caso del quinto ciclo, los directivos de Atento que son beneficiarios del PSP tendrán derecho a recibir acciones de la Sociedad en los siguientes términos:

- La Sociedad, tomando como referencia las acciones de Telefónica asignadas a cada beneficiario como consecuencia de su participación en el cuarto y/o quinto ciclo del PSP, les asignaría, con ocasión de la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en Bolsa, un determinado número de acciones de la Sociedad (las **“Acciones de Atento Asignadas”**) que serviría de referencia a los efectos de determinar el número final de acciones que podrán recibir los beneficiarios a la finalización de cada ciclo (las **“Acciones de Atento Concedidas”**).
- El número de acciones de la Sociedad que se asignaría a cada beneficiario del PSP tras la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en Bolsa se calcularía dividiendo el número de acciones de Telefónica asignadas al amparo del cuarto y/o quinto ciclo del PSP valoradas en la fecha de su adjudicación, multiplicado por 1,2, entre el precio por acción fijado en la Oferta.

$$\text{Acciones de Atento Asignadas} = \frac{1,2 \times \text{Acciones Asignadas Telefónica} \times \text{Precio por Acción de Telefónica en la fecha de adjudicación}}{\text{Precio por Acción de Atento fijado en la Oferta}}$$

La entrega de las Acciones de Atento Asignadas estaría condicionada por las siguientes circunstancias:

Cuarto ciclo

El número concreto de acciones de la Sociedad a entregar al finalizar el cuarto ciclo (Acciones de Atento Concedidas) dependerá del nivel de grado de consecución del incentivo del plan de Atento y del número inicial de acciones asignado a cada beneficiario. El precio de adquisición para los directivos será de cero (0) euros por acción.

El nivel de consecución está basado en la evolución de la remuneración al accionista considerando cotización y dividendos (“Total Shareholder Return”—GCI_{TSR}) que equivale a la suma de la revalorización de la acción de la Sociedad, más los dividendos y otros conceptos similares percibidos por los accionistas desde la fecha de la admisión a negociación de las acciones de Atento hasta la fecha de finalización del ciclo, calculada dividiendo el TSR realmente alcanzado entre el TSR objetivo, establecido este en un 15% anual. El referido nivel de logro será del 100% si la evolución del TSR de Atento es igual o superior al 15% anual durante el citado periodo, y si la evolución es inferior al 10% no se entregará nada. Si la evolución se mantiene entre ambos valores el nivel de logro se calculará por interpolación lineal entre el 50% y el 100%.

El número inicial de acciones de la Sociedad asignado a cada beneficiario podrá verse incrementado hasta un 20% adicional en función de la evolución de los siguientes objetivos:

- El crecimiento orgánico de los ingresos diversificados de Atento (grado de cumplimiento incentivo ingreso diversificado GCI_{ID}), durante el trienio 2009-2011, respecto del crecimiento orgánico (ponderado por ingresos) en el mismo trienio de los Ingresos de las compañías que conforman el grupo de competidores de Atento a los efectos del plan; y

- El margen de resultado operativo diversificado de Atento (grado de cumplimiento incentivo resultado operativo diversificado GCI_{ROD}), durante el trienio 2009-2011, con referencia a la media (ponderada por ingresos) del resultado operativo durante el mismo periodo de las compañías que conforman el grupo de competidores de Atento.

$$Acciones\ a\ Entregar\ de\ Atento = Acciones\ de\ Atento\ Asignadas\ x (1 + GCI_{ID} + GCI_{ROD}) \times GCI_{TSR}$$

El número máximo de acciones de Atento, para este ciclo, y considerando los criterios anteriores puede ascender a aproximadamente 159.739 acciones, tomando como referencia el precio medio de la Banda de Precios Indicativa.

Quinto ciclo

El número concreto de acciones a entregar al finalizar el quinto ciclo dependerá del nivel de logro y del número inicial de acciones de Atento asignado a cada beneficiario, que podrá verse incrementado hasta un 20% adicional. El precio de adquisición para los directivos será de cero (0) euros por acción.

El nivel de logro está basado en la evolución de la remuneración al accionista considerando cotización y dividendos (“Total Shareholder Return”— GCI_{TSR}) de la acción de Atento desde la fecha de su admisión a negociación hasta la fecha de finalización del ciclo, calculada dividiendo el TSR realmente alcanzado entre el TSR objetivo, establecido en un 15% anual. El referido nivel de logro será el 100% si la evolución del TSR de Atento es igual o superior al 15% anual durante el citado periodo, y si la evolución es inferior al 10% no se entregará nada. Si la evolución se mantiene entre ambos valores el nivel de logro se calculará por interpolación lineal entre el 50% y el 100%. Se aplicará un factor de multiplicación de 1,2 (es decir, un máximo de 20% adicional).

$$Acciones\ a\ Entregar\ de\ Atento = Acciones\ de\ Atento\ Asignadas\ x (1,2 \times GCI_{TSR})$$

El número máximo de acciones de Atento, para este ciclo, y considerando los criterios anteriores puede ascender a aproximadamente 169.565 acciones, tomando como referencia el precio medio de la Banda de Precios Indicativa. Las acciones a entregar a los beneficiarios podrán ser, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos al efecto, acciones que la Sociedad o cualquiera de sus sociedades dependientes adquieran sin que, por tanto, la Sociedad pueda anticipar el coste de adquisición de las mismas.

Planes que la Sociedad tiene previsto poner en marcha durante el ejercicio 2011

Como se señala anteriormente, los directivos de Atento participaban del plan de acciones del Grupo Telefónica (*Performance Share Plan*) cuyo último ciclo corresponde al ejercicio 2010.

La Junta General de Accionistas de Telefónica celebrada el día 18 de mayo de 2011 aprobó un nuevo plan de acciones para los directivos de Telefónica que consta de 3 ciclos de 3 años cada uno, que se inician respectivamente en 2011, 2012 y 2013. Los directivos del Atento no podrán participar en este plan ya que no pertenecerán al Grupo Telefónica en dichos ejercicios. Por este motivo se ha considerado conveniente aprobar un nuevo plan aplicable a Atento, que permita que los directivos de Atento tengan acceso a un plan en el ejercicio 2011. No obstante, dada la salida de Atento del Grupo Telefónica, se ha considerado más conveniente que este plan, a diferencia del de Telefónica, conste de un único ciclo de duración, a fin de que la Junta General de Accionistas de Atento decida en el futuro si desea crear nuevos planes o no, su duración y demás condiciones.

El día 24 de mayo de 2011 la Comisión de Nombramientos de Atento informó favorablemente el plan que la Sociedad va a poner en marcha en el ejercicio 2011, “*Performance & Investment Plan*” (el “**Plan**” o “**PIP**”), que fue aprobado el mismo día.

El plan permite alinear los intereses de los accionistas y del equipo directivo de la Sociedad. Asimismo, contribuye a la fidelización del equipo directivo que se considera uno de los activos esenciales de Atento.

Sus principales características, aprobadas por el acuerdo del accionista único son los siguientes:

El Plan se iniciará en la fecha de admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas y finalizará el 30 de junio de 2014 (el “**Período de Vigencia**”), con entrega de las acciones que correspondan a partir del 1 de julio de 2014.

Los únicos miembros del Consejo de Administración de la Sociedad que son beneficiarios del plan son el Consejero Ejecutivo y el Presidente. Ambos podrán percibir un número máximo de acciones que será el que resulte de dividir 600.000 euros y 500.000 euros, respectivamente, entre el Precio de la Oferta. Está previsto que se incluyan los términos y condiciones del plan, detallando el número máximo de acciones a entregar al Consejero Ejecutivo y al Presidente del Consejo, en el correspondiente Informe sobre la Política de Retribuciones de los Administradores de Atento que se someterá como punto separado del Orden del Día a votación consultiva de la Junta General de Accionistas que se celebre durante el ejercicio 2012.

Además del Presidente y del Consejero Ejecutivo de la Sociedad, participarán en el PIP los miembros del Comité de Dirección de Atento y restante personal directivo. El número de potenciales beneficiarios asciende, actualmente, a aproximadamente 80, sin perjuicio de que puedan sumarse al Plan, sin modificación de sus términos y condiciones, nuevos potenciales beneficiarios que, por promoción, incorporación a Atento u otros motivos, pasen a cumplir los requisitos establecidos al efecto en cada momento. El precio de adquisición para los directivos será de cero (0) euros por acción.

El número concreto de acciones que será objeto de entrega a los beneficiarios a la finalización del Plan se determinará en función del *Total Shareholder Return* (el “**TSR**”) alcanzado por la Sociedad durante el Periodo de Vigencia, en comparación con el TSR experimentado por las compañías que integran los índices de referencia en el mercado español (IBEX 35), brasileño (BOVESPA) y mexicano (IPC-MEX) (el “**Grupo de Comparación**”). Los citados índices de referencia tendrán la misma ponderación a efectos del Plan (un tercio cada uno).

Se considera el TSR como la métrica para determinar la generación de valor en la Sociedad a medio y largo plazo, al medir el retorno de la inversión para el accionista, definiéndose, a efectos del Plan, como la suma de la evolución de la acción de la Sociedad más los dividendos u otros conceptos similares percibidos por el accionista durante el Periodo de Vigencia, considerando la reinversión en acciones de la Sociedad de dichos dividendos y conceptos similares.

A cada beneficiario se le asignarán, al inicio del Plan, un número de acciones teóricas. El Plan preverá que no se entregarán acciones de Atento en el supuesto de que la evolución del TSR de Atento se sitúe por debajo del 50% de la evolución media del Grupo de Comparación. El número de acciones de Atento a entregar a la finalización del Plan oscilará entre el 30% del número de acciones teóricas, para el supuesto de que la evolución del TSR de Atento se sitúe en, al menos, el 50% de la evolución media del Grupo de Comparación y el 100% para el caso de que el resultado de dicha métrica se sitúe en el 75% o más de la evolución media del Grupo de Comparación, calculándose el porcentaje por interpolación lineal para aquellos casos que se sitúen entre el 50% y el 75% de la revalorización media del Grupo de Comparación.

El Plan podrá prever una condición adicional consistente en el cumplimiento por parte de todos o algunos de los beneficiarios de un objetivo de inversión en, y mantenimiento de, acciones de la Sociedad (Co-Inversión), que será establecido para cada uno de los beneficiarios a los que, en su caso, resulte de aplicación, por parte del Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Buen Gobierno.

Adicionalmente, con independencia de otras condiciones y requisitos que puedan establecerse para que cada uno de los beneficiarios tenga derecho a recibir las correspondientes acciones, deberá permanecer en Atento en la fecha de entrega de las acciones, sin perjuicio de las excepciones que se consideren oportunas.

Las acciones a entregar a los beneficiarios podrán ser, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos al efecto, acciones que la Sociedad o cualquiera de sus sociedades dependientes adquieran sin que, por tanto, la Sociedad pueda anticipar el coste de adquisición de las mismas.

El importe máximo total de este Plan para Atento será de 5.000 miles de euros, que representan aproximadamente 225.989 acciones de Atento tomando como referencia el precio medio de la Banda de Precios

Indicativa. El coste se reconocerá como gasto de personal a lo largo de la vida del Plan y de acuerdo con la prestación de servicios por parte de los empleados beneficiarios

El número de acciones que en ejecución de este Plan sean efectivamente entregadas a cada Partícipe será objeto de comunicación conforme a lo previsto en las disposiciones legales vigentes.

18. ACCIONISTAS PRINCIPALES

18.1 *Nombre de cualquier persona que no pertenezca a los órganos administrativos, de gestión o de supervisión que, directa o indirectamente, tenga un interés destacable en el capital o en los derechos del voto de la Sociedad, así como la cuantía del interés de cada una de esas personas.*

El único accionista de la Sociedad a la fecha del presente Folleto es Telefónica y su porcentaje de participación en el capital de la Sociedad es del 100%.

A continuación se detalla la participación de Telefónica antes y después de la Oferta:

Nº de acciones titularidad de Telefónica antes de la Oferta	Nº de acciones ofrecidas inicialmente	% capital después de la Oferta ⁽¹⁾	Nº acciones ofrecidas green shoe	% de capital después de la Oferta ⁽²⁾
60.000.000	30.600.000	49,0%	3.060.000	43,9%

(1) Asumiendo que no se ejercita la opción de compra *green shoe*.
(2) Asumiendo que se ejercita íntegramente la opción de compra *green shoe*.

18.2 *Explicación de si los accionistas principales del emisor tienen distintos derechos de voto*

Todas las acciones representativas del capital de la Sociedad son acciones ordinarias representadas mediante anotaciones en cuenta, de la misma clase y serie y gozan de los mismos derechos políticos y económicos. Cada acción da derecho a un voto, no existiendo acciones privilegiadas.

18.3 *El control de la Sociedad*

Según se indica en el epígrafe 18.1, a la fecha del presente Folleto, Telefónica es el único accionista de la Sociedad y por tanto controla Atento. Como resultado de la Oferta, Telefónica dejará de tener la mayoría de los derechos de voto de la Sociedad. Telefónica, tras la ejecución de la Oferta, dejará de tener la condición de sociedad dominante de la Sociedad. En este sentido, Telefónica ha manifestado a la Sociedad que, una vez que se haya ejecutado la Oferta, que determinará la pérdida de la mayoría del capital social y derecho de voto de Telefónica en la Sociedad, Telefónica no nombrará a un número de miembros del Consejo de Administración de la Sociedad superior al que le corresponda proporcionalmente a su participación en la Sociedad.

18.4 *Descripción de todo acuerdo, conocido del emisor, cuya aplicación pueda en una fecha ulterior dar lugar a un cambio en el control del emisor.*

La Sociedad no tiene constancia de la existencia de ningún acuerdo de estas características.

19. OPERACIONES DE PARTES VINCULADAS

Se detallan a continuación las operaciones o contratos con partes vinculadas (según se definen las mismas en la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre la información de las operaciones vinculadas), de las que deba informarse según la citada Orden, que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

A juicio de la Sociedad, todas las operaciones y contratos descritos en este epígrafe 19 han sido realizados o suscritos en condiciones normales de mercado. Asimismo, la última información sobre operaciones con partes vinculadas disponible corresponde a 30 de abril de 2011, dado que dicha información es elaborada mensualmente por la Sociedad.

A) Operaciones de la Sociedad o sus sociedades dependientes con Telefónica y con otras sociedades del Grupo Telefónica

Peso específico del Grupo Telefónica en las actividades de Atento y autonomía en la gestión de Atento

A 30 de abril de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, las ventas generadas por servicios prestados a empresas del Grupo Telefónica, incluyendo el Grupo Vivo respecto a los ejercicios 2009 y 2008, representaron un 50,4%, 50,1%, 50,8% y un 50,8% de las ventas de Atento. Estas ventas se derivan de los contratos específicos suscritos con aproximadamente 50 sociedades del Grupo Telefónica. Los contratos suscritos por empresas de Atento con sociedades del Grupo Telefónica en Brasil y en España ascendieron a 167,1, 616,1, 488,9 y 473,1 millones de euros, respectivamente, representando aproximadamente un 74,5%, 73,9%, 72,8% y 71,6% del total de las ventas derivadas del Grupo Telefónica a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente.

A la fecha del presente Folleto, las empresas de Atento tienen suscritos más de 170 contratos específicos que regulan su relación con las empresas del Grupo Telefónica. Sin perjuicio de estos contratos específicos, originariamente en enero de 2002 Telefónica y Atento N.V. firmaron un contrato marco para la prestación de teleservicios, el cual fue suscrito nuevamente en mayo de 2007. En octubre 2008 este contrato fue cedido por Atento N.V. a la Sociedad, asumiendo esta última cuantas obligaciones y derechos se derivan del mismo. En el mes de abril 2011 se ha suscrito el primer *addendum* al citado Contrato Marco de mayo de 2007, por el que se acuerda la ampliación hasta el 31 de diciembre de 2016 la vigencia del Contrato Marco.

El Contrato Marco no contiene un compromiso de no competencia con Atento por parte de Telefónica y, por tanto, en un futuro el Grupo Telefónica podría, eventualmente, competir con Atento mediante la prestación de los mismos servicios. Más adelante en este apartado A) se describen los principales términos del Contrato Marco

Por otro lado, Telefónica, ni interfiere ni ha interferido en la elaboración de la política comercial de Atento, en la identificación de sus clientes potenciales, en el diseño de la política de fijación de precios, ni en nada que tenga relación con su posicionamiento en el mercado, como puede ser la evolución de su cartera de servicios o la tendencia hacia un sistema de facturación cada vez más variable, asociada a servicios de mayor valor añadido. Esta independencia se ha producido y se mantiene también en lo que se refiere a las decisiones de cuáles hayan de ser las estructuras comerciales más idóneas para gestionar la relación comercial con clientes y posibles clientes, las cuales se han ido modificando sin que Telefónica participe en modo alguno en dicho proceso.

En cuanto al procedimiento de aprovisionamiento del Grupo Telefónica, Atento compite en la prestación de servicios de BPO/CRM al Grupo Telefónica con otras muchas empresas ajenas al Grupo Telefónica y tiene que seguir por el mismo procedimiento de compras que los demás prestadores de servicios BPO/CRM al Grupo Telefónica.

El Grupo Telefónica exige a todos sus proveedores el pago de una comisión a Telefónica por servicios de suministro, en el caso de los proveedores de BPO/CRM desde enero 2011. Consecuentemente, la prestación de servicios por Atento al Grupo Telefónica se formaliza a través del sistema de suministros y la plataforma del Grupo Telefónica, que exige por tanto a Atento el pago de una comisión. Hasta el 31 de diciembre de 2016, dicha comisión se aplicará sobre el volumen adicional facturado sobre la facturación de 2010. Según las proyecciones actuales de negocio con Telefónica, no se prevé que en un futuro próximo el importe de dicha comisión tenga un impacto sustancial en los resultados de Atento.

Contratos específicos de prestación de servicios con empresas del Grupo Telefónica

Los más de 170 contratos específicos de prestación de servicios suscritos entre las sociedades de Atento y las sociedades del Grupo Telefónica regulan los términos y condiciones de dichos servicios en los distintos lugares donde opera Atento. Aunque estos contratos no contienen cláusulas estandarizadas para todas las sociedades del Grupo Telefónica, normalmente establecen términos y condiciones similares a las de los contratos suscritos con otros clientes. Las cláusulas típicas de este tipo de contratos regulan el ámbito de la prestación de los servicios, el tipo de facturación, los niveles de calidad, los posibles ajustes a la facturación, la duración del contrato, la posibilidad de prórroga, y las causas de resolución del contrato.

A juicio de la Sociedad, los contratos específicos con sociedades del Grupo Telefónica han sido suscritos en condiciones de mercado, fundamentalmente por el hecho de que se negocian localmente con cada sociedad filial y en cada caso concreto, a través de procesos de compras competitivos y abiertos.

Contrato Marco de prestación de Teleservicios

En mayo de 2007 Telefónica y Atento N.V. suscribieron un Contrato Marco para la prestación de teleservicios en el que se subrogó la Sociedad con efectos desde octubre de 2008. En abril de 2011 se suscribió un primer *addendum* al Contrato Marco por el que, entre otros aspectos, se extendió la vigencia del mismo hasta 31 de diciembre de 2016.

Los términos más destacables del Contrato Marco, tal y como se modificaron en abril de 2011, son los siguientes:

Vigencia y posible prórroga del Contrato Marco, continuidad de los contratos específicos suscritos en la actualidad y duración de los nuevos contratos específicos

El Contrato Marco tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016, prorrogándose tácitamente a partir de esta fecha y por períodos anuales salvo denuncia expresa por alguna de las partes con, al menos, 90 días de antelación a la finalización del periodo inicial o del de cualquiera de sus prórrogas.

El mecanismo establecido en el Contrato Marco y en su primer *addendum* para su aplicación a los contratos específicos suscritos por empresas de Atento y del Grupo Telefónica es la “adhesión” al mismo por parte de las empresas tanto de Atento como del Grupo Telefónica, de manera que no será eficaz la aplicación del Contrato Marco y de su *addendum* hasta que no se produzca la efectiva adhesión de las empresas de ambos grupos, y en los términos particulares que, en su caso, se establezcan en la adhesión.

Al adherirse las empresas de Grupo Telefónica al *addendum* del Contrato Marco, se entenderá que todos y cada uno de los contratos específicos actualmente en vigor firmados por esa empresa del Grupo Telefónica con alguna empresa de Atento tendrán prorrogada su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2016 (cláusula de “continuidad”) salvo las excepciones o limitaciones que en su caso se incluyan en los documentos de adhesión. Asimismo, en el supuesto de que el Contrato Marco se prorrogue de acuerdo con los términos establecidos anteriormente, se entenderán automáticamente prorrogados los contratos específicos que teniendo prorrogada su vigencia desde la fecha del *addendum* al Contrato Marco, permanezcan en vigor a la fecha de terminación del Contrato Marco, salvo las excepciones o limitaciones que en su caso se incluyan en los documentos de adhesión.

Sin perjuicio de lo anterior, a partir de la fecha de adhesión de las empresas de Grupo Telefónica al citado *addendum*, los nuevos contratos específicos que se firmen por esa empresa de Grupo Telefónica con alguna empresa de Atento tendrán la vigencia señalada en el propio contrato específico.

A la fecha del presente Folleto se han adherido al *addendum* del Contrato Marco, un total de 122 contratos específicos que representan aproximadamente el 90% del importe total de los ingresos generados por Atento en el ejercicio 2010 provenientes de contratos suscritos con empresas de Grupo Telefónica.

El desglose de los contratos específicos adheridos al *addendum* del Contrato Marco por región es el siguiente:

SEGMENTO	Nº contratos adheridos	% Ingresos de contratos adheridos sobre el total de ingresos 2010 generados con contratos suscritos con Telefónica
Brasil	32	51%
Américas.....	45	17%
EMEA.....	45	22%
Total.....	122	90%

En el caso de Telefónica de España, S.A.U. y Telefónica Móviles España, S.A.U. el contrato de adhesión establece que 28 contratos incluidos en la tabla anterior (que representan un 17% de los ingresos 2010

procedentes de Telefónica) se han adherido al Contrato Marco pero debido a un cambio en el modelo de provisión de los servicios en ellos regulados, dichos contratos vencerán anticipadamente y serán sacados a concurso (en el cual Atento tendrá derecho a participar y a ejercitarse el derecho preferente de tanteo que le otorga el Contrato Marco).

Objeto

El Contrato Marco establece un marco de referencia para la posterior contratación individual de los servicios de atención a clientes, sondeos, estudios de mercado, de calidad, así como todos los trabajos auxiliares que sean necesarios para realizar estos servicios por teléfono, Internet o cualquier otro canal de comunicación, por las empresas del Grupo Telefónica con las empresas de Atento.

Reconocimiento de Atento como proveedor preferente

Reconocimiento expreso a las empresas de Atento del derecho a participar en cualquier proceso de licitación que puedan realizar las empresas del Grupo Telefónica para los servicios de BPO/CRM, estableciéndose asimismo un derecho de tanteo o preferencia para la empresa de Atento como proveedor del Grupo Telefónica siempre que ofrezca condiciones competitivas en la relación calidad/precio con las de otros proveedores para iguales condiciones de servicio. En el supuesto de que la empresa de Telefónica hubiera decidido contratar con otro proveedor por haber éste ofrecido condiciones más beneficiosas para Telefónica, deberá comunicárselo por escrito a la empresa de Atento que preste servicios de BPO/CRM, según corresponda, en el país en que opere la empresa de Telefónica, quien tendrá un plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación para ejercitarse el derecho de tanteo. Para ejercitarse el citado derecho de tanteo, la empresa de Atento que corresponda deberá igualar las condiciones ofrecidas por el tercer proveedor y comunicadas a la empresa de Grupo Telefónica de que se trate. No obstante, las empresas del Grupo Telefónica, podrían en el momento de su adhesión al Contrato Marco, limitar o suprimir dicho derecho de tanteo de Atento, como ha sido el caso de Telesp Brasil, Grupo Vivo y Telefónica del Perú S.A.A por motivos regulatorios, y Telefónica Móviles Chile S.A. a petición del cliente.

Reconocimiento de Grupo Telefónica como proveedor preferente

Reconocimiento expreso a las empresas de Grupo Telefónica del derecho a participar en cualquier proceso de licitación que puedan realizar las empresas de Atento para los servicios de telecomunicaciones fijas y móviles, estableciéndose asimismo un derecho de tanteo o preferencia para las empresas de Grupo Telefónica como proveedor de las empresas de Atento siempre que ofrezca condiciones competitivas en la relación calidad/precio con las de otros proveedores para iguales condiciones de servicio. En el supuesto de que Atento hubiera decidido contratar con otro proveedor por haber éste ofrecido condiciones más beneficiosas para Atento, deberá comunicárselo por escrito a la empresa de Grupo Telefónica que preste servicios de telecomunicaciones fijas o móviles, según corresponda, en el país en que opere la empresa de Atento, quien tendrá un plazo de 15 días desde la recepción de la comunicación para ejercitarse el derecho de tanteo. Para ejercitarse el citado derecho de tanteo, la empresa del Grupo Telefónica que corresponda deberá igualar las condiciones ofrecidas por el tercer proveedor y comunicadas a la empresa de Atento de que se trate.

Contratos específicos en vigor

Desde el momento en que la empresa del Grupo Telefónica o la empresa de Atento suscriben la adhesión al *addendum* del Contrato Marco, las negociaciones y posterior formalización, en su caso, de los contratos específicos deberán tomar como referencia los principios y criterios básicos establecidos en el Contrato Marco que son los que deben regir las relaciones contractuales entre el Grupo Telefónica y Atento.

Las condiciones particulares de cada servicio se regularán en los contratos específicos que estuvieran en vigor en el momento de la adhesión de la empresa al *addendum* del Contrato Marco y prevalecerán sobre el clausulado de éste, con la excepción de la cláusula de continuidad citada anteriormente. En cualquier caso, sobre las siguientes cuestiones será de aplicación el Contrato Marco a falta de regulación en el contrato específico: lugar y medios para la prestación de servicios, calidad del servicio, selección y formación de los empleados, condiciones técnicas del servicio, facturación y revisión de la contraprestación, pagos adicionales y penalizaciones.

Penalizaciones en la facturación

Los incumplimientos en los niveles de servicio en cada contrato específico, podrán suponer, de existir en el contrato específico, la aplicación de las correspondientes penalizaciones en la facturación de Atento, de acuerdo con lo establecido en cada contrato específico de cada servicio, salvo que dichos incumplimientos fueran provocados por circunstancias ajenas a Atento.

Cláusulas de resolución contractual

El Contrato Marco se resolverá:

- (i) Por finalización del período de vigencia establecido;
- (ii) Por las causas de resolución establecidas en la Ley;
- (iii) Por hacer uso indebido la empresa de Atento del nombre de la empresa del Grupo Telefónica;
- (iv) Por transmisión, cesión o traspaso por la empresa de Atento de todas o parte de sus obligaciones contractuales o por subcontratación de las mismas, sin previa autorización escrita de Telefónica; y
- (v) Por presentación de la solicitud de concurso de la Sociedad.

La resolución del Contrato Marco implica la imposibilidad de suscribir más contratos específicos a su amparo.

La resolución de los contratos específicos está regulada en dichos contratos. En todo caso, y salvo que se disponga otra cosa en el contrato específico, la empresa del Grupo Telefónica podrá resolver el contrato específico por, entre otras, las siguientes causas:

- (i) Por negligencia probada y reiterada en la ejecución de los trabajos del personal encargado de la realización de los mismos por la empresa de Atento;
- (ii) Por inobservancia probada y reiterada de la definición del servicio indicado en el Contrato Marco y en los contratos específicos, facilitados por la empresa del Grupo Telefónica para la realización de los trabajos y en virtud de las facultades que le atribuye el Contrato Marco;
- (iii) Por hacer uso indebido la empresa de Atento del nombre de la empresa del Grupo Telefónica;
- (iv) Por transmisión, cesión o traspaso por la empresa de Atento de todas o parte de sus obligaciones contractuales o por subcontratación de las mismas, sin previa autorización escrita de la empresa del Grupo Telefónica;
- (v) Por incumplimiento de las cláusulas relativas al "Control de la Información";
- (vi) Por incumplimiento reiterado de los niveles de calidad establecidos en los contratos específicos;
- (vii) Por presentación de la solicitud de concurso de la Sociedad; y
- (viii) Por incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de la empresa de Atento derivadas de cualquier contrato específico.

Asimismo, algunos de los contratos específicos incluyen cláusulas de resolución anticipada que habilitan a la correspondiente empresa del Grupo Telefónica para resolver el contrato sin necesidad de alegar justa causa, siempre que se notifique por escrito con una antelación de entre 30 y 90 días.

Contrato suscrito entre Digitex y TISA

En octubre de 2009, Digitex formalizó un contrato de mediación con TISA, por el que contrata los servicios de esta última, para actuar de intermediario en la obtención del derecho a ser proveedor en exclusiva durante 3 años de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica, según el detalle establecido en dicho contrato.

Posteriormente, en noviembre de 2009 la Sociedad y Digitex suscribieron un documento de cesión de una parte de los derechos adquiridos por ésta frente a TISA, con la conformidad expresa de TISA.

Como consecuencia de ello, la Sociedad adquiere el derecho de ser proveedor en exclusiva, a través de sus filiales en Centroamérica y Sudamérica, del 80% de los mencionados servicios de análisis de clientes, para 12 compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica (Telefónica Móviles Argentina, S.A., Telefónica Móviles Chile, S.A., Telefónica Móviles del Uruguay, S.A., Pegaso PCS, S.A. de C.V., Telefónica Móviles el Salvador, S.A., Telefónica Móviles Guatemala, S.A., Telefónica Celular de Nicaragua, S.A., Telefónica Móviles Panamá, S.A., Telcel, S.A., Telefónica Móviles Colombia, S.A., Otecel, S.A., Telefónica Móviles, S.A.). Como contrapartida, la Sociedad asume la obligación del pago, a favor de TISA, de 40.000 miles de euros, que ya fueron desembolsados durante el ejercicio 2010. Dicho importe, quedó registrado como “deudas con empresas del grupo a corto plazo” correspondiente a la partida de “otro inmovilizado intangible”.

Contratos de suministro suscritos con el Grupo Telefónica

En la mayoría de los países en los que opera Atento, Telefónica es el proveedor principal de servicios de telefonía utilizados normalmente para todas las operaciones y la prestación de servicios al consumidor, tales como atención al cliente, ventas y soporte técnico. La relación comercial entre el Grupo Telefónica y Atento no se ha visto influenciada por el hecho de que Telefónica sea accionista de la Sociedad. A 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, los gastos por la prestación de dichos servicios de telefonía ascendieron a 4.852, 23.299, 18.137 y 19.608 miles de euros, respectivamente, y que representa un 5,8%, 7,4%, 6,8% y 7,5%, respectivamente, del total de gastos a dichas fechas.

Los contratos suscritos en estos países por las filiales de Atento han sido acordados conforme a criterios de mercado, por lo que la Sociedad considera que Telefónica compite al mismo nivel que otros proveedores de servicios de telecomunicaciones en las distintas regiones afectadas.

Acuerdo de centralización de tesorería

Cada una de las filiales de Atento en Holanda, México y España han suscrito acuerdos de centralización de tesorería con Telfisa (sociedad del Grupo Telefónica) y varias entidades financieras, por el cual las entidades financieras centralizan diariamente, en una única cuenta bancaria gestionada por Telfisa, el balance final diario de todo el efectivo de la cuenta bancaria. Atento prevé resolver dicho acuerdo con anterioridad a la ejecución de la Oferta. El saldo a 31 de Marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 en dichas cuentas ascendía a un total de 13.800, 34.131, 31.777 y 520 miles de euros, respectivamente.

Saldos comerciales con empresas del Grupo Telefónica

Por su importancia cuantitativa, la siguiente tabla muestra la composición de los saldos comerciales mantenidos con el Grupo Telefónica durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008, así como a 31 de marzo de 2011.

SALDOS COMERCIALES	31/03/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado ⁽¹⁾	Auditado		
Cuentas comerciales a cobrar.....	181.848	155.923	111.277	83.555
Cuentas comerciales a pagar.....	17.701	18.980	56.099	32.336

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

El aumento de las cuentas comerciales a cobrar entre el 31 de diciembre de 2008 y el 31 de marzo de 2011, es debido fundamentalmente, por un lado, al incremento de la actividad del negocio del ejercicio 2008 al 31 de marzo de 2011, y por otro lado, debido al incremento en el periodo medio de cobro de 46 días a 31 de diciembre de 2008 hasta 63 días a 31 de marzo 2011.

Saldos comerciales con empresas asociadas a Telefónica

La siguiente tabla muestra la composición de los saldos comerciales mantenidos con empresas asociadas durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008, así como a 31 de marzo de 2011:

SALDOS COMERCIALES	31/03/11	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	No auditado ⁽¹⁾	Auditado		
	(miles €)			
Cuentas comerciales a cobrar.....	--	--	2.226	2.226
Cuentas comerciales a pagar.....	10	12	205	345

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Deuda financiera

Se incluye a continuación un cuadro resumen de la deuda financiera de Atento con Grupo Telefónica a 31 de marzo de 2011, y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008:

DEUDA FINANCIERA	31/03/11	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	(miles €)	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Telefónica, S.A. ⁽¹⁾	4	27.000	440,0	5.000	(90,6)	53.447
Telfisa	--	--	(100,0)	348	(94,7)	6.505
Telcel Telecomunicaciones Celulares, C.A. ⁽²⁾	2.049	2.133	(44,9)	3.874	(38,2)	6.265
Total.....	2.053	29.133	215,9	9.222	(86,1)	66.217

(1) Datos al 31 de diciembre de 2010 auditados; datos al 31 de marzo de 2011 objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) Esta deuda tiene vencimiento el 11 de junio de 2011.

Performance Share Plan

Ciertos directivos de la Sociedad son beneficiarios del plan denominado “Performance Share Plan” o PSP basado en la entrega de acciones de Telefónica, que en el 2010 y 2009 supuso un coste para Atento de 904 y 595 miles de euros, respectivamente. En el año 2011 dicho plan supondrá un coste para Atento de 645 miles de euros. En el epígrafe 17.3 del Documento de Registro se incluye un resumen con las condiciones principales.

Cesión a título oneroso de la titularidad de marcas y dominios a favor de la Sociedad

Con fecha 24 de mayo de 2011, Telefónica vendió y transmitió a la Sociedad, por un importe de 1.416 miles de euros (IVA incluido), todas las marcas y dominios que incluyen la denominación “Atento” y que guarden relación con las actividades de la Sociedad y sus sociedades dependientes. El precio de la cesión deberá ser satisfecho el 20 de diciembre de 2011.

Seguro médico

La Sociedad ofrece para sus directivos ubicados en España, una póliza de salud contratada con Antares Seguros de Vida y Pensiones, S.A., empresa del Grupo Telefónica, cuyo resumen se recoge en el epígrafe 15.2 del Documento de Registro.

Contrato de indemnización en material fiscal

El 24 de mayo de 2011, Atento y Telefónica suscribieron un contrato en el cual se regulan (i) los efectos de la salida de las sociedades de Atento del grupo fiscal en España de Telefónica y (ii) el reconocimiento y liquidación de las cuentas a pagar y a cobrar que puedan derivarse de la citada salida y de las comprobaciones posteriores de las declaraciones presentadas.

De acuerdo con los términos principales de dicho contrato, las bases imponibles negativas y las deducciones pendientes de aplicación en el momento de la salida serán asumidas por Atento en la proporción en la cual haya contribuido a su generación. Atento además asumirá la deducción de los pagos fraccionados que hubiera realizado el grupo fiscal en la proporción en que hubiese contribuido a ellos. Finalmente, Atento se compromete a abonar a Telefónica el importe de la deuda tributaria, recargos e intereses de demora de los que pueda ser objeto el Grupo Telefónica en el futuro y con motivo de una Inspección tributaria siempre y cuando se correspondan con la base imponible individual o bonificaciones y deducciones generadas por cualquiera de las sociedades de Atento correspondiente a ejercicios en las que estas pertenecieron al citado Grupo Fiscal de Telefónica. Igualmente, Telefónica abonará a Atento los importes reclamados a Atento que no le correspondan de acuerdo con los criterios de reparto de la cuota consolidada.

Adquisición del 30% de la participación de Teleatento del Perú, S.A.C.

En noviembre del 2008, las sociedades Atento N.V. y Atento Holding Chile, S.A. adquirieron el 30% de la participación de Teleatento del Perú, S.A.C. que hasta ese momento poseía Telefónica del Perú S.A.A. (sociedad del Grupo Telefónica), por un importe de 102.800 miles de soles (equivalente a 25.700 miles de euros). Para más detalle, véase el epígrafe 5.2.1 del Documento de Registro.

Arrendamientos con sociedades del Grupo Telefónica

El gasto por arrendamiento de centros e infraestructuras de Atento a sociedades del Grupo Telefónica a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, ha ascendido a 3.442, 16.533, 7.129 y 5.784 miles de euros, respectivamente. Para más detalle, véase el epígrafe 8.1 del Documento de Registro.

B) Operaciones realizadas con consejeros y altos directivos

Sin perjuicio de la información sobre retribuciones de consejeros y altos directivos del apartado 15.1 del Documento de Registro, desde el inicio del ejercicio 2011 hasta la fecha del presente Folleto no se ha efectuado ningún tipo de operación entre ningún consejero o alto directivo con la Sociedad o las distintas compañías de Atento. De igual modo, tampoco han existido operaciones de esta índole durante los ejercicios 2008, 2009 ni 2010.

C) Operaciones realizadas entre personas, sociedades o entidades del grupo

A 31 de marzo de 2011, y durante los ejercicios 2010 y 2009, la Sociedad recibió dividendos por importes totales de 35.233, 44.050 y 14.680 miles de euros, respectivamente, de las sociedades dependientes de Atento N.V. y Atento Teleservicios España S.A. (sociedad unipersonal), y cuya evolución positiva es debido a la mayor generación de caja en las sociedades dependientes. Durante el ejercicio 2008, la Sociedad no recibió dividendos de estas sociedades.

20. INFORMACIÓN FINANCIERA RELATIVA AL ACTIVO Y EL PASIVO DEL EMISOR, POSICIÓN FINANCIERA Y PÉRDIDAS Y BENEFICIOS.

20.1 Información financiera histórica auditada

De acuerdo con lo señalado en el epígrafe 3 del presente Documento de Registro, la información financiera incluida en este apartado hace referencia a los estados financieros consolidados de Atento correspondientes a los ejercicios anuales terminados a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, elaborados de conformidad con las NIIF-UE.

Las principales normas de valoración utilizadas en la elaboración de estos estados financieros consolidados de Atento junto con las notas de la memoria, aparecen recogidas en los estados financieros citados en el punto anterior, que se pueden consultar en la CNMV, en el domicilio de la Sociedad y en su página web.

Estado de situación financiera consolidado de Atento correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008

ACTIVO	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	Auditado		Auditado		Auditado
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Activos no corrientes	447.478	18,8	376.693	45,2	259.380
Intangibles	81.510	25,6	64.911	422,8	12.417
Fondo de comercio	128.661	11,5	115.373	21,7	94.819
Propiedad, planta y equipo.....	146.462	32,7	110.396	32,6	83.253
Activos financieros no corrientes.....	38.547	30,5	29.528	52,0	19.431
Activos por impuestos diferidos.....	52.298	(7,4)	56.485	14,2	49.460
Activos corrientes.....	461.659	35,1	341.710	11,0	307.879
Deudores y otras cuentas por cobrar	318.302	31,1	242.864	15,5	210.332
Administraciones Pùblicas. Activos por impuesto corrientes...	15.628	(13,7)	18.107	12,0	16.169
Activos financieros corrientes.....	56.443	159,3	21.766	(4,4)	22.756
Efectivo y equivalentes de efectivo.....	71.286	20,9	58.973	0,6	58.622
Total activo.....	909.137	26,5	718.403	26,6	567.259

PASIVO	31/12/10	Var. 10/09	31/12/09	Var. 09/08	31/12/08
	Auditado		Auditado		Auditado
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Patrimonio neto.....	481.634	34,2	358.871	52,2	235.753
Patrimonio Neto atribuible a accionistas de la Sociedad	471.429	34,3	350.961	53,1	229.264
Intereses minoritarios.....	10.205	29,0	7.910	21,9	6.489
Pasivos no corrientes	65.451	48,8	43.977	23,6	35.586
Deudas con entidades de crédito a largo plazo.....	352	(97,2)	12.500	100,0	--
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	23.720	1335,8	1.652	(86,5)	12.226
Pasivos por impuestos diferidos.....	32.069	14,7	27.956	29,7	21.562
Provisiones a largo plazo	7.470	3937,8	185	12,1	165
Otros acreedores a largo plazo	1.840	9,3	1.684	3,1	1.633
Pasivos corrientes.....	362.052	14,7	315.555	6,6	295.920
Deudas con entidades de crédito a corto plazo.....	43.105	36,7	31.538	45,6	21.656
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo.....	30.314	(54,9)	67.251	(23,5)	87.882
Acreedores comerciales	50.130	(6,7)	53.717	15,5	46.493
Administraciones Pùblicas. Pasivos por impuestos corrientes ..	82.720	43,0	57.843	7,0	54.081
Provisiones a corto plazo	9.684	70,2	5.689	26,8	4.488
Otras deudas no comerciales.....	146.099	46,8	99.517	22,4	81.320
Total pasivo	909.137	26,5	718.403	26,6	567.259

Principales variaciones del estado de situación financiera entre los ejercicios 2008 y 2010

Intangibles

Las variaciones en el activo intangible (aproximadamente un 18%, 17%, y un 5% del total “activos no corrientes” en 2010, 2009 y 2008, respectivamente) corresponden principalmente al epígrafe “aplicaciones informáticas” (aproximadamente el 35%, 30% y 88% del total “activo intangible” a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente) y al epígrafe “otro inmovilizado intangible” (aproximadamente el 65%, 70% y 12% del total “activo intangible” a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente).

El incremento de la partida “aplicaciones informáticas” en un 166% del 2008 al 2010 es consecuencia, principalmente, de las inversiones realizadas en Brasil por la apertura de nuevos centros, así como adecuaciones y mejoras en centros ya existentes, principalmente en México, Perú y España, tal y como se indica en el apartado 5.2 del presente Documento de Registro.

El incremento de la partida “otro inmovilizado intangible” del 2008 al 2010 se corresponde al activo intangible relacionado con el compromiso de pago de un incentivo de 30.000 miles de reales (12.888 miles de euros) que estaba condicionado al incremento en un 40% del volumen de negocio establecido en el contrato de servicios formalizado entre Atento Brasil y una empresa brasileña de medios de pago.

El incremento de la partida “otro inmovilizado intangible” del 2008 al 2010 es consecuencia de la formalización de un documento de cesión del derecho a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas sociedades del Grupo Telefónica en Latinoamérica con la compañía Digitex.

En octubre de 2009, la compañía Digitex formalizó un contrato de mediación con TISA, por el que contrata los servicios de esta última, para actuar de intermediario en la obtención del derecho a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica, según el detalle establecido en dicho contrato.

Como consecuencia del citado documento de cesión, en noviembre de 2009, la Sociedad adquiere el derecho de ser proveedor en exclusiva, a través de sus filiales en Centroamérica y Sudamérica, del 80% de los mencionados servicios de análisis de clientes, para 12 compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica (Telefónica Móviles Argentina, S.A., Telefónica Móviles Chile, S.A., Telefónica Móviles del Uruguay, S.A., Pegaso PCS, S.A. de C.V., Telefónica Móviles el Salvador, S.A., Telefónica Móviles Guatemala, S.A., Telefónica Celular de Nicaragua, S.A., Telefónica Móviles Panamá, S.A., Telcel, S.A., Telefónica Móviles Colombia, S.A., Otecel, S.A., Telefónica Móviles, S.A.). Como contrapartida, la Sociedad asume la obligación del pago, a favor de TISA, de 40.000 miles de euros, que fueron desembolsados en 2010, registrando este importe en la partida “otro inmovilizado intangible” con contrapartida en la partida “deudas con empresas del grupo a corto plazo”.

Cabe destacar dentro de la partida “intangibles”, que las altas del ejercicio 2008 recogen los elementos de inmovilizado registrados en Atento Ceská Republika, a.s., como consecuencia de la adquisición del 100% del capital de dicha sociedad.

Fondo de comercio

La composición, importe y movimiento del fondo de comercio durante el periodo de 2008 a 2010 de las sociedades consolidadas por integración global, han sido los siguientes:

FONDO DE COMERCIO	Saldo a 31/12/08	Altas	Diferencias de conversión	Saldo a 31/12/09	Diferencias de conversión	Saldo a 31/12/10
	Auditado					
Atento Brasil, Ltda.	62.100	--	18.420	80.520	10.199	90.719
Teleatento del Perú, S.A.C.	24.327	--	1.207	25.534	2.793	28.327
Atento Teleservicios España, S.A.	4.836	--	--	4.836	--	4.836
Atento Chile, S.A.	328	--	69	397	67	464
Atento Ceská Republika, a.s.	3.228	785	73	4.086	229	4.315
Total	94.819	785	19.769	115.373	13.288	128.661

Durante el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2010, la única variación que ha tenido lugar se corresponde con las diferencias de conversión de los saldos iniciales.

En marzo de 2008, la Sociedad adquirió el 100% del capital social de Atento Ceská Republika, a.s. (anteriormente, Telemarketing Prague a.s.) por un importe de 106.000 miles de coronas checas (equivalente a 4.225 miles de euros). Una vez analizados y valorados los elementos patrimoniales de Atento Ceská Republika,

a.s., el exceso de dicho valor sobre el precio de adquisición de esta participación generó un fondo de comercio de 86.940 miles de coronas checas (equivalente a 3.465 miles de euros). En junio de 2009, la Sociedad realizó un desembolso adicional por importe de 21.200 miles de coronas checas (equivalentes a 785 miles de euros), por la adquisición de una participación adicional de Atento Ceská Republika, a.s. (anteriormente, Telemarketing Prague a.s.).

Así mismo en noviembre del 2008, las sociedades Atento N.V. y Atento Holding Chile, S.A. adquirieron el 30% de los fondos propios de Teleatento del Perú, S.A.C. que hasta ese momento poseía Telefónica del Perú S.A.A., por un importe de 102.771 miles de soles (equivalente a 25.700 miles de euros), generando un fondo de comercio de 79.612 miles de soles (equivalente a 19.819 miles de euros).

Propiedad, planta y equipo

Las variaciones en el inmovilizado material (aproximadamente un 33% del total “activos no corrientes” en 2010 y 2008, y un 29% en 2009) corresponden principalmente a las partidas “mobiliario” (aproximadamente un 19% del total “inmovilizado material” a 31 de diciembre de 2010 y 2009 y un 16% a 31 de diciembre de 2008), “equipos para procesos de información” (aproximadamente un 35%, 28% y 31% del total “inmovilizado material” a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente) y “otro inmovilizado material” (aproximadamente un 33% del total “inmovilizado material” a 31 de diciembre de 2010 y 2009 y un 28% a 31 de diciembre de 2008). El incremento del inmovilizado material en un 76% del 2008 al 2010 es consecuencia, principalmente, de las inversiones realizadas en Brasil, México y Perú por la apertura de nuevos centros, así como adecuaciones, mejoras y ampliaciones en centros ya existentes, todo ello para atender el crecimiento de la actividad. Asimismo, este incremento recogen los elementos de inmovilizado registrados en Atento Ceská Republika, a.s., como consecuencia de la adquisición del 100% del capital de dicha sociedad. El apartado 5.2. del presente Documento de Registro muestra mayor detalle de las inversiones realizadas.

Activos financieros no corrientes

Los activos financieros no corrientes (que suponen un 9%, 8% y 7% del total “activos no corrientes” en 2010, 2009 y 2008, respectivamente) incluyen depósitos y fianzas constituidas a largo plazo, que corresponden principalmente a los depósitos entregados por causas judiciales con empleados registrados en Brasil y por los litigios abiertos con el Instituto Nacional de la Seguridad Social Brasileño conforme a la normativa brasileña. La constitución de dichos depósitos es preceptiva para poder recurrir las sentencias o resoluciones judiciales que ponen fin a la vía administrativa, habiéndose realizado nuevos depósitos en Brasil durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008 por importe de 31.916, 19.483 y 6.122 miles de euros, respectivamente.

Activos financieros corrientes

Bajo la partida “activos financieros corrientes” cabe destacar la partida “otros créditos a corto plazo”, que se corresponden, principalmente, con depósitos a corto plazo en entidades financieras en Brasil y Perú, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008.

Asimismo, este epígrafe recoge el impuesto pendiente de recuperar con Telefónica, como consecuencia de la tributación fiscal consolidada de las sociedades domiciliadas en España, por importe de 13.907, 241 y 2.969 miles de euros a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, respectivamente.

Deudores y otras cuentas por cobrar

El total del saldo de deudores y otras cuentas por cobrar del ejercicio 2010, 2009 y 2008 se compone de lo siguiente:

SALDO DE DEUDORES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	Auditado (miles €)		
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	149.016	111.409	108.325
Empresas del grupo, deudores	154.605	111.226	83.446
Empresas asociadas, deudores	--	2.226	2.226
Deudores varios empresas del grupo	1.318	51	109
Otros deudores varios	5.108	4.554	6.995
Personal	8.888	11.266	7.931
Pagos anticipados por gastos a corto plazo	2.351	4.608	3.468
Correcciones por deterioro	(2.984)	(2.476)	(2.168)
Total Deudores y otras cuentas por cobrar	318.302	242.864	210.332

El importe de deudores y otras cuentas por cobrar aproximadamente representa un 68,9%, 71,1% y 68,3% del total “activos corrientes” en 2010, 2009 y 2008.

El incremento de este epígrafe en un 51,3% del 2008 al 2010 es debido fundamentalmente, por un lado, al incremento de la actividad del negocio del ejercicio 2008 al 2010, habiéndose incrementado el importe neto de la cifra de negocios para el mismo período en un 27,8%, y por otro lado, debido al incremento en el periodo medio de cobro de 46 días a 31 de diciembre de 2008 hasta 57 días a 31 de diciembre de 2010, lo que representa un incremento de 11 días.

Otras deudas no comerciales a corto plazo

La composición de la partida “otras deudas no comerciales” de los ejercicios 2010, 2009 y 2008 es la siguiente:

OTRAS DEUDAS NO COMERCIALES	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	Auditado (miles €)		
Remuneraciones pendientes de pago	89.477	58.791	45.725
Proveedores de inmovilizado a corto plazo	37.846	17.381	18.346
Otras deudas no comerciales	17.757	22.488	16.669
Dividendos pendientes de pago	--	--	103
Ingresos diferidos corrientes	1.019	857	477
Total otras deudas no comerciales	146.099	99.517	81.320

“Otras deudas no comerciales a corto plazo” supone el 40%, 32% y 27% del pasivo corriente de los ejercicios 2010, 2009 y 2008, respectivamente. La variación de este epígrafe se debe principalmente, por un lado al incremento del 106,3% de “proveedores de inmovilizado a corto plazo” del 2008 al 2010 como consecuencia principal del incremento de las inversiones realizadas en Brasil para la construcción de nuevos centros y por otro lado al crecimiento del 95,7% de las remuneraciones pendientes de pago, motivado por el crecimiento de los gastos de personal motivados por el aumento del número de trabajadores contratados en un 15,3%.

Activos y pasivos por impuestos diferidos

Los activos por impuestos diferidos a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008 surgen principalmente por las pérdidas fiscales no utilizadas en Brasil por un importe de 19.059, 41.639 y 24.633 miles de euros, respectivamente (sin vencimiento pero únicamente compensables a un ritmo del 30% de forma anual) y las diferencias temporales existentes principalmente producto del registro de provisiones consideradas no deducibles

fiscalmente y de diferentes coeficientes de amortización contable y fiscal de los elementos de inmovilizado.

Dentro de los pasivos por impuestos diferidos, a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, se recogen principalmente las diferencias temporales generadas por la amortización del fondo de comercio de Atento Brasil.

Provisiones a largo plazo y corto plazo

La variación en el epígrafe “Provisiones a largo plazo” del 2008 al 2010 es debido principalmente al registro de la provisión para desmantelamiento de Atento Brasil, S.A. (anteriormente registrados en “Otras deudas no comerciales corto plazo”). Esta provisión para desmantelamiento atiende al coste estimado que tendrá que hacer frente Atento Brasil, S.A. al vencimiento de los contratos de arrendamiento que tiene suscritos para dejar los inmuebles arrendados en las mismas condiciones que fueron entregados al inicio del arrendamiento operativo.

La variación en la partida “Provisiones a corto plazo” del 2008 al 2010 por un importe de 4.356 miles de euros es debido principalmente al incremento en la provisión para reclamaciones judiciales en Argentina, y al registro de la provisión para desmantelamiento de Atento Brasil correspondiente a corto plazo (anteriormente registrada en “Otras deudas no comerciales corto plazo”) cuyo saldo a 31 de diciembre de 2010 ascendía a 899 miles de euros.

Deuda financiera y evolución de recursos propios

Véase apartado 10.1 del presente Documento de Registro.

Cuenta de resultados consolidada de Atento correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008

CUENTA DE RESULTADOS	31/12/10	Var.	31/12/09	Var.	31/12/08
	Auditado		Auditado		Auditado
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)
Importe neto de la cifra de negocios	1.663.003	25,9	1.321.340	1,6	1.300.984
Otros ingresos de explotación	1.984	23,0	1.613	(69,8)	5.339
Aprovisionamientos	(97.244)	0,2	(97.088)	(13,5)	(112.202)
Gastos de personal	(1.150.934)	28,4	(896.282)	5,5	(849.261)
Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	(44.709)	38,6	(32.248)	(1,0)	(32.572)
Variación de provisiones de tráfico.....	(1.318)	194,2	(448)	(9,9)	(497)
Otros gastos de explotación	(225.789)	28,8	(175.301)	10,9	(158.030)
Resultado de explotación.....	144.993	19,3	121.586	(20,9)	153.761
Ingresos financieros	9.447	0,2	9.431	(7,6)	10.201
Gastos financieros.....	(20.427)	(4,4)	(21.361)	(14,9)	(25.094)
Resultado financiero neto.....	(10.980)	(8,0)	(11.930)	(19,9)	(14.893)
Resultado antes de impuestos.....	134.013	22,2	109.656	(21,0)	138.868
Impuesto sobre beneficios.....	(43.983)	21,9	(36.082)	(21,1)	(45.720)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)	90.030	22,4	73.574	(21,0)	93.148
Resultado de las operaciones interrumpidas.....	--	--	--	--	--
Resultados atribuidos a intereses minoritarios	(896)	5.873,3	(15)	(99,7)	(4.707)
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	89.134	21,2	73.559	(16,8)	88.441

Principales variaciones de la cuenta de resultados entre los ejercicios 2008 y 2010

Importe neto de la cifra de negocios (ventas)

Durante el ejercicio 2010, el importe neto de la cifra de negocios (ventas) de Atento ascendió a 1.663.003 miles de euros a cierre de ejercicio con un crecimiento del 25,9% respecto al ejercicio 2009. Esta evolución viene explicada fundamentalmente por el crecimiento de ventas de servicios existentes y en menor medida por la

prestación de nuevos servicios a los clientes existentes e incremento en ventas en la región de Américas por adquisición de nuevos clientes de los sectores de telecomunicaciones y financiero. (Véase epígrafe 9.2 del presente Documento de Registro).

Durante el ejercicio 2009, el importe neto de la cifra de negocios (ventas) de Atento asciende a 1.321.340 miles de euros a cierre de ejercicio con un crecimiento del 1,6% respecto al ejercicio 2008, debido fundamentalmente al incremento de las ventas en servicios y clientes así como con nuevos clientes especialmente del sector de telecomunicaciones y financiero en Brasil y México (véase epígrafe 9.2 del presente Documento de Registro). El menor crecimiento frente a años anteriores fue debido principalmente al efecto de la crisis económica mundial.

Durante el ejercicio 2008, el importe neto de la cifra de negocios (ingresos) de Atento ha alcanzado 1.300.984 miles de euros a cierre del ejercicio 2008, lo que supone un crecimiento de 10,8% respecto a 2007. La evolución de las ventas de Atento viene motivada por el aumento de actividad de los principales clientes en Brasil, Centroamérica, Perú y Marruecos, así como por la captación de nuevas cuentas en casi todos los países. Estos efectos compensan la reducción de actividad en España, debido fundamentalmente al efecto de la crisis económica mundial que derivó en menor volumen de ventas, perdida de algunos clientes y el incremento de la deslocalización de tráfico del mercado español hacia Latinoamérica y Marruecos (véase apartado 9.2 del Documento de Registro).

Aprovisionamientos

La variación correspondiente al capítulo de “Aprovisionamientos” es de una disminución del 13,3% del 2008 al ejercicio 2010, debida esencialmente a la reducción de los gastos de alquiler de infraestructuras y espacio equipos, tráfico inducido y otros de los centros propiedad del cliente donde Atento presta el servicio a dicho cliente y adicionalmente debido a la continua estrategia de reducir costes a través del incremento de eficiencias operativas. El importe correspondiente a los aprovisionamientos pasó de los 112.202 miles de euros a 31 de diciembre de 2008, a 97.088 y 97.244 miles de euros a 31 de diciembre de 2009 y 2010, respectivamente.

Gastos de Personal

Los “gastos de personal” representan el 76%, 75% y 74% del total “gastos de explotación” en los ejercicios 2010, 2009 y 2008, respectivamente. El aumento de los gastos de personal del 2008 al 2010 en un 35,5% es debido al incremento medio de la plantilla (pasó de 127 miles de personas en 2008 a 130 miles de personas en 2009 y a 142 miles de personas en 2010), asociado al aumento de la actividad del negocio.

Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado

El aumento de las dotaciones para amortizaciones de inmovilizado del 2008 al 2010 en un 37,3% es debido al incremento registrado durante este periodo en adquisición de activos. Mientras que las inversiones realizadas en activos intangibles y en propiedad, planta y equipo durante 2008 fueron de 56.291 miles de euros, en 2009 y 2010 fueron de 91.685 miles de euros y 87.992 miles de euros respectivamente lo que ha producido un incremento significativo en las dotaciones para amortizaciones de inmovilizado durante este periodo.

Otros gastos de explotación

La variación correspondiente al capítulo “otros gastos de explotación” se vio incrementada en un 42,9% del ejercicio 2008 al ejercicio 2010 y es debida, fundamentalmente, al incremento en el gasto de arrendamiento operativo, en línea con el incremento de actividad durante este periodo y en menor medida al incremento en gastos de mantenimiento, limpieza y seguridad de los centros de atención asociados al crecimiento de la actividad.

Ingresos y gastos financieros

A continuación se detallan los epígrafes “ingresos y gastos financieros” de las cuentas de resultados consolidadas, durante los ejercicios 2010, 2009 y 2008:

	31/12/10	31/12/09	31/12/08
	Auditado (miles €)		
INGRESOS Y GASTOS FINANCIEROS			
Ingresos otros valores y créditos a empresas del grupo.....	222	342	979
Otros ingresos financieros.....	3.173	1.757	3.773
Ganancias por ajuste a valor razonable de instrumentos financieros.....	88	21	50
Diferencias positivas de cambio.....	5.964	7.311	5.399
Total ingresos financieros.....	9.447	9.431	10.201
Gastos financieros por deudas con empresas del grupo	948	2.123	7.829
Otros gastos financieros.....	9.215	6.737	3.191
Pérdidas por ajuste a valor razonable de instrumentos financieros.....	1.038	850	4.648
Pérdidas de inversiones financieras.....	108	1.338	900
Diferencias negativas de cambio.....	6.596	6.719	8.526
Correcciones monetarias por hiper-inflación	2.522	3.594	-
Total gastos financieros	20.427	21.361	25.094
Resultado financiero neto.....	(10.980)	(11.930)	(14.893)

La variación en el epígrafe de otros ingresos financieros se debe principalmente a la generación de mayores o menores ingresos financieros procedentes de las inversiones financieras temporales realizadas con los excedentes de tesorería generados.

Adicionalmente, cabe destacar bajo este epígrafe la evolución de “gastos financieros por deudas con empresas del grupo” de 2008 a 2010, como consecuencia de la amortización de la deuda de la Sociedad con Telefónica (véase epígrafe 10.3 del Documento de Registro).

Por otra parte, cabe destacar también la evolución de “otros gastos financieros” de 2008 a 2010, debido principalmente, al incremento del endeudamiento financiero con distintas entidades de crédito.

Estado de flujos de efectivo consolidado de Atento correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	31/12/10	Var.	31/12/09	Var.	31/12/08		
	Auditado	(miles €)	(%)	Auditado	(miles €)	(%)	Auditado
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE LAS OPERACIONES							
Cobros de explotación.....	1.750.919	21,7	1.438.886	3,5	1.390.635		
Con terceros.....	879.672	20,4	730.820	5,3	693.998		
Con empresas del grupo.....	871.247	23,0	708.066	1,6	696.637		
Pagos a proveedores por gastos y pagos de personal.....	(1.583.580)	21,5	(1.302.882)	5,9	(1.230.817)		
Con terceros.....	(1.531.664)	22,1	(1.254.166)	5,2	(1.192.034)		
Con empresas del grupo.....	(51.916)	6,6	(48.716)	25,6	(38.783)		
Cobros por intereses y comisiones por operaciones financieras.....	49.193	160,7	18.869	267,5	5.135		
Con terceros.....	2.790	58,4	1.761	(55,6)	3.963		
Con empresas del grupo.....	46.403	171,2	17.108	1.359,7	1.172		
Pagos por intereses y comisiones por operaciones financieras	(52.220)	145,0	(21.319)	177,6	(7.681)		
Con terceros.....	(4.148)	80,2	(2.302)	(22,0)	(2.953)		
Con empresas del grupo.....	(48.072)	152,8	(19.017)	302,2	(4.728)		
Pagos por impuestos	(36.800)	40,8	(26.131)	(34,6)	(39.957)		
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE LAS OPERACIONES.....	127.512	18,7	107.423	(8,4)	117.315		
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSIÓN							
Cobros por desinversión material e intangible	--	(100,0)	35	(7,9)	38		
Con terceros.....	--	(100,0)	35	(7,9)	38		
Con empresas del grupo.....	--	--	--	--	--		
Pagos por inversión material e intangible	(110.044)	96,6	(55.964)	12,2	(49.872)		
Con terceros.....	(69.568)	26,8	(54.878)	11,5	(49.197)		
Con empresas del grupo.....	(40.476)	3.627,1	(1.086)	60,9	(675)		
Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados	--	(100,0)	3.047	100,0	--		
Con terceros.....	--	(100,0)	3.047	100,0	--		
Con empresas del grupo.....	--	--	--	--	--		
Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos.....	(11.553)	(38,2)	(18.680)	(19,1)	(23.088)		
Con terceros.....	(11.531)	131,3	(4.985)	(24,9)	(6.641)		
Con empresas del grupo.....	(22)	(99,8)	(13.695)	225,9	(4.202)		
Adquisición de intereses minoritarios.....	--	--	--	100,0	(12.245)		
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSIÓN.....	(121.597)	69,9	(71.562)	(1,9)	(72.922)		
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD FINANCIERA							
Ampliación de capital	--	--	--	(100,0)	1		
Con terceros.....	--	--	--	(100,0)	1		
Disminución de capital	--	--	--	100,0	(572)		
Con terceros.....	--	--	--	100,0	(572)		
Dividendos distribuidos.....	--	--	--	--	--		
Con empresas del grupo.....	--	--	--	--	--		
Nueva deuda.....	51.698	47,6	35.017	15,3	30.368		
Con terceros.....	24.698	(29,5)	35.017	15,3	30.368		
Con empresas del grupo.....	27.000	100,0	--	--	--		
Amortizaciones de deuda	(32.091)	(56,4)	(73.624)	1,5	(72.502)		
Con terceros.....	(27.091)	20,6	(22.472)	9,1	(20.593)		
Con empresas del grupo.....	(5.000)	(90,2)	(51.152)	(1,5)	(51.909)		
Cobros por excedentes tesorería rentabilizados (depósitos)	704.410	41,4	498.283	11,2	447.909		
Con terceros.....	704.410	41,4	498.250	11,3	447.589		
Con empresas del grupo	--	(100,0)	33	(89,7)	320		
Pagos por excedentes de tesorería rentabilizados (depósitos).....	(723.105)	45,2	(498.162)	10,1	(452.282)		
Con terceros.....	(723.087)	45,2	(498.162)	10,1	(452.282)		
Con empresas del grupo	(18)	(100,0)	--	--	-		
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD FINANCIERA	912	(102,4)	(38.486)	(18,3)	(47.078)		
Efecto tipo cambio cobros/pagos, cuentas bancarias.....	(388)	(365,8)	146	(59,4)	360		
Diferencias de conversión en cobros y pagos.....	2.557	(515,1)	(616)	(74,9)	(2.457)		

	31/12/10		31/12/09		31/12/08	
	Auditado	Var.	Auditado	Var.	Auditado	
	(miles €)	(%)	(miles €)	(%)	(miles €)	
ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO						
Efecto cambios en métodos consolidación y otros efectos no monetarios	3	100,0	--	(100,0)	155	
variación neta en efectivo y equivalentes durante periodo	8.999	(390,8)	(3.095)	(33,1)	(4.627)	

Principales variaciones del estado de flujos de efectivo consolidado entre los ejercicios 2008 y 2010

Los principales movimientos de flujos de efectivo consolidados durante el ejercicio de 2010 fueron los siguientes:

- (i) Incremento en los flujos de efectivo procedentes de las operaciones debido fundamentalmente al crecimiento de ventas de servicios existentes y en menor medida también al incremento en ventas por la prestación de nuevos servicios a los clientes existentes e incremento en ventas en la región de Américas por adquisición de nuevos clientes de los sectores de telecomunicaciones y financiero. Esta dinámica significó un incremento del flujo de efectivo neto operativo de 20.089 miles de euros en el ejercicio comparado con el ejercicio de 2009.
- (ii) En cuanto a la tesorería utilizada en actividades de inversión, la variación más importante en 2010 resultó de los pagos a proveedores en la adquisición de inmovilizado material e intangibles que ascendieron a 110.044 miles de euros, esto es, 54.080 miles de euros más que lo hecho en 2009 debido principalmente a los dos siguientes motivos:
 - a) Pago realizado por la Sociedad por importe de 40.000 miles de euros a TISA correspondiente a la cesión del derecho a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica.
 - b) Pago realizado por Atento Brasil por importe de 30.000 miles de reales (aproximadamente 12.888 miles de euros) por la obtención de los servicios en exclusiva de atención de llamadas para una de las entidades financieras más significativas en Brasil.
- (iii) La tesorería procedente de actividades de financiación tiene su mayor movimiento en el flujo neto derivado de la contratación de nueva deuda y amortización de deudas ya existentes. En 2010, el movimiento neto entre nueva deuda y pago de deudas ya adquiridas fue de un incremento en 19.607 miles de euros, mientras que en el ejercicio de 2009 fue de una reducción de 38.607 miles de euros.

Los principales movimientos de flujos de efectivo consolidados durante el ejercicio de 2009 fueron los siguientes:

- (i) Variación de la tesorería como consecuencia del equilibrio que existió entre los cobros de explotación y los pagos a proveedores y al personal al aumentar los primeros en 48.251 miles de euros y los últimos en 72.065 miles de euros en relación con el año anterior. Esta dinámica significó una disminución del flujo de efectivo neto operativo por importe de 9.892 miles de euros en el ejercicio comparado con el ejercicio de 2008. Es de destacar la tendencia creciente en los pagos por intereses y comisiones por operaciones financieras que ascendieron a 21.319 miles de euros, esto es, 13.638 miles de euros más que en el año inmediatamente anterior.
- (ii) En cuanto a la tesorería utilizada en actividades de inversión, la variación más importante en 2009 resultó de los pagos a proveedores en la adquisición de inmovilizado material e intangible que sumaron 55.964 miles de euros, esto es, 6.092 miles de euros más que lo hecho en 2008.
- (iii) La tesorería procedente de actividades de financiación tiene su mayor movimiento en el flujo neto derivado de la contratación de nueva deuda y amortización de deudas ya existentes. En 2009, el movimiento neto entre nueva deuda y pago de deudas ya adquiridas fue de una reducción de 38.607 miles de euros, mientras que en el ejercicio de 2008 fue de una reducción de 42.134 miles de euros.

Los principales movimientos de flujos de efectivo consolidados durante el ejercicio de 2008 fueron los siguientes:

- (i) Variación de la tesorería debida principalmente al equilibrio que existió entre los cobros de explotación y los pagos a proveedores y al personal al aumentar los primeros en 134.651 miles de euros y los últimos en 118.564 miles de euros en relación al ejercicio de 2007. Esta dinámica le aportó a la tesorería operativa 16.087 miles de euros adicionales a los obtenidos en el ejercicio de 2007. Al igual que en 2007, en 2008 se destaca la tendencia decreciente en los pagos por intereses y comisiones por operaciones financieras que sumaron 7.681 miles de euros, esto es, 4.135 miles de euros menos que en el año 2007.
- (ii) En cuanto a la tesorería utilizada en actividades de inversión, es de destacar los pagos a proveedores en la adquisición de inmovilizado material e intangible que sumaron 49.872 miles de euros, esto es, 10.137 miles de euros por encima a lo realizado en 2007.
- (iii) La tesorería procedente de actividades de financiación tiene su movimiento más relevante en el flujo neto derivado de la contratación de nueva deuda y amortización de deudas ya existentes. En 2008, el movimiento neto entre nueva deuda y pago de deudas ya adquiridas fue de una reducción de 42.134 miles de euros, mientras que en el ejercicio de 2007 fue de una reducción de 32.598 miles de euros.

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado de Atento correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008

	Capital Social	Prima de emisión	Reserva legal	Reserva voluntaria	Instrumentos de patrimonio propios	Ganancias acumuladas	Coberturas	Diferencias de conversión	Total	Intereses minoritarios	Total patrimonio neto	
	Auditado											
	(miles €)											
CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO												
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010	24.000	131.259		683	6.144	--	265.347	(2)	43.998	471.429	10.205	481.634
Resultado del periodo	--	--	--	--	--	--	89.134	--	--	89.134	896	90.030
Otro resultado global del periodo.....	--	--	--	--	--	--	--	(2)	31.336	31.334	1.399	32.733
Total resultado global del periodo	--	--		--	--	--	89.134	(2)	31.336	120.468	2.295	122.763
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio.....	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Distribución de dividendos	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Otros movimientos.....	--	--		683	6.144	--	(6.827)	--	--	--	--	--
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009	24.000	131.259		--	--	--	183.040	--	12.662	350.961	7.910	358.871
Resultado del periodo	--	--	--	--	--	--	73.559	--	--	73.559	15	73.574
Otro resultado global del periodo.....	--	--	--	--	--	--	--	243	47.895	48.138	1.406	49.544
Total resultado global del periodo	--	--		--	--	--	73.559	243	47.895	121.697	1.421	123.118
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio.....	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Distribución de dividendos	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Otros movimientos.....	--	(7.109)		--	--	--	7.109	--	--	--	--	--
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2008	24.000	138.368		--	--	--	102.372	(243)	(35.233)	229.264	6.489	235.753
Resultado del periodo	--	--	--	--	--	--	88.441	--	--	88.441	4.707	93.148
Otro resultado global del periodo.....	--	--	--	--	--	--	--	(243)	(40.112)	(40.355)	(702)	(41.057)
Total resultado global del periodo	--	--		--	--	--	88.441	(243)	(40.112)	48.086	4.005	52.091
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio.....	--	--	--	--	--	(517)	--	--	--	(517)	--	(517)
Distribución de dividendos	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	(625)	(625)
Otros movimientos.....	--	--		--	--	--	--	--	--	--	(5.881)	(5.881)
SALDO AL 1 DE ENERO DE 2008	24.000	138.368		--	--	517	13.931	--	4.879	181.695	8.990	190.685

Principales variaciones del estado de cambios del patrimonio neto consolidado entre los ejercicios 2008 y 2010

La variación del patrimonio neto desde el ejercicio 2008 hasta el ejercicio 2010, viene explicada principalmente por el resultado del ejercicio correspondiente y las diferencias de conversión surgidas por el efecto de la variación en los tipos de cambio, en la conversión de la divisa local a la divisa de presentación (euro) desde la fecha de transición a las NIIF-UE, de los activos netos de las sociedades extranjeras consolidadas por el método de integración global, una vez corregidas por aquellas diferencias de conversión atribuibles a los intereses minoritarios.

20.2 *Información financiera pro-forma*

No aplicable.

20.3 *Estados financieros*

Véanse apartados 20.1 y 20.6 del presente Documento de Registro.

20.4 *Auditoria de la información financiera histórica anual*

20.4.1 *Declaración de que se ha auditado la información financiera histórica*

Los estados financieros consolidados de Atento correspondientes a los ejercicios terminados el 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, han sido preparados bajo las NIIF-UE y han sido auditados por Ernst & Young, con opinión favorable y sin salvedades.

Las cuentas anuales individuales de la Sociedad para los ejercicios 2010, 2009 y 2008 han sido elaboradas de acuerdo con los principios y normas contables generalmente aceptadas en la normativa española que resultan de aplicación, y han sido auditados por Ernst & Young, con opinión favorable y sin salvedades.

20.4.2 *Una indicación de otra información en el documento de registro que haya sido auditada por los auditores.*

Los estados financieros intermedios condensados consolidados de Atento correspondientes al periodo de tres meses terminado el 31 de marzo de 2011, han sido preparados conforme a la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34 adoptada por la Unión Europea para la elaboración de información financiera condensada, y han sido objeto de revisión limitada por Ernst & Young, en la que no se ha puesto de manifiesto ningún asunto que haga concluir que los estados financieros intermedios del periodo de tres meses terminado a 31 de marzo de 2011, no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los requerimientos establecidos por la Norma Internacional de Contabilidad (NIC) 34.

20.4.3 *Cuando los datos financieros del documento de registro no se hayan extraído de los estados financieros auditados del emisor, éste debe declarar la fuente de los datos y declarar que los datos no han sido auditados.*

A excepción de los datos extraídos de los estados financieros consolidados y objeto del informe de auditoría que se citan en los apartados anteriores y de los datos extraídos de la información financiera intermedia correspondiente a los periodos de tres meses terminados el 31 de marzo de 2011 y 2010, así como aquellos otros en los que se cita expresamente la fuente, el resto de datos e información contenida en el presente Folleto han sido extraídos de la contabilidad interna y de gestión con la que cuenta la Sociedad.

20.5 *Edad de la información financiera más reciente*

El último año de información financiera auditada no excede en más de 15 meses a la fecha del presente Documento de Registro.

20.6 Información intermedia y demás información financiera

Estado de situación financiera consolidado de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010

ACTIVO	31/03/11	Var. 11/10	31/12/10 ¹⁾
	No auditado ⁽¹⁾	(%)	Auditado
	(miles €)		(miles €)
Activos no corrientes	430.934	(3,7)	447.478
Intangibles	74.959	(8,0)	81.510
Fondo de comercio	123.661	(3,9)	128.661
Propiedad, planta y equipo	146.025	(0,3)	146.462
Activos financieros no corrientes	36.431	(5,5)	38.547
Activos por impuestos diferidos	49.858	(4,7)	52.298
Activos corrientes	493.488	6,9	461.659
Deudores y otras cuentas por cobrar	371.848	16,8	318.302
Administraciones Públicas	26.672	70,7	15.628
Activos financieros corrientes	46.975	(16,8)	56.443
Efectivo y equivalentes de efectivo	47.993	(32,7)	71.286
Total activo	924.422	1,7	909.137

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

PASIVO	31/03/11	Var. 11/10	31/12/10
	No auditado ⁽¹⁾	(%)	Auditado
	(miles €)		(miles €)
Patrimonio neto	330.619	(31,4)	481.634
Patrimonio Neto atribuible a accionistas de la Sociedad	320.905	(31,9)	471.429
Intereses minoritarios	9.714	(4,8)	10.205
Pasivos no corrientes	238.175	263,9	65.451
Deudas con entidades de crédito a largo plazo	195.954	55.568,8	352
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	1.851	(92,2)	23.720
Pasivos por impuestos diferidos	31.052	(3,2)	32.069
Provisiones a largo plazo	7.568	1,3	7.470
Otros acreedores a largo plazo	1.750	(4,9)	1.840
Pasivos corrientes	355.628	(1,8)	362.052
Deudas con entidades de crédito a corto plazo	43.386	0,7	43.105
Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	22.435	(26,0)	30.314
Acreedores comerciales	59.207	18,1	50.130
Administraciones Públicas	83.383	0,8	82.720
Provisiones a corto plazo	11.726	21,1	9.684
Otras deudas no comerciales	135.491	(7,3)	146.099
Total pasivo	924.422	1,7	909.137

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

Principales variaciones del estado de situación financiera consolidado durante el periodo de 31 de diciembre de 2010 a 31 de marzo de 2011

La evolución de las partidas del activo “intangibles” y “propiedad, planta y equipo” durante el período de tres meses terminado el 31 de marzo del ejercicio 2011 ha sido la siguiente:

	Intangible	Propiedad, planta y equipo	Total
	(miles €)		
Saldo a 31 de diciembre de 2010⁽¹⁾	81.510	146.462	227.972
Altas ⁽²⁾	690	15.562	16.252
Bajas ⁽²⁾	(88)	(149)	(237)
Traspasos ⁽²⁾	1.384	(1.384)	-
Diferencias de conversión ⁽²⁾	(5.733)	(16.527)	(22.260)
Amortización Acumulada ⁽²⁾	(2.804)	2.061	(743)
Saldo a 31 de marzo de 2011⁽²⁾	74.959	146.025	220.984

(1) Datos auditados

(2) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Las inversiones realizadas en inmovilizado intangible y en planta, propiedad y equipo desde el 31 de diciembre de 2010 hasta el 31 de marzo de 2011 han ascendido a un total de 16.252 miles de euros, debido principalmente a las inversiones realizadas en Colombia por importe de 6.121 miles de euros, y a las inversiones para adecuaciones de centros existentes por obsolescencia y los requerimientos de clientes en Brasil por importe de 4.454 miles de euros, en España por importe de 3.923 miles de euros y en Argentina (“Centro el Chaco”) por importe de 947 miles de euros.

La evolución del “fondo de comercio” durante el período de tres meses terminado el 31 de marzo de 2011 es la siguiente:

	Fondo de comercio
	(miles €)
Saldo a 31 de diciembre de 2010⁽¹⁾	128.661
Diferencias de conversión ⁽²⁾	(5.000)
Saldo a 31 de marzo de 2011⁽²⁾	123.661

(1) Datos auditados

(2) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young

La única variación que ha tenido lugar se corresponde con las diferencias de conversión de los saldos iniciales.

Activos Financieros no corrientes

Los activos financieros no corrientes incluyen depósitos y fianzas constituidas a largo plazo, que corresponden principalmente a los depósitos entregados por causas judiciales con empleados registrados en Brasil y por los litigios abiertos con el Instituto Nacional de la Seguridad Social Brasileño conforme a la normativa brasileña, así como otros créditos a largo plazo.

Activos Financieros corrientes

Bajo la partida “activos financieros corrientes”, a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, cabe destacar la partida “otros créditos a corto plazo” por importe de 31.996 y 40.257 miles de euros, respectivamente, que se corresponde, principalmente, con depósitos a corto plazo en entidades financieras en Brasil (27.234 y 32.648 miles de euros, respectivamente) y Perú (4.750 y 7.595 miles de euros, respectivamente).

Asimismo, la partida recoge el impuesto pendiente de recuperar con Telefónica, S.A., como consecuencia de la tributación fiscal consolidada de las sociedades domiciliadas en España, por importe de 12.506 y 13.907 miles de euros a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010.

Deudores y otras cuentas por cobrar

El total del saldo de deudores y otras cuentas por cobrar al 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010 se compone de lo siguiente:

SALDO DE DEUDORES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	31/03/11	31/12/10
	No auditado ⁽¹⁾	Auditado
Clientes por ventas y prestaciones de servicios.....	176.873	149.016
Empresas del grupo, deudores	179.954	154.605
Deudores varios empresas del grupo.....	1.894	1.318
Otros deudores varios	3.784	5.108
Personal	8.997	8.888
Pagos anticipados por gastos a corto plazo	3.645	2.351
Correcciones por deterioro.....	(3.299)	(2.984)
Total Deudores y otras cuentas por cobrar.....	371.848	318.302

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

El importe de “deudores y otras cuentas por cobrar” aproximadamente representa un 75,4% y 68,9% del total “activos corrientes” a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre 2010 respectivamente. El incremento de esta partida en un 16,8% es debido fundamentalmente, por un lado, al incremento de la actividad del negocio en el ejercicio 2011, y por otro al incremento en el periodo medio de cobro de 57 días, a 31 de diciembre de 2010, hasta 63 días a 31 de marzo de 2011, lo que representa un incremento de 6 días por la estacionalidad en los cobros, debido a que desde enero de 2011, el Grupo Telefónica ha unificado los plazos de pago a sus proveedores externos.

Este cambio en la política de pago de Telefónica producirá en 2011 un aumento de aproximadamente 40 millones de euros en las necesidades de capital circulante de Atento.

Provisiones a corto plazo

La variación en el epígrafe “Provisiones a corto plazo” es debido principalmente al incremento en la provisión para reclamaciones judiciales de Argentina.

Otras deudas no comerciales a corto plazo

Dentro de la partida “otras deudas no comerciales”, se incluyen a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010, principalmente remuneraciones pendientes de pago y reclamaciones pendientes de pago con trabajadores registrados por la sociedad Atento Brasil, S.A. por importe de 15.777 miles de euros (14.392 miles de euros a 31 de diciembre de 2010).

Activos y pasivos por impuestos diferidos

Los activos por impuestos diferidos a 31 de marzo de 2011 y 31 de diciembre de 2010 surgen principalmente por las pérdidas fiscales no utilizadas en Brasil (sin vencimiento pero únicamente compensables a un ritmo del 30% de forma anual) y las diferencias temporales existentes principalmente producto del registro de provisiones consideradas no deducibles fiscalmente y de diferentes coeficientes de amortización contable y fiscal de los elementos de inmovilizado.

Dentro de los pasivos por impuestos diferidos, a 31 de marzo de 2011 y a 31 de diciembre de 2010, 2009 y 2008, se recogen principalmente las diferencias temporales generadas por la amortización del fondo de comercio de Atento Brasil.

Deuda financiera y evolución de recursos propios

Véase apartado 10.1 del presente Documento de Registro.

Cuenta de resultados consolidada de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de marzo de 2010

CUENTA DE RESULTADOS CONSOLIDADA	31/03/11 ⁽¹⁾	Var. 11/10	31/03/10 ⁽¹⁾
	(miles €)	(%)	(miles €)
Importe neto de la cifra de negocios	446.336	23,4	361.631
Otros ingresos de explotación	281	57,9	178
Aprovisionamientos	(24.355)	28,2	(18.997)
Gastos de personal	(315.965)	22,9	(257.035)
Dotaciones para amortizaciones de inmovilizado	(15.599)	68,1	(9.282)
Variación de provisiones de tráfico.....	(1.218)	(225,2)	973
Otros gastos de explotación	(60.653)	16,7	(51.970)
Resultado de explotación.....	28.827	13,1	25.498
Ingresos financieros	3.051	(20,4)	3.834
Gastos financieros.....	(6.771)	24,9	(5.422)
Resultado financiero neto.....	(3.720)	134,3	(1.588)
Resultado antes de impuestos.....	25.107	5,0	23.910
Impuesto sobre beneficios.....	(8.520)	7,7	(7.908)
Resultado del ejercicio (operaciones continuadas)	16.587	3,7	16.002
Resultado de las operaciones interrumpidas.....	--	--	--
Resultados atribuidos a intereses minoritarios	(357)	1.015,6	(32)
Resultado del ejercicio atribuible a la Sociedad	16.230	1,6	15.970

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Principales variaciones de la cuenta de resultados consolidada durante el periodo de 31 de marzo de 2010 a 31 de marzo de 2011

Durante el período de tres meses terminado el 31 de marzo de 2011, el importe neto de la cifra de negocios de Atento ha ascendido a 446.336 miles de euros un 23,4% superior al obtenido en el mismo periodo del año anterior. Esta evolución de ingresos viene explicada por la mayor actividad registrada por los principales clientes de Atento, fundamentalmente en Brasil, España, Argentina y México. (Véase epígrafe 9.2 del presente Documento de Registro).

La variación de los gastos de explotación en un 24,2% es consecuencia del aumento de los gastos de personal en un 22,9%, del aumento de otros gastos de explotación en un 10,8% por los mayores gastos de mantenimiento y arrendamiento de las plataformas y por el aumento de las amortizaciones en un 68,1% debido principalmente a las mayores inversiones realizadas y a la amortización únicamente producida durante el primer trimestre de 2011 del activo intangible consecuencia de la cesión del derecho a ser proveedor en exclusiva de los servicios de análisis de clientes para diversas compañías del Grupo Telefónica en Latinoamérica.

El resultado de explotación de Atento asciende a 28.827 miles de euros durante los primeros tres meses del ejercicio 2011, un 13,1% más respecto del mismo periodo del ejercicio 2010.

El incremento del 24,9% de los gastos financieros es debido a los gastos de cancelación anticipada de la deuda que se mantenía con Telefónica, por un importe de 1.127 miles de euros.

Estado de flujos de efectivo consolidado de Atento a 31 de marzo de 2011 y a 31 de marzo de 2010

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO CONSOLIDADO	31/03/11 ⁽¹⁾	Var. 11/10	31/03/10 ⁽¹⁾
	(miles €)	(%)	(miles €)
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE LAS OPERACIONES			
Cobros de explotación.....	420.596	19,6	351.715
Con terceros.....	209.120	20,6	173.334
Con empresas del grupo.....	211.476	18,6	178.381
Pagos a proveedores por gastos y pagos de personal.....	(426.725)	22,2	(349.335)
Con terceros.....	(415.236)	22,2	(339.738)
Con empresas del grupo.....	(11.489)	19,7	(9.597)
Cobros por intereses y comisiones por operaciones financieras.....	929	31,6	706
Con terceros.....	840	34,6	624
Con empresas del grupo.....	89	8,5	82
Pagos por intereses y comisiones por operaciones financieras	(5.560)	709,3	(687)
Con terceros.....	(5.472)	731,6	(658)
Con empresas del grupo.....	(88)	203,4	(29)
Pagos por impuestos	(9.869)	38,5	(7.127)
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE LAS OPERACIONES.....	(20.629)	336,3	(4.728)
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSIÓN			
Cobros por desinversión material e intangible	--	--	--
Con terceros.....	--	--	--
Con empresas del grupo.....	--	--	--
Pagos por inversión material e intangible	(27.420)	96,2	(13.979)
Con terceros.....	(27.335)	97,3	(13.853)
Con empresas del grupo.....	(85)	(32,5)	(126)
Cobros por desinversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes enajenados	--	--	--
Con terceros.....	--	--	--
Con empresas del grupo.....	--	--	--
Pagos por inversiones en empresas, netos de efectivo y equivalentes adquiridos.....	(3.026)	85,0	(1.636)
Con terceros.....	(3.026)	87,5	(1.614)
Con empresas del grupo.....	--	100,0	(22)
Adquisición de intereses minoritarios.....	--	--	--
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD DE INVERSIÓN	(30.446)	95,0	(15.615)
FLUJO DE EFECTIVO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD FINANCIERA			
Ampliación de capital	--	--	--
Con terceros.....	--	--	--
Disminución de capital	--	--	--
Con terceros.....	--	--	--
Dividendos distribuidos.....	(150.000)	100,0	--
Con empresas del grupo.....	(150.000)	100,0	--
Nueva deuda.....	210.323	3.655,8	5.600
Con terceros.....	210.323	3.655,8	5.600
Con empresas del grupo.....	--	--	--
Amortizaciones de deuda	(31.981)	356,3	(7.008)
Con terceros.....	(4.981)	148,1	(2.008)
Con empresas del grupo.....	(27.000)	440,0	(5.000)
Cobros por excedentes tesorería rentabilizados (depósitos)	190.847	35,2	141.128
Con terceros.....	190.847	35,2	141.128
Con empresas del grupo	--	--	--
Pagos por excedentes de tesorería rentabilizados (depósitos).....	(184.140)	23,0	(149.649)
Con terceros.....	(184.140)	23,0	(149.649)
Con empresas del grupo	--	--	--
FLUJO DE EFECTIVO NETO PROCEDENTE DE ACTIVIDAD FINANCIERA	35.049	(453)	(9.929)
Efecto tipo cambio cobros/pagos, cuentas bancarias.....	4	(101,4)	(282)
Diferencias de conversión en cobros y pagos.....	380	(188,4)	(430)
Efecto de cambios en métodos de consolidación y otros efectos no monetarios	2	--	--
VARIACIÓN NETA EN EFECTIVO Y EQUIVALENTES DURANTE EL PERÍODO	(15.640)	(49,5)	(30.984)

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Principales variaciones del estado de flujos de efectivo consolidado durante el periodo de 31 de marzo de 2010 a 31 de marzo de 2011

Los principales movimientos de flujos de efectivo consolidados durante el periodo enero-marzo 2011 (comparados con el periodo enero-marzo de 2010) fueron los siguientes:

Los flujos de efectivo neto utilizados de las operaciones fueron a 31 de marzo de 2011 20.629 miles de euros, un 336,3% más que en los tres primeros meses del ejercicio 2010. Dicho aumento viene determinado por el incremento de los pagos por impuestos, que suponen una subida del 38,5%, un incremento en los pagos por intereses y comisiones por operaciones financieras que suponen un incremento del 709,3% principalmente debido a los gastos de cancelación anticipada de la deuda que se mantenía con Telefónica y a un incremento de los pagos a proveedores por gastos y pagos al personal, que supone un incremento del 22,2%.

En cuanto a la tesorería utilizada en actividades de inversión, la variación más importante en el periodo objeto de análisis resultó de los pagos a proveedores en la adquisición de inmovilizado material e intangible que ascendió a 27.420 miles de euros, esto es, 13.441 miles de euros más que lo hecho en los primeros tres meses del ejercicio 2010.

La tesorería procedente de actividades de financiación tiene su mayor movimiento en el flujo neto derivado de la distribución de dividendos por importe de 150.000 miles de euros y de la contratación de nueva deuda, principalmente la referente al Crédito Sindicado (Véase epígrafe 10 del presente Documento de Registro).

Estado de cambios en el patrimonio neto consolidado de Atento a 31 de marzo de 2011 y 2010

	Capital Social	Prima de emisión	Reserva legal	Reserva voluntaria	Ganancias acumuladas	Coberturas	Diferencias de conversión	Total	Intereses minoritarios	Total patrimonio neto
No auditado ⁽¹⁾										
CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO CONSOLIDADO										
SALDO A 31 DE MARZO DE 2011.....	24.000	15.284	3.781	--	250.598	(8)	27.250	320.905	9.714	330.619
Resultado del periodo.....	--	--	--	--	16.230	--	--	16.230	357	16.587
Otro resultado global del periodo	--	--	--	--	--	(6)	(16.748)	(16.754)	(848)	(17.602)
Total resultado global del periodo.....	--	--	--	--	16.230	(6)	(16.748)	(524)	(491)	(1.015)
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Distribución de dividendos	--	(115.975)	--	(34.025)	--	--	--	(150.000)	--	(150.000)
Otros movimientos	--	--	3.098	27.881	(30.979)	--	--	--	--	--
SALDO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010.....	24.000	131.259	683	6.144	265.347	(2)	43.998	471.429	10.205	481.634
SALDO A 31 DE MARZO DE 2010.....	24.000	131.259	683	6.144	192.183	--	20.500	374.769	8.205	382.974
Resultado del periodo.....	--	--	--	--	15.970	--	--	15.970	32	16.002
Otro resultado global del periodo	--	--	--	--	--	--	--	7.838	7.838	263
Total resultado global del periodo.....	--	--	--	--	15.970	--	7.838	23.808	295	24.103
Variación neta de instrumentos de patrimonio propio	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Distribución de dividendos	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Otros movimientos	--	--	683	6.144	(6.827)	--	--	--	--	--
SALDO A 31 DE DICIEMBRE 2009⁽²⁾.....	24.000	131.259	--	--	183.040	--	12.662	350.961	7.910	358.871

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

(2) Datos no auditados ni objeto de revisión limitada

Principales variaciones del estado de cambios del patrimonio neto consolidado durante el periodo de 31 de marzo de 2010 a 31 de marzo de 2011

La variación del patrimonio neto producida desde el 31 de marzo de 2010 hasta 31 de marzo de 2011 se debe, principalmente, al resultado del correspondiente ejercicio y a las diferencias de conversión surgidas por el efecto de la variación en los tipos de cambio en la conversión de la divisa local a la divisa de presentación (euro) desde la fecha de transición a las NIIF-UE, de los activos netos de las sociedades extranjeras consolidadas por el método de integración global, una vez corregidas por aquellas diferencias de conversión atribuibles a los intereses minoritarios.

Por otro lado, cabe señalar que con fecha 30 de marzo de 2011, el accionista único de la Sociedad tomó la decisión de distribuir un dividendo por importe de 150.000 miles de euros con cargo a “prima de emisión” (115.975 miles de euros) y con cargo a “reservas voluntarias” (34.025 miles de euros).

20.7 Política de dividendos

La Sociedad se propone distribuir, a partir del ejercicio que se inicie el 1 de enero de 2012, un dividendo mínimo del 15% del beneficio distribuible en la Sociedad de cada ejercicio. En todo caso, la política futura de distribución de dividendos será fijada por la Junta General de Accionistas de la Sociedad a propuesta del Consejo de Administración. El pago de dividendos está condicionado a una revisión anual en función de la efectiva evolución del negocio de Atento, de su estrategia de crecimiento y de las necesidades de financiación asociadas a la misma, además de a las limitaciones que puedan contener los acuerdos de financiación futuros. En consecuencia, no puede garantizarse que la Sociedad vaya a pagar dividendos o, en caso de hacerlo, que los dividendos abonados vayan a aumentar con el tiempo.

20.8 Procedimientos judiciales y de arbitraje

No existe ni ha existido en los últimos 12 meses ningún procedimiento gubernamental, legal o de arbitraje que pueda tener o haya tenido en el pasado reciente efectos significativos en la posición o rentabilidad financiera de Atento. No obstante, existen varios litigios que afectan a Atento en distintas jurisdicciones, cuya probabilidad de resolverse adversamente para Atento es escasa a juicio de la Sociedad. Por otro lado, a 31 de marzo de 2011, el importe total de las provisiones registradas para litigios de Atento ascendía a 27.031 miles de euros, de las cuales 10.861 miles de euros y 393 miles de euros estaban registradas bajo la partida de provisiones a corto y largo plazo, respectivamente, y 15.777 miles de euros registradas en la partida de otras deudas no comerciales (correspondientes a litigios en Brasil).

Sin perjuicio de lo anterior, se hace constar que a 31 de marzo de 2011 Atento Brasil era parte en aproximadamente 7.976 litigios laborales, iniciados por empleados o ex-empleados de Atento por causas diversas tales como el despido y diferencias sobre las condiciones laborales en general. El importe total de estas reclamaciones asciende a 236.917 miles de euros), habiendo sido calificadas como posibles por los abogados internos y externos de Atento reclamaciones por un importe total de 82.761 miles de euros, sin perjuicio de que, a juicio de la Sociedad, en Brasil en términos generales a medida que avanza el procedimiento judicial de este tipo de pleitos el riesgo que se configura como posible acaba siendo remoto. Teniendo en cuenta los niveles de litigiosidad de Brasil y la experiencia histórica de Atento con este tipo de reclamaciones, la Sociedad tiene contabilizadas a 31 de marzo de 2011 provisiones por un importe de 15.777 miles de euros que, en opinión de los administradores de la Sociedad y sus asesores legales, son suficientes para cubrir el riesgo de salida de recursos por estas reclamaciones.

Asimismo, Atento en Argentina era parte en aproximadamente 935 litigios laborales, iniciados por empleados o ex-empleados de Atento por causas diversas tales como el despido y diferencias sobre las condiciones laborales en general. El importe total de estas reclamaciones asciende a 10.963 miles de euros. Teniendo en cuenta los niveles de litigiosidad de Argentina y la experiencia histórica de Atento con este tipo de reclamaciones, la Sociedad tiene contabilizadas a 31 de marzo de 2011 provisiones por un importe de 6.748 miles de euros que, en opinión de los administradores de la Sociedad y sus asesores legales, son suficientes para cubrir el riesgo de salida de recursos por estas reclamaciones.

20.9 Cambio significativo en la posición financiera o comercial del emisor

Desde el 31 de marzo de 2011 no se ha producido ningún cambio significativo en la posición financiera o comercial de la Sociedad y su grupo consolidado.

21 INFORMACIÓN ADICIONAL

21.1 Capital social

21.1.1 Importe del capital emitido

A la fecha del presente Folleto, el capital social de la Sociedad asciende a 24.000.000 euros, representado por 60.000.000 de acciones, con un valor nominal de 0,40 euros cada una de ellas, íntegramente suscritas y desembolsadas.

a) Número de acciones autorizadas

A la fecha del presente Folleto, el número de acciones emitidas es de 60.000.000, sin que el accionista único de la Sociedad haya acordado delegar en el Consejo de Administración la facultad de aumentar el capital social.

b) Número de acciones emitidas e íntegramente pagadas y las emitidas pero no pagadas íntegramente.

No existe ningún importe pendiente de liberar, al estar la totalidad del capital suscrito y desembolsado.

c) Valor nominal por acción, o que las acciones no tienen ningún valor nominal

El valor nominal unitario por acción es de 0,40 euros.

d) Número de acciones de la Sociedad en circulación al inicio y al final del ejercicio 2010

El número de acciones de la Sociedad en circulación al comienzo y finalización del ejercicio 2010 era de 60.000.000 de acciones.

21.1.2 Si hay acciones que no representan capital, se declarará el número y las principales características de esas acciones.

No existen acciones que no representen el capital social.

21.1.3 Número, valor contable y valor nominal de las acciones del emisor en poder o en nombre del propio emisor o de sus filiales.

A la fecha del presente Folleto, la Sociedad no posee acciones en autocartera ni directamente, ni a través de sociedades filiales. Durante el período cubierto por la información financiera histórica, la Sociedad no ha realizado operaciones sobre acciones propias.

21.1.4 Importe de todo valor convertible, valor canjeable o valor con garantías, indicando las condiciones y los procedimientos que rigen su conversión, canje o suscripción.

A la fecha del presente Folleto, la Sociedad no ha emitido ni existen valores canjeables ni convertibles en acciones o warrants.

21.1.5 Información y condiciones de cualquier derecho de adquisición y/o obligaciones con respecto al capital autorizado pero no emitido o sobre la decisión de ampliar el capital.

Al margen de lo dispuesto en el epígrafe 21.1.1 a), a la fecha del presente Documento de Registro no existen derechos de adquisición y/o obligaciones con respecto al capital autorizado pero no emitido o sobre la decisión de aumentar el capital.

21.1.6 Información sobre cualquier capital de cualquier miembro del grupo que esté bajo opción o que se haya acordado condicional o incondicionalmente someter a opción y detalles de esas opciones, incluidas las personas a las que se dirigen esas opciones.

Con excepción de la opción de compra otorgada a favor de las Entidades Aseguradoras (*green-shoe*), conforme a lo descrito en el epígrafe 5.2.5 de la Nota sobre las Acciones no hay parte del capital de la Sociedad que se encuentre bajo opción.

21.1.7 Historial del capital social, resultando la información sobre cualquier cambio durante el periodo cubierto por la información financiera histórica.

Durante el periodo de información financiera histórica no se han producido modificaciones en el capital de la Sociedad.

21.2 Estatutos y escritura de constitución

21.2.1 Descripción de los objetivos y fines del emisor y dónde pueden encontrarse los estatutos y escritura de constitución.

Constituye el objeto social de la Sociedad la realización de las siguientes actividades:

- a. Prestar servicios relacionados con las telecomunicaciones, logística, gestión de sistemas de tele comunicación, transmisión de datos, procesamiento e Internet, así como la promoción de nuevas tecnologías en los sectores citados.
- b. Prestar servicios de telemarketing, marketing, servicios de “centro de llamadas”, tanto para nuestros clientes como para terceros por medio de agencias de servicios o a través de cualquier otro medio dispuesto o, de no estar disponible, pueda desarrollarse en un futuro por la compañía.
- c. Establecer, gestionar y explotar los centros de servicios de atención por medio de plataformas multicanal.
- d. Ofrecer consultoría de asesoramiento y asesoramiento a clientes en todas las áreas relacionadas con las telecomunicaciones, procesamiento, sistemas de integración y nuevas tecnologías.
- e. Vender, distribuir y abastecer telecomunicación, material y servicios informáticos, hardware y software.
- f. Realizar o arbitrar operaciones de acuerdos en materia referente a electrónica, productos o servicios, así como cualquier actividad que suponga adquirir, vender, distribuir y marketing por medio de Internet.
- g. Diseñar, desarrollar, componer, crear, modificar o transformar páginas web, así como proceder a la obtención de dominios de Internet.
- h. Gestionar, crear, administrar, actualizar, desarrollar, analizar y fragmentar bases de datos.

Y, finalmente, cualquier actividad de carácter incidental o que pueda ofrecer relación con lo previamente mencionado.

Todas las actividades que integran el objeto social descrito podrán desarrollarse por Atento tanto en España como en el extranjero, pudiendo llevarse a cabo bien directamente en forma total o parcial por la Sociedad, o bien mediante la titularidad de acciones o participaciones en sociedades u otras entidades jurídicas con objeto

idéntico o análogo, así como la prestación de cualesquiera servicios corporativos a dichas sociedades o entidades jurídicas.

Los Estatutos Sociales de la Sociedad pueden ser consultados en los lugares indicados en el epígrafe 24.1 del presente Documento de Registro.

21.2.2 Cláusulas estatutarias o reglamento interno del emisor relativo a los miembros de los órganos administrativo, de gestión y de supervisión.

Estatutos

Los Estatutos Sociales de la Sociedad establecen los siguientes aspectos más relevantes respecto de los miembros de los órganos de administración, gestión y supervisión de la Sociedad:

- 1) La administración de la Sociedad corresponde al Consejo de Administración, y a los órganos delegados que, en su caso, se creen en su seno.
- 2) El Consejo de Administración de la Sociedad estará compuesto por un número mínimo de 5 y un máximo de 15 miembros.
- 3) Los consejeros ejercerán su cargo durante el plazo de cinco años. Podrán ser reelegidos una o más veces por períodos de igual duración máxima.
- 4) El Consejo elegirá de entre sus consejeros a un Presidente y, en su caso, a un Vicepresidente que sustituya al Presidente por delegación, ausencia o enfermedad y, en general, en todos los casos, funciones o atribuciones que se consideren oportunos por el Consejo o por el mismo Presidente.
- 5) El Consejo se reunirá, de ordinario, una vez al mes, previa convocatoria. El Consejo se reunirá en la sede social o en el lugar o lugares indicados por el Presidente.
- 6) Para la validez de los acuerdos del Consejo será necesaria la asistencia personal o por representación de la mayoría de los consejeros en ejercicio.
- 7) Los acuerdos se adoptarán en todo caso por mayoría absoluta de los consejeros concurrentes a la sesión, presentes o representados, salvo en los supuestos en que la Ley exija para la validez de determinados acuerdos el voto favorable de un número mayor de consejeros.
- 8) La retribución de los Consejeros consistirá en una asignación mensual fija y determinada así como en dietas de asistencia a las reuniones de sus Comisiones delegadas y consultivas. El importe de las retribuciones que puede satisfacer la Compañía al conjunto de sus Consejeros será el que a tal efecto determine la Junta General de Accionistas, el cual permanecerá vigente hasta tanto ésta no acuerde su modificación. La fijación de la cantidad exacta a abonar dentro de ese límite y su distribución entre los distintos Consejeros corresponde al Consejo de Administración. Adicionalmente y con independencia de la retribución prevista anteriormente, se prevé el establecimiento de sistemas de remuneración referenciados al valor de cotización de las acciones o que conlleven la entrega de acciones o de derechos de opción sobre acciones, destinados a los Consejeros. Las retribuciones derivadas de la pertenencia al Consejo de Administración, serán compatibles con las demás percepciones profesionales o laborales que correspondan a los Consejeros por cualesquiera otras funciones de asesoramiento que, en su caso, desempeñen para la Sociedad distintas de las de supervisión y decisión colegiada propias de su condición de Consejeros, los cuales se someterán al régimen legal que les fuera aplicable. Los consejeros ejecutivos conforme al régimen legal aplicable, podrán percibir además una remuneración compuesta por (a) una parte fija, adecuada a los servicios y responsabilidades asumidos; (b) una parte variable, correlacionada con algún indicador de los rendimientos del Consejero o de la empresa; (c) una parte asistencial, que contemplará los sistemas de previsión y seguro oportunos; y (d) una indemnización en caso de separación o cualquier otra forma de extinción de la relación jurídica con la Sociedad no debidos a incumplimiento imputable al Consejero.
- 9) La representación de la Sociedad, en juicio y fuera de él, corresponde al Consejo de Administración, a su Presidente así como a los órganos delegados que, en su caso, se creen en su seno.

- 10) El Consejo de Administración es, conforme a lo dispuesto en la Ley y en estos Estatutos, el máximo Órgano de administración y representación de la Compañía, estando facultado, en consecuencia, para realizar, en el ámbito comprendido en el objeto social delimitado en los Estatutos, cualesquiera actos o negocios jurídicos de administración y disposición, por cualquier título jurídico, salvo los reservados por la Ley o por los Estatutos Sociales a la competencia exclusiva de la Junta General de Accionistas.

Por su parte, en su sesión celebrada el 13 de mayo de 2011 el Consejo de Administración, en previsión de la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas, aprobó el Reglamento del Consejo de Administración, del que fue informado el accionista único, Telefónica, el 24 de mayo de 2011.

Reglamento del Consejo

El Reglamento del Consejo tiene por objeto determinar los principios de actuación del Consejo de Administración y de las Comisiones de éste, regular su organización y funcionamiento y fijar las normas de conducta de sus miembros, con el fin de alcanzar el mayor grado de eficiencia posible y optimizar su gestión.

Por razón de competencias y funcionamiento, sus aspectos más relevantes son los siguientes:

- 1) Sin perjuicio de que sea el máximo órgano de administración y representación de la Sociedad, el Consejo de Administración se configura básicamente como un órgano de supervisión y control, encomendando la gestión ordinaria de los negocios de la Sociedad en favor de los órganos ejecutivos y del equipo de dirección.
- 2) Se reserva la competencia de aprobar:
 - A) Las políticas y estrategias generales de la Compañía, y en particular: (i) Planes estratégicos, objetivos de gestión y presupuesto anual; (ii) Definición de la estructura del Grupo de Sociedades; (iii) Política de gobierno corporativo; (iv) Política de responsabilidad social corporativa; (v) Política de retribuciones de los consejeros y altos directivos; (vi) Política de dividendos y de autocartera; (vii) Política general de riesgos.
 - B) Las siguientes decisiones: (i) A propuesta del Presidente del Consejo de Administración, el nombramiento y eventual cese de los altos directivos, así como las condiciones básicas de sus contratos; (ii) La retribución de los consejeros y de los altos directivos; (iii) La evaluación periódica del desempeño del Presidente del Consejo de Administración; (iv) La evaluación periódica del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones; (v) La información financiera que la Compañía deba hacer pública periódicamente; (vi) Las inversiones estratégicas; (vii) La creación o adquisición de participaciones en entidades de propósito especial o domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales.
 - C) Las operaciones que la sociedad realice con partes vinculadas, de conformidad con lo dispuesto en este Reglamento.
- 3) Todas las competencias referidas en las letras B y C del apartado anterior podrán ser adoptadas por razones de urgencia por la Comisión Delegada que en su caso se constituya, con posterior ratificación por el Consejo de Administración.

Reglamento Interno de Conducta

Asimismo, en la referida sesión de 13 de mayo de 2011, el Consejo de Administración aprobó el Reglamento Interno de Conducta en materias relativas a los mercados de valores, cuya entrada en vigor está sujeta a la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas. El Reglamento Interno de Conducta determina los criterios de comportamiento y de actuación que deben seguir sus destinatarios en relación con las restricciones para realizar operaciones personales sobre valores e instrumentos financieros emitidos por la Sociedad y sus sociedades dependientes, las normas de conducta en relación con el abuso de mercado, el tratamiento de la información privilegiada, la comunicación de información relevante y la realización de operaciones sobre acciones propias. Como aspectos más significativos recogidos en el Reglamento Interno de Conducta cabe destacar los siguientes:

- 1) Están sujetos al Reglamento Interno de Conducta:
 - a) Miembros del Consejo de Administración de la Sociedad, así como el Secretario y Vicesecretario, en su caso, de dicho órgano.
 - b) A los altos directivos de la Sociedad, así como su personal de secretaría.
 - c) Las personas que, de acuerdo con la normativa aplicable en cada momento, designe la Unidad de Cumplimiento en atención al acceso habitual y recurrente que dichas personas pudieran tener a Información Privilegiada a efectos de lo previsto en el Reglamento Interno de Conducta.
- 2) Las personas afectadas deben comunicar a la Sociedad la realización de cualquier operación personal sobre valores e instrumentos financieros emitidos por la Sociedad o sus sociedades dependientes. La realización de operaciones personales por las personas afectadas estará prohibida en ciertos casos (ej. en caso de posesión de información privilegiada) y durante ciertos períodos de tiempo, anteriores a las fechas de formulación de las cuentas anuales o de publicación de resultados trimestrales y semestrales.
- 3) El Reglamento Interno de Conducta recoge las obligaciones legales de mantenimiento de un registro de iniciados en caso de que se inicie una operación confidencial y el tratamiento por las personas sujetas al mismo de la información privilegiada.
- 4) Se establece el procedimiento para comunicar la información relevante y se recogen los principios generales de actuación en las operaciones realizadas sobre acciones propias, de acuerdo con la normativa vigente.
- 5) Se crea una Unidad de Cumplimiento formada al menos por el Secretario del Consejo y el Director Financiero de la Sociedad cuyas funciones, entre otras, son la promoción del conocimiento del Reglamento entre las personas afectadas, la interpretación de las normas contenidas en el Reglamento Interno de Conducta, la determinación de las personas afectadas por el mismo y la elaboración de los registros documentales en caso de inicio de una operación confidencial.

21.2.3 Descripción de los derechos, preferencias y restricciones relativas a cada clase de las acciones existentes.

Todas las acciones de la Sociedad actualmente en circulación, por ser éstas en su totalidad acciones ordinarias y pertenecientes a una única clase y serie, otorgan a sus titulares los mismos derechos políticos y económicos, recogidos en la LSC y en los Estatutos Sociales de la Sociedad. Dichos derechos son los que se detallan en el epígrafe 4.5 de la Nota sobre las Acciones que forma parte integrante del presente Folleto Informativo.

21.2.4 Descripción de qué se debe hacer para cambiar los derechos de los tenedores de las acciones, indicando si las condiciones son más significativas que las que requiere la ley.

Las modificaciones de los derechos de los titulares de las acciones en que se divide el capital social de la Sociedad requerirán la oportuna modificación estatutaria que, en caso de afectar a una sola parte de las acciones y suponer un trato discriminatorio entre las mismas, deberá ser aprobada por la mayoría de las acciones afectadas. Los Estatutos Sociales de la Sociedad no recogen especialidad alguna en este particular respecto de lo establecido en la LSC.

21.2.5 Descripción de las condiciones que rigen la manera de convocar las juntas generales anuales y las juntas generales extraordinarias de accionistas, incluyendo las condiciones de admisión.

Las condiciones que rigen la manera de convocar las Juntas Generales ordinarias y las Juntas Generales extraordinarias de accionistas, incluyendo las condiciones de asistencia, se encuentran recogidas en los Estatutos Sociales de la Sociedad, así como en el Reglamento de la Junta General de Accionistas aprobado por decisión de Telefónica, accionista único de la Sociedad, de fecha 13 de mayo de 2011, en previsión de la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas y con el fin de adaptar el marco estatutario de la Sociedad a las exigencias legales y prácticas de buen gobierno corporativo de las sociedades cotizadas (el “**Reglamento de la Junta General**”).

De conformidad con lo dispuesto en dichos documentos, la Junta General Ordinaria, previamente convocada al efecto, se reunirá necesariamente dentro de los 6 primeros meses de cada ejercicio, para aprobar la gestión social y, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado. También podrá adoptar acuerdos sobre cualquier otro asunto de la competencia de la Junta General, siempre que conste en el orden del día y se haya constituido la Junta con la concurrencia de capital requerida por la Ley o por los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Toda Junta que no sea la prevista en el párrafo anterior tendrá la consideración de Junta General Extraordinaria.

Los Administradores podrán convocar Junta General Extraordinaria siempre que lo estimen conveniente para los intereses sociales. Deberán asimismo convocarla cuando lo soliciten accionistas que representen el 5% del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar en ella. En este caso, la Junta deberá ser convocada para celebrarse dentro del plazo legalmente previsto, debiéndose incluir necesariamente en el Orden del Día los asuntos que hubiesen sido objeto de la solicitud.

La Junta General de Accionistas deberá ser convocada formalmente por el Consejo de Administración mediante anuncio publicado en el Boletín Oficial del Registro Mercantil y en la página web de la Sociedad con la antelación mínima legalmente establecida respecto de la fecha fijada para su celebración.

Conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales de la Sociedad, las Juntas Generales no podrán deliberar ni discutir sobre asuntos que no estén comprendidos en el orden del día, salvo en los supuestos expresamente previstos en la normativa vigente.

Los accionistas que representen, al menos, el 5% del capital social, podrán solicitar que se publique un complemento a la convocatoria de la Junta General incluyendo uno o más puntos en el orden del día. El ejercicio de este derecho deberá hacerse mediante notificación fehaciente que habrá de recibirse en el domicilio social de la Compañía dentro de los cinco días siguientes a la publicación de la convocatoria.

21.2.6 Cláusulas estatutarias o reglamento interno del emisor que tenga por efecto retrasar, aplazar o impedir un cambio en el control del emisor.

No existen disposiciones estatutarias ni en reglamentos internos que tengan por efecto retrasar, aplazar o impedir un cambio en el control de la Sociedad.

21.2.7 Cláusulas estatutarias o reglamento interno, en su caso, que rija el umbral de propiedad por encima del cual deba revelarse la propiedad del accionista.

No existe disposición en los Estatutos Sociales ni en reglamentos internos de la Sociedad por la que se obligue a los accionistas con una participación significativa a revelar esta circunstancia, sin perjuicio de las exigencias establecidas por la normativa vigente y, en particular, en el Real Decreto 1362/2007, de 19 de octubre y en el Real Decreto 1333/2005, de 11 de noviembre, en materia de abuso de mercado.

21.2.8 Cláusulas estatutarias o reglamento interno que rigen los cambios en el capital, si estas condiciones son más rigurosas que las que requiere la ley.

Las condiciones que han de cumplir las modificaciones del capital social de la Sociedad y de los respectivos derechos de las acciones de la misma, se rigen por lo dispuesto en la LSC, no estableciendo los Estatutos Sociales de la Sociedad ni en reglamentos internos de la Sociedad condición especial alguna al respecto.

22. CONTRATOS IMPORTANTES

No existe ningún contrato relevante para la Sociedad distinto de los contratos propios del negocio en el que la Sociedad opera (descritos en el epígrafe 6.1 del presente Documento de Registro) y del Contrato Marco suscrito con Telefónica para la prestación de teleservicios descrito en el epígrafe 19.1 del Documento de Registro.

23. INFORMACIÓN DE TERCEROS, DECLARACIONES DE EXPERTOS Y DECLARACIONES DE INTERÉS

23.1 Declaraciones o informes atribuidos a expertos

No se incluye en este Documento de Registro declaraciones o informes adicionales a los anteriores atribuidos a persona alguna en calidad de experto.

23.2 Veracidad y exactitud de los informes emitidos por los expertos

No aplicable.

24. DOCUMENTOS PARA CONSULTA

Documento	Domicilio social de la Sociedad	Página web la Sociedad⁽¹⁾	Página web CNMV⁽²⁾	Registro Mercantil de Madrid
Escritura de constitución.....	Sí	No	No	Sí
Estatutos sociales	Sí	Sí	No ⁽⁴⁾	Sí
Reglamento de la Junta General.....	Sí	Sí	Sí	Sí
Reglamento del Consejo	Sí	Sí	Sí	Sí
Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores	Sí	Sí	Sí	No
Cuentas anuales individuales e informe de gestión correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008	Sí	Si	Si	Sí
Estados financieros consolidadas e informe de gestión consolidado correspondiente a los ejercicios 2010, 2009 y 2008	Sí	Si	Si	No ⁽³⁾
Estados financieros consolidados intermedios condensados correspondiente al primer trimestre de 2011 y 2010	Sí	Si	Si	No

(1): www.atento.es

(2): www.cnmv.es

(3): La Sociedad está dispensada de presentar cuentas anuales consolidadas en el Registro Mercantil en virtud de lo dispuesto en el art. 9 del Real Decreto 1815/1991.

(4): Estatutos sociales depositados en la CNMV

25. INFORMACIÓN SOBRE PARTICIPACIONES

En el epígrafe 7.2 del Documento de Registro se incluye información sobre las participaciones accionariales de la Sociedad en el capital de otras sociedades. No existen otras participaciones accionariales distintas de las descritas en el referido epígrafe que puedan tener efecto significativo en la valoración de la Sociedad.

IV. INFORMACIÓN SOBRE LAS ACCIONES

(Nota sobre las Acciones redactada según el Anexo III del Reglamento (CE) nº 809/2004, de la Comisión Europea de 29 de abril de 2004, relativo a la aplicación de la Directiva 2003/71/CE)

1. PERSONAS RESPONSABLES

1.1 *Identificación de las personas responsables*

Agnaldo Calbucci, en nombre y representación de la Sociedad, con domicilio social en Madrid, calle Quintanavides 17, Parque Empresarial Vía Norte, Edificio 3 y pasaporte en vigor Nº FB 062095, en su condición de Consejero Delegado y, especialmente, facultado al efecto por el Consejo de Administración de la Sociedad mediante acuerdo adoptado en su reunión de fecha 13 de mayo de 2011, y en ejercicio, a su vez, del poder especial otorgado por acuerdo de la Comisión Delegada de Telefónica en su reunión de 13 de mayo de 2011, asume la responsabilidad por el contenido de esta Nota sobre las Acciones.

1.2 *Declaración de las personas responsables*

Agnaldo Calbucci, en la representación que ostenta, declara que, tras comportarse con una diligencia razonable para garantizar que así es, la información contenida en la presente Nota sobre las Acciones de la cual es responsable es, según su conocimiento, conforme a los hechos y no incurre en ninguna omisión que pudiera afectar a su contenido.

1.3 *Declaración de las entidades coordinadoras globales y directoras*

Citigroup Global Markets Limited (“**Citigroup**”) y Goldman Sachs International (“**Goldman Sachs**”), representadas por William Van Dyke Carro, con DNI 07249898-E y Juan de Dios Gómez-Villalba, con D.N.I. número 24.252.030-W, respectivamente, debidamente apoderados al efecto, en su condición de Entidades Coordinadoras Globales y entidades directoras, declaran que han efectuado las comprobaciones que, razonablemente, según criterios de mercado comúnmente aceptados, son necesarias para contrastar que la información contenida en la presente Nota sobre las Acciones relativa a los términos y condiciones de la Oferta, y a los derechos y obligaciones de las acciones objeto de la Oferta, no es falsa, ni se omiten datos relevantes requeridos por la legislación aplicable.

2. FACTORES DE RIESGO

Véase la letra “C” de la Sección II del presente Folleto (“*Riesgos derivados de la Oferta y/o de la admisión a negociación*”).

3. INFORMACIÓN FUNDAMENTAL

3.1 *Declaración sobre el capital circulante*

La Sociedad considera que el capital circulante del que dispone en la actualidad, unido al que espera generar en los próximos 12 meses, es suficiente para atender las necesidades actuales de los negocios de la Sociedad durante los próximos 12 meses. En el epígrafe 10.2 del Documento de Registro se incluye el importe del fondo de maniobra de la Sociedad correspondiente a los ejercicios 2008, 2009 y 2010, y a 31 de marzo de 2011.

3.2 Capitalización y endeudamiento

La tabla siguiente recoge la capitalización y el endeudamiento de Atento a 31 de marzo de 2011.

	31/03/11
	(miles €)
	No auditado ⁽¹⁾
CAPITALIZACIÓN	
Capital suscrito.....	24.000
Prima de emisión.....	15.284
Reservas	238.149
Diferencias de conversión	27.250
Otros ajustes por valoración	(8)
Acciones propias	--
Resultado del periodo.....	16.230
Total	320.905
Socios externos.....	9.714
Fondos propios+socios externos	330.619

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

	31/03/11
	(miles €)
	No auditado ⁽¹⁾
ENDEUDAMIENTO	
Endeudamiento total corriente.....	45.439
Garantizado mediante garantía real	--
Garantizado mediante otras garantías.....	--
No garantizado.....	45.439
Endeudamiento total no corriente.....	195.954
Garantizado mediante garantía real	193.000
Garantizado mediante otras garantías.....	--
No garantizado.....	2.954
Total	241.393

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

La tabla siguiente recoge el endeudamiento corriente y no corriente de Atento a 31 de marzo de 2011.

	<u>31/03/11</u>
	(miles €)
	No auditado ⁽¹⁾
ENDEUDAMIENTO	
Efectivo	(47.993)
Equivalentes al efectivo	(46.975)
Valores negociables	--
Total liquidez.....	(94.968)
Cuentas financieras corrientes por cobrar.....	--
Endeudamiento bancario corriente.....	43.386
Parte corriente de la deuda no actual.....	--
Otras deudas financieras corrientes.....	2.053
Total deuda financiera corriente	45.439
Endeudamiento financiero corriente neto.....	(49.529)
Préstamos bancarios no corrientes	195.954
Obligaciones emitidas.....	--
Otros préstamos no corrientes.....	--
Endeudamiento financiero no corriente	195.954
Total endeudamiento financiero neto	146.425

(1) Datos objeto de revisión limitada por Ernst & Young.

Desde el 31 de marzo de 2011 no se ha producido ninguna variación significativa con respecto a la información de capitalización y endeudamiento de la Sociedad que se detalla en el presente epígrafe.

3.3 Interés de las personas físicas y jurídicas participantes en la Oferta

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A., entidad agente, entidad colocadora y entidad aseguradora en la Oferta, es accionista con participación significativa (6,961%) en el capital social de Telefónica y con representación en su Consejo de Administración (2 consejeros). Asimismo, el Grupo BBVA mantiene relaciones comerciales con Atento según se recoge en los epígrafes 6 (*F. Relación con los clientes*) y 10 del Documento de Registro.

Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (la Caixa), entidad colocadora y aseguradora en la Oferta, es accionista con participación significativa (5,050% directa e indirectamente) en el capital social de Telefónica y con representación en su Consejo de Administración (2 consejeros).

Al margen de lo anterior, la Sociedad desconoce la existencia de cualquier vinculación o interés económico significativo entre la Sociedad o Telefónica, por un lado, y las entidades que han participado en la Oferta que se mencionan en los epígrafes 5.4.1, 5.4.3 y 10.1 de esta Nota sobre las Acciones, salvo la relación estrictamente profesional derivada del asesoramiento legal y financiero y la que mantiene la Sociedad con sus auditores de cuentas.

3.4 Motivo de la Oferta y destino de los ingresos

Motivos de la Oferta

La Oferta que realiza Telefónica tiene por finalidad, al margen de la propia venta de parte de su participación como accionista único: (i) ampliar la base accionarial de la Sociedad de modo que se consiga la difusión necesaria para la admisión a negociación oficial de las acciones de la Sociedad; (ii) facilitar el acceso de la Sociedad a los mercados de capitales; (iii) potenciar el prestigio, la transparencia y la imagen de marca de la Sociedad como consecuencia de su condición de sociedad cotizada; y (iv) ofrecer liquidez a los accionistas de la Sociedad mediante la negociación de sus acciones en las bolsas de valores españolas.

Destino de los ingresos

Telefónica como único Oferente será el destinatario de la totalidad de los ingresos que, en su caso, se generen con ocasión de la venta de las acciones objeto de la Oferta, sin que la Sociedad reciba ingreso alguno.

4. INFORMACIÓN RELATIVA A LOS VALORES

4.1 *Tipo, clase e identificación de los valores*

Los valores son acciones ordinarias de la Sociedad, de 0,40 euros de valor nominal cada una, todas de la misma clase y serie, están totalmente suscritas y desembolsadas, libres de cargas y gravámenes, y gozan de plenos derechos políticos y económicos sin que existan acciones privilegiadas.

La Agencia Nacional de Codificación de Valores Mobiliarios, entidad dependiente de la CNMV, ha asignado el Código ISIN ES0173462005 para identificar las acciones que componen el capital social de la Sociedad.

4.2 *Legislación según la cual se han creado los valores*

El régimen legal aplicable a las acciones es el previsto en la legislación española y, en concreto, en las disposiciones incluidas en la LSC y en la LMV, sus respectivas normas de desarrollo y demás normativa aplicable.

4.3 *Forma de representación de los valores*

Las acciones de la Sociedad están representadas mediante anotaciones en cuenta e inscritas en los correspondientes registros contables a cargo de IBERCLEAR, con domicilio postal en Plaza de la Lealtad 1, 28014 Madrid y de sus Entidades Participantes.

4.4 *Divisa de la Oferta de los valores*

Las acciones de la Sociedad están denominadas en euros.

4.5 *Descripción de los derechos vinculados a los valores, incluida cualquier limitación de esos derechos, y procedimiento para el ejercicio de los mismos.*

En tanto que todas las acciones de la Sociedad son acciones ordinarias y no existe otro tipo de acciones, las acciones objeto de la Oferta gozarán de los mismos derechos políticos y económicos que las restantes acciones de la Sociedad. En particular, cabe citar los siguientes derechos, en los términos previstos en los Estatutos Sociales de la Sociedad, cuyo nuevo texto fue aprobado en virtud de las decisiones de accionista único de la Sociedad, de 13 de mayo de 2011, actualmente en vigor:

(i) Derechos de dividendos

Fecha o fechas fijas en las que surgen los derechos

Las acciones objeto de la Oferta darán derecho a participar íntegramente en los dividendos que se acuerden repartir a partir de la *fecha de la operación*, prevista para el 10 de junio de 2011 (la “**Fecha de la Operación**”), incluso con cargo a ejercicios anteriores. A la fecha del presente Folleto no existen dividendos activos ni cantidades a cuenta de dividendos acordados y pendientes de pago.

Plazo de caducidad del derecho a los dividendos y persona en cuyo favor actúa la caducidad

Los rendimientos que produzcan las acciones podrán ser hechos efectivos en la forma que para cada caso se anuncie, siendo el plazo de la prescripción del derecho a su cobro el establecido en el art. 947 del Código de Comercio, es decir, 5 años. El beneficiario de dicha prescripción será la Sociedad.

Restricciones y procedimientos de dividendos para los tenedores no residentes

La Sociedad no tiene constancia de la existencia de restricción alguna al cobro de dividendos por parte de tenedores no residentes, sin perjuicio de la eventual retención a cuenta del Impuesto sobre la Renta de no Residentes (el “IRnR”) que pudiera ser de aplicación (véase epígrafe 4.11—“Consideraciones fiscales—Accionistas no residentes en territorio español”).

Dividendos o método para su cálculo, periodicidad y carácter acumulativo o no acumulativo de los pagos

Las acciones objeto de la Oferta, al igual que las demás acciones que componen el capital social, no otorgan derecho a percibir un dividendo mínimo por ser todas ellas ordinarias. Por lo tanto, el derecho al dividendo de dichas acciones surgirá únicamente a partir del momento en que la Junta General de Accionistas, o en su caso, el Consejo de Administración de la Sociedad, acuerde un reparto de ganancias sociales.

(ii) Derechos de asistencia y voto

Las acciones confieren a sus titulares el derecho de asistir y votar en la Junta General de Accionistas y el de impugnar los acuerdos sociales en las mismas condiciones que los restantes accionistas de la Sociedad, de acuerdo con el régimen general establecido en la LSC y en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

En particular, en lo que respecta al derecho de asistencia a las juntas generales de accionistas, el art. 17 de los Estatutos Sociales y el art. 11 del Reglamento de la Junta General de Accionistas establecen que podrán asistir a las juntas generales los accionistas titulares de, al menos, 200 acciones, siempre que tengan inscritas las acciones a su nombre en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta con 5 días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta General de Accionistas y lo acrediten mediante la oportuna tarjeta de asistencia o certificado expedido por alguna de las entidades participantes en el organismo que gestiona dicho registro contable, o directamente por la propia Sociedad, o en cualquier otra forma admitida por la legislación vigente. No obstante lo anterior, los titulares de menor número de acciones podrán delegar su representación a otro accionista con derecho de asistencia así como agruparse con otros accionistas. Todo accionista que tenga derecho de asistencia puede hacerse representar en la Junta General de Accionistas por medio de otro accionista con derecho de asistencia. Para ello deberá cumplir los requisitos y formalidades exigidos por el Reglamento de la Junta General, los Estatutos Sociales y la ley.

Cada acción presente o representada da derecho a un voto, sin que se prevean limitaciones al número máximo de votos que pueden ser emitidos por cada accionista o por sociedades pertenecientes al mismo grupo, en el caso de las personas jurídicas.

(iii) Derechos de suscripción preferentes en las ofertas de suscripción de valores de la misma clase

Todas las acciones de la Sociedad confieren a su titular, en los términos establecidos en la LSC, el derecho de suscripción preferente en los aumentos de capital con emisión de nuevas acciones (ordinarias o privilegiadas) con cargo a aportaciones dinerarias y en las emisiones de obligaciones convertibles en acciones, salvo exclusión del derecho de suscripción preferente en los términos establecidos en los arts. 308 y 511, respectivamente de la LSC.

Asimismo, todas las acciones de la Sociedad confieren a sus titulares el derecho de asignación gratuita reconocido en la propia LSC en los supuestos de aumento de capital con cargo a reservas.

(iv) Derecho de participación en los beneficios del emisor

Las acciones que se ofrecen con ocasión de la Oferta objeto de la presente Nota sobre Acciones conferirán a sus titulares el derecho a participar en el reparto de las ganancias sociales.

(v) Derechos de participación en cualquier excedente en caso de liquidación

Las acciones que se ofrecen con ocasión de la Oferta objeto de la presente Nota sobre Acciones conferirán a sus titulares el derecho a participar en el reparto del patrimonio resultante de la liquidación, en las mismas condiciones que las restantes acciones en circulación.

(vi) Derecho de información

Las acciones de la Sociedad confieren a sus titulares el derecho de información recogido, con carácter general, en el art. 93 d) de la LSC y, con carácter particular, en el art. 197 del mismo texto legal. Asimismo gozan de los derechos que, como manifestaciones especiales del derecho de información, son recogidos en el articulado de la LSC de forma pormenorizada al tratar de la modificación de estatutos sociales, ampliación y reducción del capital social, aprobación de las cuentas anuales, emisión de obligaciones convertibles o no en acciones, transformación, fusión y escisión, disolución y liquidación de la Sociedad y otros actos u operaciones societarias.

(vii) Obligatoriedad de prestaciones accesorias

No procede.

(viii) Cláusulas de amortización

No procede.

(ix) Cláusulas de conversión

No procede.

4.6 Resoluciones, autorizaciones y aprobaciones en virtud de las cuales se han emitido los valores

No procede.

4.7 Fecha prevista de emisión de los valores

No procede.

4.8 Restricciones sobre la libre transmisibilidad de los valores

Las acciones objeto de la Oferta no están sujetas a ninguna restricción a su transmisión, siendo libremente transmisibles con arreglo a lo dispuesto en la LSC, la LMV y demás normativa vigente, sin que existan restricciones estatutarias o de cualquier otro tipo a su libre transmisibilidad.

4.9 Existencia de cualquier oferta obligatoria de adquisición y/o normas de retirada y recompra obligatoria en relación con los valores.

No existe ninguna oferta obligatoria de adquisición de acciones de la Sociedad. Asimismo, no existe ninguna otra norma especial que regule ofertas obligatorias de adquisición de las acciones de la Sociedad, salvo las que se derivan de la LMV, y de la normativa sobre ofertas públicas de adquisición contenidas en el *Real Decreto 1066/2007, de 27 de julio, sobre régimen de las ofertas públicas de adquisición de valores*, que afectará a las acciones de la Sociedad a partir del momento en que dichas acciones se admitan a negociación en las bolsas de valores españolas.

4.10 Ofertas públicas de adquisición realizadas por terceros sobre el capital del emisor, que se hayan producido durante el ejercicio anterior y el actual.

Durante el periodo transcurrido del ejercicio 2011 y en el ejercicio 2010, no se ha producido ninguna oferta pública de adquisición sobre las acciones de la Sociedad.

4.11 Consideraciones fiscales

De conformidad con la legislación española vigente a la fecha del presente Folleto, a continuación se incluye un resumen del régimen fiscal aplicable a la adquisición, titularidad y, en su caso, posterior transmisión de las acciones de la Sociedad.

Estas consideraciones generales no pretenden ser exhaustivas y, por tanto, no se incluyen específicamente todas las posibles operaciones y consecuencias fiscales relacionadas con las acciones de la Sociedad, ni el régimen aplicable a todas las categorías de accionistas, algunos de los cuales (como, por ejemplo, las entidades financieras, las instituciones de inversión colectiva, las cooperativas o las entidades en atribución de rentas) pueden estar sujetos a normas especiales. Asimismo, la presente descripción general no tiene en cuenta, ni analiza, los regímenes tributarios forales de Concierto y Convenio Económico en vigor, respectivamente, en los Territorios Históricos del País Vasco y de la Comunidad Foral de Navarra, ni la normativa aprobada por las distintas Comunidades Autónomas que, respecto de determinados impuestos, podría ser de aplicación a los accionistas.

Por tanto, se aconseja a los potenciales inversores, tanto españoles como extranjeros, que consulten con sus asesores fiscales, quienes les podrán prestar un asesoramiento personalizado a la vista de sus circunstancias particulares. Del mismo modo, se recomienda a los potenciales inversores que consulten regularmente con sus asesores cualquier modificación que la legislación vigente a la fecha del presente Folleto, o los criterios de interpretación sobre la misma, pudiera tener lugar en el futuro.

(1) IMPOSICIÓN INDIRECTA EN LA ADQUISICIÓN Y TRANSMISIÓN DE LOS VALORES

La adquisición y, en su caso, ulterior transmisión de las acciones objeto de la Oferta están exentas del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y del Impuesto sobre el Valor Añadido, en los términos previstos en el artículo 108 de la Ley del Mercado de Valores y concordantes de las leyes reguladoras de los impuestos citados.

(2) IMPOSICIÓN DIRECTA DERIVADA DE LA TITULARIDAD Y POSTERIOR TRANSMISIÓN DE LOS VALORES

I. Accionistas residentes en territorio español

En el presente apartado se analiza el tratamiento fiscal aplicable tanto a los accionistas residentes en territorio español, como a aquellos otros que, aun no siendo residentes, sean contribuyentes por el IRnR y actúen a través de establecimiento permanente en España, así como a los inversores personas físicas residentes en otros Estados miembros de la Unión Europea (siempre que no lo sean de un territorio calificado como paraíso fiscal) e igualmente contribuyentes por el IRnR, que opten por tributar en calidad de contribuyentes por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (el “**IRPF**”), de acuerdo con lo previsto en el artículo 46 del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por el *Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo* (la “**Ley del IRnR**”).

Se consideran accionistas residentes en España, a estos efectos, sin perjuicio de lo dispuesto en los Convenios para evitar la Doble Imposición (los “**CDI**”) firmados por España, las entidades residentes en territorio español conforme al artículo 8 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Sociedades (la “**LIS**”) aprobado por el *Real Decreto Legislativo 4/2004, de 5 de marzo*, y las personas físicas que tengan su residencia habitual en España, tal y como se define en el artículo 9.1 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las Leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (la “**Ley del IRPF**”), así como los residentes en el extranjero miembros de misiones diplomáticas españolas, oficinas consulares españolas y otros cargos oficiales, en los términos del artículo 10.1 de la mencionada norma. Igualmente, tienen la consideración de accionistas residentes en España a efectos fiscales las personas físicas de nacionalidad española que, cesando su residencia fiscal en España, acrediten su nueva residencia fiscal en un paraíso fiscal, tanto durante el período impositivo en el que se produzca el cambio de residencia como en los 4 siguientes.

En el caso de personas físicas que adquieran su residencia fiscal en España como consecuencia de su desplazamiento a territorio español, podrá optarse por tributar por el IRPF o por el IRNR durante el período en que se efectúe el cambio de residencia y los cinco siguientes siempre que se cumplan los requisitos previstos en el artículo 93 de la Ley del IRPF.

(A) Personas Físicas

(A.1) Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

(A.1.1) Rendimientos del capital mobiliario

De conformidad con el artículo 25 de la Ley del IRPF, tienen la consideración de rendimientos del capital mobiliario, entre otros, los dividendos, las primas de asistencia a juntas, los rendimientos derivados de la constitución o cesión de derechos o facultades de uso o disfrute sobre las acciones objeto de la Oferta, y, en general, las participaciones en los beneficios de la Sociedad, así como cualquier otra utilidad percibida de dicha entidad en su condición de accionista.

Los rendimientos del capital mobiliario obtenidos por los accionistas como consecuencia de la titularidad de las acciones objeto de la Oferta se integran por el rendimiento neto resultante de deducir, en su caso, los gastos de administración y depósito de su importe bruto, pero no los de gestión discrecional e individualizada de la cartera, en la base imponible del ahorro del ejercicio en que sean exigibles para su perceptor, gravándose al tipo fijo del 19% (para los primeros 6.000 euros de renta del ahorro obtenidos por la persona física) y del 21% (para las rentas que excedan de los 6.000 euros indicados), sin que pueda aplicarse ninguna deducción para evitar la doble imposición.

No obstante, de conformidad con lo previsto en el apartado y) del artículo 7 de la Ley del IRPF, están exentos en el IRPF, con el límite de 1.500 euros anuales, los dividendos, primas de asistencia a juntas y participaciones en los beneficios de cualquier tipo de entidad (incluyendo la participación en beneficios de la Sociedad), así como los rendimientos procedentes de cualquier clase de activos, excepto la entrega de acciones liberadas, que, estatutariamente o por decisión de los órganos sociales, faculten para participar en los beneficios de una entidad (incluida la Sociedad). Este límite es aplicable sobre la totalidad de los dividendos y participaciones en beneficios obtenidos durante el año natural por el contribuyente del IRPF en su condición de accionista o socio de cualquier entidad.

No es aplicable la mencionada exención a los dividendos procedentes de valores adquiridos dentro de los 2 meses anteriores a la fecha en que aquéllos se hubieran satisfecho cuando, con posterioridad a esta fecha, dentro del mismo plazo, se produzca una transmisión de valores homogéneos.

Asimismo, los accionistas soportarán con carácter general una retención a cuenta del IRPF del 19% sobre el importe íntegro del beneficio distribuido, sin tener en cuenta, a estos efectos, la exención de 1.500 euros descrita anteriormente. La retención a cuenta es deducible de la cuota líquida del referido impuesto y, en caso de insuficiencia de ésta, da lugar a las devoluciones previstas en el artículo 103 de la Ley del IRPF.

(A.1.2) Ganancias y pérdidas patrimoniales

Las variaciones en el valor del patrimonio de los contribuyentes por el IRPF que se pongan de manifiesto con ocasión de cualquier alteración de dicho patrimonio darán lugar a ganancias o pérdidas patrimoniales que, en el caso de la transmisión a título oneroso de las acciones objeto de la Oferta, se cuantificarán por la diferencia negativa o positiva, respectivamente, entre el valor de adquisición de estos valores y su valor de transmisión, que se determina (i) por su valor de cotización en la fecha en la que se produzca dicha transmisión o (ii) por el precio pactado cuando sea superior a dicho valor de cotización.

Tanto el valor de adquisición como el de transmisión se incrementan o minoran, respectivamente, en los gastos y tributos inherentes a dichas operaciones que hubieran sido satisfechos por el adquirente o el transmitente, respectivamente.

Las ganancias o pérdidas patrimoniales que se pongan de manifiesto como consecuencia de las transmisiones de las acciones objeto de la Oferta llevadas a cabo por los accionistas se integrarán y compensarán en sus respectivas bases imponibles del ahorro del ejercicio en que tenga lugar la alteración patrimonial, gravándose, si el saldo resultante de la integración y compensación en la base imponible del ahorro resultase positivo, al tipo fijo del 19% (para los primeros 6.000 euros de renta del ahorro obtenidos por la persona física) y del 21% (para las rentas que excedan de los 6.000 euros indicados) con independencia del período durante el cual se hayan generado.

Las ganancias patrimoniales derivadas de la transmisión de las acciones objeto de la Oferta no están sujetas a retención.

Finalmente, las pérdidas derivadas de las transmisiones de las acciones objeto de la Oferta suscritas no se computan como pérdidas patrimoniales cuando se hayan adquirido valores homogéneos dentro de los 2 meses anteriores o posteriores a la fecha de la transmisión que originó la citada pérdida. En estos casos, las pérdidas patrimoniales se integrarán a medida que se transmitan los valores que aún permanezcan en el patrimonio del contribuyente.

(A.2) Impuesto sobre el Patrimonio

El artículo tercero de la *Ley 4/2008, de 23 de diciembre*, por la que se suprime el gravamen del Impuesto sobre el Patrimonio, se generaliza el sistema de devolución mensual en el Impuesto sobre el Valor Añadido y se introducen otras modificaciones en la normativa tributaria, ha suprimido el gravamen del Impuesto sobre el Patrimonio, tanto para la obligación personal como para la obligación real de contribuir, con efectos a partir del 1 de enero de 2008. Para ello, la citada Ley ha introducido una bonificación del 100% sobre la cuota del impuesto, al tiempo que ha eliminado la obligación de presentar la correspondiente declaración ante la Administración Tributaria.

Por tanto, los titulares de las acciones objeto de la Oferta, ya sean residentes o no en territorio español a efectos fiscales, no quedan gravados por este impuesto.

Por su parte, las personas jurídicas no están sujetas al Impuesto sobre el Patrimonio.

(A.3) Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones

Las transmisiones de acciones a título lucrativo (por causa de muerte o donación) en favor de personas físicas residentes en España están sujetas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones (el “**ISD**”) en los términos previstos en la *Ley 29/1987, de 18 de diciembre*, siendo sujeto pasivo el adquirente de los valores y sin perjuicio de la normativa específica aprobada, en su caso, por cada Comunidad Autónoma. El tipo impositivo aplicable sobre la base liquidable oscila entre el 7,65% y el 34%; una vez obtenida la cuota íntegra, sobre la misma se aplican determinados coeficientes multiplicadores en función del patrimonio preexistente del contribuyente y de su grado de parentesco con el causante o donante, pudiendo resultar finalmente un tipo efectivo de gravamen que oscila entre un 0% y un 81,6% de la base imponible.

(B) Sujetos pasivos del Impuesto sobre Sociedades

(B.1) Dividendos

Los sujetos pasivos del Impuesto sobre Sociedades (el “**LIS**”) o los que, siendo contribuyentes por el IRNR, actúen en España a través de establecimiento permanente, deben integrar en su base imponible el importe íntegro de los dividendos o participaciones en beneficios percibidos como consecuencia de la titularidad de las acciones objeto de la Oferta, así como los gastos inherentes a la participación, en la forma prevista en el artículo 10 y siguientes de la LIS, tributando con carácter general al tipo de gravamen del 30%.

Siempre que no se dé alguno de los supuestos de exclusión previstos en el artículo 30 de la LIS, los sujetos pasivos de dicho impuesto tienen derecho a una deducción del 50% de la cuota íntegra que corresponda a la base

imponible derivada de los dividendos o participaciones en beneficios obtenidos, a cuyos efectos se considera que la base imponible es el importe íntegro de dichos dividendos o participaciones en beneficios.

La deducción anterior es del 100% cuando, cumplidos los restantes requisitos exigidos por la norma, los dividendos o participaciones en beneficios procedan de una participación, directa o indirecta, de al menos el 5% del capital, y siempre que ésta se hubiese poseído de manera ininterrumpida durante el año anterior al día en que sea exigible el beneficio que se distribuya o, en su defecto, que se mantenga durante el tiempo que sea necesario para completar el año.

Asimismo, los sujetos pasivos del IS soportan una retención, a cuenta del referido impuesto, del 19% sobre el importe íntegro del beneficio distribuido, salvo que les resulte aplicable alguna de las exclusiones de retención previstas por la normativa vigente, entre las que cabe señalar la posible aplicación de la deducción por doble imposición del 100% de los dividendos percibidos, en cuyo caso, siempre que se haya cumplido de manera ininterrumpida el período de tenencia mínimo de un año, no se practica retención alguna. La retención practicada es deducible de la cuota del IS y, en caso de insuficiencia de ésta, da lugar a las devoluciones previstas en el artículo 139 de la LIS.

(B.2) Rentas derivadas de la transmisión de las acciones objeto de la Oferta

El beneficio o la pérdida derivados de la transmisión onerosa o lucrativa de las acciones objeto de la Oferta, o de cualquier otra alteración patrimonial relativa a éstas, se integra en la base imponible de los sujetos pasivos del IS, o contribuyentes por el IRnR que actúen a través de establecimiento permanente en España, en la forma prevista en el artículo 10 y siguientes de la LIS, tributando con carácter general al tipo de gravamen del 30%.

La renta derivada de la transmisión de las acciones objeto de la Oferta no está sometida a retención.

Asimismo, en los términos previstos en el artículo 30.5 de la LIS, la transmisión de las acciones objeto de la Oferta por sujetos pasivos de este impuesto puede otorgar al transmitente derecho a deducción por doble imposición, y, en su caso, le permitirá disfrutar de la deducción por reinversión de beneficios extraordinarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 42 de la LIS, por la parte de renta que no se hubiera beneficiado de la deducción por doble imposición, siempre que se cumplan los requisitos contenidos en el citado artículo.

Finalmente, en caso de adquisición gratuita de las acciones por parte de un sujeto pasivo del IS, la renta que se genere para éste tributará igualmente de acuerdo con las normas de este impuesto, no siendo aplicable el ISD.

II. Accionistas no residentes en territorio español

El presente apartado analiza el tratamiento fiscal aplicable a los accionistas no residentes en territorio español, excluyendo a aquéllos que actúen en territorio español mediante establecimiento permanente, cuyo régimen fiscal ha quedado descrito junto al de los accionistas sujetos pasivos del IS, y a quienes ejerciten la opción de tributar como residentes en España con arreglo a lo indicado en el epígrafe 4.11 (2) (I) anterior.

Se considera accionistas no residentes las personas físicas que no sean contribuyentes por el IRPF y las entidades no residentes en territorio español de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley del IRnR.

El régimen que se describe a continuación es de carácter general, por lo que se deben tener en cuenta las particularidades de cada sujeto pasivo y las que puedan resultar de los CDI celebrados entre terceros países y España.

(A) Impuesto sobre la Renta de no Residentes

(A.1) Rendimientos del capital mobiliario

Los dividendos y otros rendimientos derivados de la participación en los fondos propios de una entidad, obtenidos por personas físicas o entidades no residentes en España que actúen a estos efectos sin establecimiento permanente en dicho territorio, están sometidos a tributación por el IRnR al tipo general de tributación del 19%

sobre el importe íntegro percibido.

No obstante, están exentos los dividendos y participaciones en beneficios mencionados en el apartado 4.11 (2) (i) (a.1.1) anterior obtenidos, sin mediación de establecimiento permanente en España, por personas físicas residentes a efectos fiscales en la Unión Europea o en países o territorios con los que exista un efectivo intercambio de información tributaria, con el límite de 1.500 euros, computables durante cada año natural. Dicha exención no es aplicable a los rendimientos obtenidos a través de países o territorios calificados reglamentariamente como paraísos fiscales.

Este límite es aplicable sobre la totalidad de los dividendos y participaciones en beneficios obtenidos durante el año natural por el contribuyente del IRnR por su condición de accionista o socio de cualquier tipo de entidad. Esta exención no se aplica cuando los dividendos y participaciones en beneficios deriven de valores adquiridos dentro de los dos meses anteriores a la fecha en que aquéllos se hubieran satisfecho cuando, con posterioridad a esta fecha, dentro del mismo plazo, se produzca una transmisión de valores homogéneos.

Con carácter general, la Sociedad efectuará, en el momento del pago del dividendo, una retención a cuenta del IRnR del 19%.

No obstante, cuando en virtud de la residencia a efectos fiscales del perceptor resulte aplicable un CDI suscrito por España o una exención interna, se aplica, en su caso, el tipo de gravamen reducido previsto en el CDI para este tipo de rentas o la exención, previa acreditación de la residencia fiscal del accionista en la forma establecida en la normativa en vigor. A estos efectos, en la actualidad se encuentra vigente un procedimiento especial, aprobado por la *Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 13 de abril de 2000*, para hacer efectivas las retenciones a accionistas no residentes, al tipo que corresponda en cada caso, o para excluir la retención, cuando en el procedimiento de pago intervengan entidades financieras domiciliadas, residentes o representadas en España que sean depositarias o gestionen el cobro de las rentas de dichos valores.

De acuerdo con esta norma, en el momento de distribuir el dividendo, la Sociedad practicará una retención sobre el importe íntegro del dividendo al tipo del 19% y transferirá el importe líquido a las entidades depositarias. Las entidades depositarias que, a su vez, acrediten en la forma establecida el derecho a la aplicación de tipos reducidos o a la exclusión de retenciones de sus clientes (para lo cual éstos deben de aportar a la entidad depositaria, antes del día 10 del mes siguiente a aquél en el que se distribuya el dividendo, un certificado de residencia fiscal expedido por la autoridad fiscal correspondiente de su país de residencia en el que, si fuera el caso, debe constar expresamente que el inversor es residente en el sentido definido en el CDI que resulte aplicable; o, en aquellos supuestos en los que se aplique un límite de imposición fijado en un CDI desarrollado mediante una Orden en la que se establezca la utilización de un formulario específico, el citado formulario en lugar del certificado), recibirán de inmediato, para el abono a los mismos, el importe retenido en exceso. El certificado de residencia mencionado anteriormente tiene, a estos efectos, una validez de un año desde su fecha de emisión.

Cuando resultara de aplicación una exención, o por la aplicación de algún CDI, el tipo de retención fuera inferior al 19%, y el accionista no hubiera podido acreditar su residencia a efectos fiscales dentro del plazo establecido al efecto, aquél puede solicitar de la Administración Tributaria española la devolución del importe retenido en exceso con sujeción al procedimiento y al modelo de declaración previstos en la *Orden Ministerial de 17 de diciembre de 2010*. Se recomienda a los potenciales inversores que consulten con sus asesores fiscales sobre el procedimiento a seguir en cada caso para solicitar la mencionada devolución a la Administración Tributaria española.

El procedimiento recogido en la *Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 13 de abril de 2000* que se ha descrito anteriormente no es aplicable respecto de los dividendos o participaciones en beneficios que, con el límite de 1.500 euros, estén exentos de tributación en el IRnR en los términos indicados previamente. En este caso, la Sociedad efectuará, en el momento del pago del dividendo, una retención a cuenta del IRnR del 19%, pudiendo el accionista, en su caso, solicitar de la Hacienda Pública la devolución del importe retenido en exceso con sujeción al procedimiento previsto en la *Orden Ministerial de 17 de diciembre de 2010*.

En todo caso, practicada la retención a cuenta del IRnR o reconocida la procedencia de la exención, los accionistas no residentes no están obligados a presentar declaración en España por el IRnR.

Se aconseja a los inversores que consulten con sus abogados o asesores fiscales sobre el procedimiento a seguir, en cada caso, a fin de solicitar la mencionada devolución a la Hacienda Pública española.

(A.2) Ganancias y pérdidas patrimoniales

De acuerdo con la Ley del IRnR, las ganancias patrimoniales obtenidas por personas físicas o entidades no residentes sin mediación de establecimiento permanente en España por la transmisión de valores o cualquier otra ganancia de capital relacionada con dichos valores, están sujetas a tributación por el IRnR y se cuantifican, con carácter general, conforme a las normas previstas en la Ley del IRPF. En particular, las ganancias patrimoniales derivadas de la transmisión de acciones tributan por el IRnR al tipo del 19%, salvo que resulte aplicable una exención interna o un CDI suscrito por España, en cuyo caso se estará a lo dispuesto en dicho CDI.

En este sentido están exentas, por aplicación de la ley interna española, las ganancias patrimoniales siguientes:

- (i) Las derivadas de la transmisión de las acciones en mercados secundarios oficiales de valores españoles, obtenidas sin mediación de establecimiento permanente en España por personas físicas o entidades residentes en un Estado que tenga suscrito con España un CDI con cláusula de intercambio de información, siempre que no hayan sido obtenidas a través de países o territorios calificados reglamentariamente como paraísos fiscales.
- (ii) Las derivadas de la transmisión de las acciones obtenidas sin mediación de establecimiento permanente en España por personas físicas o entidades residentes a efectos fiscales en otros Estados miembros de la Unión Europea o por establecimientos permanentes de dichos residentes situados en otro Estado miembro de la Unión Europea, siempre que no hayan sido obtenidas a través de países o territorios calificados reglamentariamente como paraísos fiscales. La exención no alcanza a las ganancias patrimoniales derivadas de la transmisión de acciones o derechos de una entidad cuando (i) el activo de dicha entidad consista principalmente, de forma directa o indirecta, en bienes inmuebles situados en territorio español, o (ii) en algún momento, dentro de los doce meses precedentes a la transmisión, el sujeto pasivo haya participado, directa o indirectamente, en, al menos, el 25% del capital o patrimonio de la sociedad emisora.

La ganancia o pérdida patrimonial se calcula y somete a tributación separadamente para cada transmisión, no siendo posible la compensación de ganancias y pérdidas en caso de varias transmisiones con resultados de distinto signo. Su cuantificación se efectúa aplicando las reglas del artículo 24 de la Ley del IRnR.

En el caso de futuros aumentos del capital de la Sociedad sin exclusión de los derechos de suscripción preferente, el importe obtenido por la venta de estos derechos de suscripción preferente minorará el coste de adquisición de las acciones de las que los mismos procedan, a efectos de futuras transmisiones, hasta que dicho coste quede reducido a cero. Las cantidades percibidas en exceso sobre el coste de adquisición se consideran ganancia patrimonial quedando sujetas a tributación al tipo del 19%, salvo que resulte aplicable una exención por un CDI suscrito por España.

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley del IRnR, las ganancias patrimoniales obtenidas por no residentes sin mediación de establecimiento permanente no están sujetas a retención o ingreso a cuenta del IRnR.

El accionista no residente está obligado a presentar declaración, determinando e ingresando, en su caso, la deuda tributaria correspondiente. Pueden también efectuar la declaración e ingreso su representante fiscal en España o el depositario o gestor de las acciones, con sujeción al procedimiento y modelo de declaración previstos en la *Orden Ministerial de 17 de diciembre de 2010*.

De resultar aplicable una exención, ya sea en virtud de la ley española o de un CDI, el inversor no residente debe acreditar su derecho mediante la aportación de un certificado de residencia fiscal expedido por la autoridad fiscal correspondiente de su país de residencia (en el que, si fuera el caso, debe constar expresamente que el inversor es residente en dicho país en el sentido definido en el CDI que resulte aplicable) o del formulario previsto en la

Orden que desarrolle el CDI que resulte aplicable. Dicho certificado de residencia tiene, a estos efectos, una validez de 1 año desde su fecha de emisión.

(B) *Impuesto sobre el Patrimonio*

Véase el apartado 4.11 (2) (i) (a.2) anterior.

(C) *Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones*

Sin perjuicio de lo que resulte de los CDI suscritos por España, las adquisiciones a título lucrativo por personas físicas no residentes en España, y cualquiera que sea la residencia del transmitente, están sujetas al ISD cuando la adquisición lo sea de bienes situados en territorio español o de derechos que puedan ejercitarse o hubieran de cumplirse en ese territorio. Las autoridades fiscales españolas vienen entendiendo que las acciones de una sociedad española deben considerarse bienes situados en España a efectos fiscales en todo caso.

Las sociedades no residentes en España no son sujetos pasivos de este impuesto y las rentas que obtengan a título lucrativo tributan generalmente como ganancias patrimoniales de acuerdo con las normas del IRnR anteriormente descritas, sin perjuicio de lo previsto en los CDI que pudieran resultar aplicables.

Se aconseja a los accionistas no residentes que consulten con sus asesores fiscales sobre los términos en los que, en cada caso concreto, debe aplicarse el ISD.

5. CLÁUSULAS Y CONDICIONES DE LA OFERTA

5.1 *Condiciones, estadísticas, calendario previsto y procedimiento para la suscripción de los valores.*

5.1.1 *Condiciones a las que está sujeta la Oferta*

La Oferta no está sujeta a ninguna circunstancia que pueda condicionar la efectiva realización de la misma. No obstante, como es habitual en esta clase de operaciones, la Oferta está sujeta a los supuestos de desistimiento y revocación que se describen en el epígrafe 5.1.4 siguiente.

5.1.2 *Importe total de la Oferta*

El importe nominal global inicial de la Oferta comprende 30.600.000 acciones ya emitidas y en circulación, con un valor nominal de 0,40 euros cada una, que representan el 51,0% del capital social de la Sociedad, por lo que su importe nominal total inicial asciende a 12.240.000 de euros.

El importe podría ampliarse en el supuesto de que las Entidades Coordinadoras Globales ejerzan la opción de compra (*green-shoe*) que Telefónica tiene previsto otorgar a las Entidades Coordinadoras Globales sobre 3.060.000 acciones, que representan en su conjunto un importe nominal de 1.224.000 euros (equivalente a un 10% de la Oferta), en cuyo caso el importe nominal total de la Oferta podría ascender hasta un máximo de 13.464.000 euros, integrando 33.660.000 acciones en total, representativas del 56,1% del capital social de la Sociedad.

5.1.3 Plazo de suscripción, incluida cualquier posible modificación, de la Oferta y descripción del proceso de solicitud.

Calendario indicativo previsto para la Oferta

ACTUACIÓN	FECHA
Registro del Folleto en la CNMV	26/05/2011
Inicio del periodo de prospección de la demanda (<i>book-building</i>) en el que se formularán las propuestas de compra por los inversores cualificados	27/05/2011
Fin del periodo de prospección de la demanda (<i>book-building</i>)	
Fijación del Precio de la Oferta	
Firma del contrato de aseguramiento	
Selección de las propuestas de compra	9/06/2011
Confirmación de las propuestas de compra	
Adjudicación de acciones a inversores	
Fecha de la Operación.....	10/06/2011
Admisión a negociación oficial.....	13/06/2011
Liquidación de la Oferta	15/06/2011
Fin del período de estabilización.....	13/07/2011

Este calendario es orientativo y podría sufrir modificaciones, sin perjuicio de la posibilidad de anticipo o prórroga previstos en el presente epígrafe 5.1.3.

Procedimiento de colocación

Está previsto que la colocación de la Oferta se lleve a cabo mediante un procedimiento de prospección de la demanda comúnmente denominado “*book-building*”. Los inversores profesionales a los cuales se dirige, fundamentalmente, la Oferta podrán formular propuestas de compra no vinculantes (**“Propuestas”**) durante el periodo de prospección de la demanda que comenzará a las 8:00 a.m. (hora de Madrid) del día 27 de mayo de 2011 y finalizará no más tarde de las 16:00 horas de Madrid del día 9 de junio de 2011 (el **“Período de Prospección de la Demanda”**).

Las Propuestas deberán formularse exclusivamente ante cualquiera de las Entidades Aseguradoras por parte de los inversores profesionales a los que se dirige la Oferta y expresarán con claridad una indicación del número de acciones que cada potencial inversor estaría interesado en adquirir (incluido el importe). Las Entidades Aseguradoras podrán requerir el desembolso de una provisión de fondos para asegurar el cobro del precio de venta de las acciones.

No obstante lo anterior, el Período de Prospección de la Demanda podrá reducirse o ampliarse por decisión adoptada conjuntamente por Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales si, en el primer caso, con anterioridad a la fecha prevista para su finalización el “*libro de demanda*” estuviese suficientemente cubierto, a juicio de dichas entidades o, en el segundo supuesto, las Entidades Coordinadoras Globales entendiesen conveniente para el buen fin de la Oferta extender el plazo para la formulación de Propuestas. De producirse cualquiera de estas eventualidades, el calendario anterior se ajustará adelantándose o retrasándose la fecha de los distintos hitos. El cierre anticipado del Período de Prospección de la Demanda o su prórroga será comunicado por Telefónica a la CNMV no más tarde del día hábil siguiente o del día hábil anterior, respectivamente, a aquel en que tenga lugar, mediante la publicación del correspondiente hecho relevante.

Selección de propuestas

Telefónica, tras la fijación del Precio de la Oferta, la firma del contrato de aseguramiento (el **“Contrato de Aseguramiento”**) y oídas las Entidades Coordinadoras Globales procederá a admitir total o parcialmente, o a rechazar las Propuestas recibidas, a su sola discreción y sin necesidad de motivación alguna a las Entidades Coordinadoras Globales o a los inversores peticionarios, siempre que la Oferta quede cubierta totalmente, aplicando criterios de calidad y estabilidad de la inversión, y procurando que no se produzcan discriminaciones injustificadas entre las Propuestas del mismo rango. En caso de aceptación parcial de Propuestas y en el supuesto

de que se hubiese exigido una provisión de fondos, la correspondiente Entidad Aseguradora devolverá al peticionario, tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, no más tarde del día siguiente, el importe proporcional de dicha provisión de fondos.

Telefónica informará inmediatamente a las Entidades Coordinadoras Globales de las Propuestas seleccionadas y enviará a las mismas una relación con el detalle de las Propuestas seleccionadas, de entre las recibidas por cada una de las Entidades Aseguradoras y del número de acciones asignadas a cada una de las Propuestas a efectos de su remisión a la Entidad Agente y a las Entidades Aseguradoras.

Las Entidades Coordinadoras Globales, una vez recibida la información de Telefónica, comunicarán a cada una de las Entidades Aseguradoras y a la Entidad Agente el precio por acción, el total adjudicado a cada Entidad Aseguradora y la relación de las Propuestas seleccionadas de entre las recibidas de dicha Entidad Aseguradora, antes del inicio del plazo de confirmación de Propuestas.

Confirmación de las propuestas

Una vez comunicada la selección de las Propuestas, cada una de las Entidades Aseguradoras que, en su caso, hubiera suscrito el Contrato de Aseguramiento, informará a cada uno de los inversores que hubieran formulado Propuestas ante ella, de la selección realizada de su Propuesta, del número de acciones asignadas y del precio por acción, comunicándole que podrá confirmar dicha Propuesta no más tarde de las 8:30 a.m. (hora de Madrid) de la fecha prevista (10 de junio de 2011) que hubiera acordado Telefónica con las Entidades Coordinadoras Globales en el Contrato de Aseguramiento y advirtiéndole en todo caso que, de no confirmar la Propuesta inicialmente seleccionada, ésta quedará sin efecto.

Las confirmaciones se realizarán ante las Entidades Aseguradoras ante las que se hubieran formulado las Propuestas originarias, siempre que éstas hubiesen firmado el Contrato de Aseguramiento y, si no hubiese sido así, deberán formularse ante las Entidades Coordinadoras Globales.

Las Entidades Aseguradoras deberán enviar a la Entidad Agente (que actuará por cuenta de Telefónica e informará con carácter inmediato a ésta y a las Entidades Coordinadoras Globales) las relaciones de las propuestas confirmadas recibidas. La Entidad Agente podrá denegar la recepción de aquellas relaciones de propuestas confirmadas que no se hubieran entregado por las Entidades Aseguradoras en los términos establecidos en el Contrato de Agencia. De las reclamaciones por daños y perjuicios o por cualquier otro concepto que pudieran derivarse de la negativa de la Entidad Agente a recibir las mencionadas relaciones, serán exclusivamente responsables ante los inversores las Entidades Aseguradoras que hubieran entregado las relaciones fuera de plazo, defectuosas o con errores u omisiones sustanciales, sin que en tal caso pueda imputarse ningún tipo de responsabilidad a Telefónica, a la Entidad Agente o a las restantes Entidades Aseguradoras.

Las Propuestas confirmadas se convertirán en peticiones de compra en firme y serán irrevocables.

Peticiones distintas de las propuestas inicialmente seleccionadas y nuevas propuestas

Excepcionalmente, durante el período de confirmación de Propuestas (i) podrán rechazarse Propuestas siempre que la Oferta quede cubierta totalmente y (ii) podrán admitirse Propuestas distintas de las inicialmente seleccionadas o nuevas Propuestas, pero únicamente se les podrán adjudicar acciones si dichas Propuestas fueran aceptadas por Telefónica, oídas las Entidades Coordinadoras Globales, y siempre que las confirmaciones de Propuestas no cubrieran la totalidad de la Oferta. Ningún peticionario, salvo autorización expresa de Telefónica, podrá realizar confirmaciones de Propuestas por un número de acciones superior del número de acciones previamente seleccionadas.

Remisión de peticiones

El mismo día de la finalización del plazo de confirmación de Propuestas, cada Entidad Aseguradora que, en su caso, hubiera suscrito el Contrato de Aseguramiento informará a las Entidades Coordinadoras Globales, que a su vez informarán a Telefónica y a la Entidad Agente, de las confirmaciones recibidas, indicando la identidad de cada peticionario y el importe solicitado en firme por cada uno de ellos.

5.1.4 Circunstancias en que pueden revocarse o suspenderse la Oferta y de si la revocación puede producirse una vez iniciada la negociación.

Desistimiento

Telefónica se reserva expresamente el derecho a desistir de la Oferta, posponerla, aplazarla o suspenderla temporal o indefinidamente, en cualquier momento anterior a la fijación del Precio de la Oferta (prevista para el día 9 de junio de 2011) por cualesquiera causas y sin que Telefónica deba motivar su decisión. El desistimiento dará lugar a la anulación de todas las Propuestas de compra de acciones objeto la Oferta formuladas hasta el momento en que dicho desistimiento se produzca. En consecuencia, se extinguirán las obligaciones asumidas por Telefónica, las Entidades Aseguradoras, la Entidad de Agente y por los peticionarios de acciones.

En este caso, las Entidades Aseguradoras que hubieran recibido provisiones de fondos de los inversores, deberán devolverlas, libres de comisiones y gastos y sin interés, con fecha valor del día hábil siguiente al del desistimiento.

Telefónica deberá comunicar dicho desistimiento a la CNMV, a las Entidades Coordinadoras Globales y a la Entidad Agente, el día en que se produjera y en el plazo más breve posible, y difundirlo a través del correspondiente hecho relevante.

Revocación automática total

La Oferta quedará automáticamente revocada en los siguientes supuestos:

- (i) en caso de falta de acuerdo entre Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales para la fijación del precio de las acciones objeto de la Oferta;
- (ii) en caso de que antes de las 03:00 a.m. (hora de Madrid) del 10 de junio 2011 no se hubiera firmado el Contrato de Aseguramiento y no hubiera sido comunicada a la CNMV otra fecha alternativa a tales efectos;
- (iii) en caso de que alguna o algunas de las entidades que está previsto que suscriban el Contrato de Aseguramiento, no lo firmara y ninguna de las restantes Entidades Aseguradoras, ni cualquier otra tercera entidad financiera aprobada por Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales, estuvieran interesadas en asumir el compromiso de aseguramiento que se hubiera previsto para la Entidad Aseguradora no firmante del Contrato de Aseguramiento, salvo que Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales decidieran continuar con la Oferta, en cuyo caso se registraría un Suplemento al Folleto en la CNMV y se haría público el día en que ello se produjese, o el día hábil siguiente, a través de los mismos medios en que se hizo público el Folleto, indicando la entidad que se retira de la Oferta y el número de acciones no aseguradas. En el supuesto de que tras la retirada de la correspondiente entidad, la Oferta no estuviera íntegramente asegurada y no se presentaran Propuestas de compra suficientes para cubrir la Oferta, se revocará totalmente la Oferta.
- (iv) en caso de que el Contrato de Aseguramiento se resolviese como consecuencia de cualquiera de las causas previstas en el mismo; y
- (v) en caso de que la Oferta sea suspendida o dejada sin efecto por cualquier autoridad administrativa o judicial competente.

Está previsto que el Contrato de Aseguramiento de la Oferta contenga los supuestos de terminación o resolución general y revocación automática habituales en este tipo de operaciones.

La revocación automática total de la Oferta dará lugar a la anulación de todas las Propuestas de compra que hubieran sido formuladas, seleccionadas y, en su caso, confirmadas, y a la resolución de las compraventas inherentes a la Oferta. En consecuencia no existirá obligación de entrega de las acciones por el Oferente ni obligación de pago por los inversores y, en caso de resolución de las compras de acciones, existirá la obligación por las partes involucradas de proceder a la restitución del precio y de las acciones. En consecuencia, se extinguirán las obligaciones asumidas por Telefónica, las Entidades Coordinadoras Globales, las Entidades

Aseguradoras y los peticionarios de las mismas.

Las Entidades Aseguradoras que hubieran recibido provisiones de fondos o el precio de compraventa de los inversores, deberán devolver dichas provisiones o precio, libres de comisiones y gastos, y sin interés, con fecha valor del día hábil siguiente al de la revocación.

En caso de revocación automática total, Telefónica lo comunicará a la CNMV, a las Entidades Coordinadoras Globales y a la Entidad Agente, el día en que se produjera y en el plazo más breve posible, y lo difundirá mediante al menos, un diario de difusión nacional, no más tarde de un día hábil siguiente a aquel en que se produzca la revocación.

Revocación en caso de no admisión a negociación de las acciones

En caso de no producirse la admisión a negociación en las bolsas de valores españolas de las acciones de la Sociedad antes de las 00:00 horas de Madrid del día 31 de julio de 2011, quedará revocada automáticamente la Oferta y, en consecuencia, resueltas las compraventas derivadas de la Oferta. Como consecuencia de la resolución de las compraventas de acciones inherentes a la Oferta, será devuelto por Telefónica a los inversores adjudicatarios de las acciones y, en su caso, a las Entidades Aseguradoras que hubieran adquirido acciones en virtud de la Oferta, el importe satisfecho por las mismas incrementado en el interés legal (fijado actualmente en el 4%), desde la fecha de liquidación de la Oferta hasta la fecha de abono efectivo, estando aquéllos y éstas obligados a restituir las acciones adjudicadas.

En caso de revocación por no admisión a negociación de las acciones objeto de la Oferta, la Sociedad lo comunicará a la CNMV tan pronto como sea posible y, en cualquier caso, no más tarde del día siguiente a la fecha de revocación, a las Entidades Coordinadoras Globales y a la Entidad Agente, lo hará público mediante su difusión a través de, al menos, un diario de difusión nacional, no más tarde de los 2 días hábiles siguientes a aquél en que se produzca la revocación.

Responsabilidad

Ni el desistimiento de la Oferta, ni su revocación automática total, ni su revocación por no admisión a negociación de las acciones en las bolsas de valores españolas serán causa de responsabilidad por parte de la Sociedad ni de Telefónica frente a las Entidades Coordinadoras Globales, las Entidades Aseguradoras y la Entidad Agente, o quienes hubieran formulado Propuestas, ni tampoco de las Entidades Coordinadoras Globales, las Entidades Aseguradoras o la Entidad Agente frente a Telefónica y la Sociedad, o los citados inversores que hubieran formulado Propuestas, sin perjuicio de los supuestos de resolución contractual que, en su caso, se incluyan en el Contrato de Aseguramiento. Por tanto, no tendrán derecho a reclamar el pago de daños y perjuicios o indemnización alguna por el mero hecho de haberse producido el desistimiento de la Oferta, su revocación automática total o su revocación por no admisión a negociación de las acciones.

5.1.5 Descripción de la posibilidad de reducir suscripciones y la manera de devolver el importe sobrante de la cantidad pagada por los solicitantes.

Según se recoge en el epígrafe 5.1.3 (*Selección de propuestas*) existe la posibilidad de aceptación parcial de Propuestas de compra, en cuyo caso y, siempre que se hubiese exigido una provisión de fondos, la correspondiente Entidad Aseguradora devolverá al peticionario el importe proporcional de dicha provisión de fondos.

5.1.6 Cantidad mínima y/o máxima de solicitud de suscripciones

Las Propuestas no podrán ser por un importe inferior a 50.000 euros. En el caso de las entidades habilitadas para la gestión de carteras de valores de terceros, dicho límite se referirá al global de las Propuestas formuladas por la entidad gestora. No se ha establecido ningún importe máximo concreto para las Propuestas.

5.1.7 Plazo en el cual pueden retirarse las solicitudes de suscripción

Las Propuestas constituyen únicamente una indicación del interés de los inversores que las formulan por las acciones de la Sociedad, sin que su formulación tenga carácter vinculante para quienes las realicen, la Sociedad o el Oferente. Las confirmaciones de Propuestas serán irrevocables.

5.1.8 Desembolso y entrega de los valores

Pago de los valores

Las Entidades Aseguradoras o las Entidades Participantes designadas por los inversores cargarán en la cuenta de los inversores los importes correspondientes a las acciones finalmente adjudicadas a cada uno de ellos, no antes de la Fecha de la Operación (10 de junio de 2011), ni más tarde de la Fecha de la Liquidación (15 de junio de 2011), independientemente de la provisión de fondos que pudiera serles exigida.

La Entidad Agente abonará a Telefónica el importe pagado por los inversores. Asimismo, abonará en la cuenta de valores de las Entidades Participantes las acciones correspondientes a los inversores que hubieran comprado acciones.

Entrega de los valores

Está previsto que la adjudicación definitiva de las acciones se realice el día 10 de junio de 2011, coincidiendo con la Fecha de la Operación de la Oferta.

Ese mismo día, Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales comunicarán a la Entidad Agente y a las Entidades Aseguradoras que, finalmente, hubieran suscrito el Contrato de Aseguramiento el detalle de la adjudicación definitiva de las acciones, comunicándoselo posteriormente las Entidades Aseguradoras a los peticionarios adjudicatarios.

En la Fecha de la Operación la Entidad Agente gestionará la necesaria asignación de las correspondientes referencias de registro.

La perfección de la venta, en el precio y condiciones en que la adjudicación esté efectuada, se entenderá realizada en la Fecha de la Operación.

El abono de las acciones adjudicadas a cada inversor se producirá en la Fecha de Liquidación como fecha más tardía.

5.1.9 Descripción completa de la manera y fecha en la que se deben hacer públicos los resultados de la Oferta.

El resultado de la Oferta se hará público mediante la presentación en la CNMV del correspondiente hecho relevante el mismo día o el día hábil siguiente a la Fecha de la Operación.

5.1.10 Procedimiento para el ejercicio de derechos preferente de compra, la negociabilidad de los derechos de suscripción y el tratamiento de los derechos de suscripción no ejercidos.

No procede.

5.2 Plan de colocación y adjudicación

5.2.1 Categorías de posibles inversores y mercados de cotización de los valores

La Oferta se dirigirá, fundamentalmente, a los inversores profesionales recogidos en las letras a); b), c) y d) del apartado 3 del artículo 78 bis de la LMV, en España, y a inversores cualificados residentes fuera de España. Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales tienen la intención de que tras la Oferta, en la medida de lo

possible, exista una distribución suficiente, entendiendo que dicha circunstancia se cumplirá cuando el número de inversores sea superior a 200.

La Oferta no será objeto de registro en ninguna jurisdicción distinta a la de España. En particular se hace constar que las acciones objeto de la presente Oferta no han sido ni serán registradas de conformidad con la *United States Securities Act of 1933* (la “**U.S. Securities Act**”) de los Estados Unidos de América (los “**EE.UU.**”), ni aprobadas o desaprobadas por la *U.S. Securities and Exchange Commission* ni ninguna autoridad o agencia de los EE.UU. Por lo tanto, la presente Oferta no se realizará en los EE.UU. (“*United States*”) ni está dirigida a personas de los EE.UU. (“*U.S. person*”), según ambos términos se definen en la *Regulation S* de la *U.S. Securities Act*, salvo en los casos en que ello esté permitido de conformidad con la *Rule 144A* de la *U.S. Securities Act*.

Las acciones objeto de la presente Oferta serán ofrecidas y vendidas fuera de los EE.UU. de conformidad con lo previsto en la *Regulation S* de la *U.S. Securities Act* y, de conformidad con la *Rule 144A* de la *U.S. Securities Act*, a inversores cualificados (“*qualified institutional buyers*”) en los EE.UU., tal y como dicho término se define en la *Rule 144A*.

Hasta pasados 40 días tras la Fecha de Liquidación, las ofertas o ventas de las acciones objeto de la presente Oferta en los EE.UU. por cualquier entidad (independientemente de que ésta participe en la Oferta o no) podrían violar los requisitos de registro previstos en la *U.S. Securities Act*, si fueran llevadas a cabo al margen de lo previsto en la *Rule 144A*.

5.2.2 Accionistas principales o los miembros de los órganos de administración, de gestión o de supervisión del emisor que tienen intención de suscribir la oferta y personas que tienen intención de suscribir más del 5% de la Oferta.

La Sociedad no tiene constancia de que ni Telefónica ni los miembros del Consejo de Administración de la Sociedad, o sus altos directivos, se hayan propuesto adquirir acciones de la Sociedad en el marco de la Oferta. Además, la Sociedad tampoco conoce las intenciones de los inversores, por lo que podrían producirse adjudicaciones superiores al 5% de la Oferta.

5.2.3 Información previa sobre la adjudicación

a) División de la oferta en tramos, incluidos los tramos institucional, minorista y de empleados y otros tramos

La Oferta consta de un único tramo dirigido, fundamentalmente, a los inversores profesionales recogidos en las letras a); b), c) y d) del apartado 3 del artículo 78 bis de la LMV, en España, y a inversores cualificados residentes fuera de España. Por tanto, la Oferta no se realizará a inversores minoristas ni en España ni fuera de España.

b) Condiciones en las que pueden reasignarse los tramos, volumen máximo de dicha reasignación y, en su caso, porcentaje mínimo destinado a cada tramo.

No procede.

c) Método o métodos de asignación para el tramo minorista y para el de empleados en caso de sobre-suscripción de estos tramos.

No procede.

d) Trato preferente predeterminado a ciertas clases de inversores o a ciertos grupos afines (incluidos los programas para amigos y familia) en la asignación, el porcentaje de la oferta reservada a ese trato preferente y los criterios para la inclusión en tales clases o grupos.

No procede.

- e) *Tratamiento de las suscripciones u ofertas de suscripción en la asignación en función de la empresa que las realiza o de la empresa a través de la que se realiza.*

No existe diferencia en el tratamiento de las Propuestas en función de la entidad ante la que se tramiten.

- f) *Cantidad mínima de adjudicación, en su caso, en el tramo minorista*

No procede.

- g) *Condiciones para el cierre de la oferta así como la fecha más temprana en la que puede cerrarse la oferta.*

En el epígrafe 5.1.3 anterior se describe la fecha de cierre del periodo de la Oferta así como la posibilidad de cierre anticipado o prórroga.

- h) *Suscripciones múltiples y, en caso de no admitirse, cómo se gestionan las suscripciones múltiples*

No se admitirán Propuestas formuladas en régimen de cotitularidad, ni se adjudicarán acciones en copropiedad.

5.2.4 Proceso de notificación a los solicitantes de la cantidad asignada e indicación de si la negociación puede comenzar antes de efectuarse la notificación.

La Entidad Agente será la encargada, una vez que le hayan sido confirmadas las Propuestas seleccionadas por Telefónica, oídas las Entidades Coordinadoras Globales, de ejecutar las adjudicaciones de acciones a los inversores, conforme a lo señalado en el epígrafe 5.1.8 anterior, en la Fecha de la Operación (inicialmente prevista para el 10 de junio de 2011). Ese mismo día, Telefónica y las Entidades Coordinadoras Globales comunicarán a la Entidad Agente y a las Entidades Aseguradoras que, finalmente, hubieran suscrito el Contrato de Aseguramiento el detalle de la adjudicación definitiva de las acciones, comunicándoseles posteriormente las Entidades Aseguradoras a los peticionarios adjudicatarios. La adjudicación a los inversores se realizará con carácter previo a la admisión a negociación de las acciones de la Sociedad.

5.2.5 Sobre-adjudicación y “green shoe”

- a) *Existencia y volumen de cualquier mecanismo de sobre-adjudicación y/o de green shoe*

El volumen de la Oferta inicialmente previsto podrá ser ampliado hasta un máximo de 33.660.000 acciones en total, por decisión de las Entidades Coordinadoras Globales, actuando en su propio nombre y en nombre y por cuenta de las demás Entidades Aseguradoras, mediante el ejercicio de una opción de compra (*green shoe*) sobre 3.060.000 acciones de la Sociedad (equivalente a un 10% de la Oferta), que Telefónica tiene previsto conceder a las Entidades Coordinadoras Globales con ocasión de la suscripción del Contrato de Aseguramiento. Esta opción de compra (*green shoe*) se otorga para atender libremente los excesos de demanda que se puedan producir en la Oferta y facilitar las operaciones de estabilización.

El ejercicio de la opción de compra (*green shoe*) deberá ser comunicado a la CNMV mediante el correspondiente hecho relevante, para su difusión el mismo día en que se produzca o al día siguiente hábil con los detalles pertinentes, incluidos, en particular, la fecha de ejercicio y el número de acciones de que se trate. El precio de compra de las acciones de la Sociedad en caso de ejercicio de la opción de compra (*green shoe*) será igual al Precio de la Oferta.

- b) *Período de existencia del mecanismo de sobre-adjudicación y/o de green shoe*

La opción de compra (*green shoe*) será ejercitable, en una o varias veces, total o parcialmente, en la fecha de admisión a negociación en las bolsas de valores españolas (prevista para el 13 de junio de 2011) y durante los 30 días naturales siguientes a dicha fecha, esto es, hasta el 13 de julio de 2011, inclusive.

c) *Cualquier condición para el uso del mecanismo de sobre-adjudicación o de green shoe*

Está previsto que la opción de compra (*green shoe*) se acompañe de un préstamo de valores con el que se cubrirían las sobre-adjudicaciones que se realicen, en su caso, por las Entidades Aseguradoras para atender los posibles excesos de demanda que se produzcan en la Oferta. Dicho préstamo sería otorgado, en su caso, por Telefónica a favor de una de las Entidades Coordinadoras Globales en calidad de agente de estabilización (el “**Agente de Estabilización**”), actuando por cuenta de las Entidades Aseguradoras, y tendrá por objeto el mismo número de acciones que la opción de compra (*green shoe*), esto es 3.060.000 acciones de la Sociedad.

La posición deudora de valores asumida por las Entidades Aseguradoras suele cubrirse a través de la adquisición de estos valores en las bolsas de valores españolas, lo que podría favorecer, en su caso, la estabilización de la cotización de la acción de la Sociedad o, directamente, mediante el ejercicio de la opción de compra (*green shoe*). No existe condición alguna para el ejercicio de la opción de compra (*green shoe*).

5.3 *Precios*

5.3.1 *Precio de los valores y el método para su determinación; gastos para el suscriptor*

Banda de precios indicativa y no vinculante

Al sólo objeto de que los inversores dispongan de una referencia para la formulación de sus peticiones de compra, se ha establecido una Banda de Precios Indicativa para las acciones de la Sociedad, objeto de la presente Oferta, de entre 19,25 y 25,00 euros por acción. La Banda de Precios Indicativa implica asignar a la Sociedad un valor bursátil o valor de mercado de la totalidad de sus acciones de entre 1.155.000.000 y 1.500.000.000 euros. Asimismo, la Banda de Precios Indicativa implicaría asignar a la Sociedad un PER de entre 13,0 y 16,8 veces, tomando como base el resultado consolidado del ejercicio atribuido a la Sociedad a 31 de diciembre de 2010.

La Banda de Precios Indicativa ha sido fijada por Telefónica de común acuerdo con las Entidades Coordinadoras Globales, sin que exista un experto independiente que asuma responsabilidad alguna por la valoración de las acciones de la Sociedad resultante de la Banda de Precios Indicativa. La Banda de Precios Indicativa se ha establecido siguiendo procedimientos de valoración de empresas generalmente aceptados por el mercado en este tipo de operaciones y teniendo en cuenta las características y circunstancias propias de la Sociedad y la situación presente de los mercados financieros internacionales.

El precio definitivo de las acciones objeto de la Oferta podría no estar comprendido dentro de la Banda de Precios Indicativa.

Telefónica mediante acuerdo con las Entidades Coordinadoras Globales, podrá modificar la Banda de Precios Indicativa en cualquier momento anterior a la fijación del Precio de la Oferta, poniéndolo en conocimiento de la CNMV mediante la remisión del correspondiente hecho relevante no más tarde del día hábil siguiente al día de la modificación.

Precio de la Oferta

Está previsto que el Precio de la Oferta (el “**Precio de la Oferta**”) sea fijado por Telefónica, de común acuerdo con las Entidades Coordinadoras Globales, el 9 de junio de 2011, sin perjuicio de que se pueda adelantar o retrasar la fecha de acuerdo con lo establecido en el epígrafe 5.1.3 de la presente Nota sobre las Acciones, una vez finalizado el Período de Prospección de la Demanda, tras evaluar el volumen y calidad de la demanda y la situación de los mercados.

Indicación del importe de todo gasto e impuesto cargados específicamente al suscriptor o comprador

El importe a pagar por los inversores adjudicatarios de las acciones objeto de la Oferta será únicamente el precio de dichas acciones, siempre que las Propuestas de compra se cursen exclusivamente a través de las Entidades Aseguradoras.

Tampoco se devengarán gastos a cargo de los adjudicatarios de las acciones por la inscripción de las mismas a su nombre en los registros contables a cargo de las Entidades Participantes. No obstante, las Entidades Participantes podrán establecer, de acuerdo con la legislación vigente, las comisiones y gastos repercutibles que libremente determinen en concepto de administración de valores o mantenimiento de los mismos en los registros contables.

5.3.2 Proceso de publicación del precio de los valores

El Precio de la Oferta será comunicado a la CNMV el día de la suscripción del Contrato de Aseguramiento (prevista el 9 de junio de 2011) o el día hábil siguiente, sin perjuicio de la posibilidad de prórroga o anticipo previstos en el epígrafe 5.1.3, mediante el correspondiente hecho relevante.

5.3.3 Limitación o supresión del derecho de suscripción preferente de los accionistas; Precio de la Oferta de los valores.

No procede.

5.3.4 Disparidad entre el precio de la oferta pública de los valores y el coste real en efectivo para los miembros de los órganos de administración, de gestión o de supervisión, o altos directivos o personas vinculadas, de los valores adquiridos por ellos en operaciones realizadas durante el último año, o que tengan el derecho a adquirir.

Durante el ejercicio 2010 no se ha realizado ninguna adquisición de acciones de la Sociedad dado que, tal y como se detalla en el epígrafe 5.1.3 del Documento de Registro, Telefónica es titular del 100% del capital social desde julio de 2007.

En cuanto a derechos futuros de adquisición de acciones de la Sociedad por parte de los miembros del órgano de administración, de gestión o de supervisión, y los altos directivos o personas vinculadas, en el epígrafe 17.3 del Documento de Registro se incluye un resumen detallado de las condiciones de los planes existentes de entrega gratuita de acciones.

5.4 Colocación y aseguramiento

5.4.1 Nombre y dirección de las entidades coordinadoras globales de la Oferta y, en la medida en que tenga conocimiento de ello el emisor o el oferente, de los colocadores en los diversos países donde tiene lugar la oferta.

DENOMINACIÓN SOCIAL	FUNCIÓN	DIRECCIÓN
Citigroup Global Markets Limited	Entidad Coordinadora Global <i>Joint bookrunner</i> Entidad Aseguradora Entidad Colocadora	Citigroup Centre 33 Canada Square Canary Wharf Londres E14 5LB Reino Unido
Goldman Sachs International	Entidad Coordinadora Global <i>Joint bookrunner</i> Entidad Aseguradora Entidad Colocadora	Peterborough Court 133 Fleet Street Londres EC4A 2BB Reino Unido
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.	Entidad Aseguradora <i>Joint bookrunner</i> Entidad Colocadora Entidad Agente	Plaza de San Nicolás, 4, 48001, Bilbao (Vizcaya) España
BNP PARIBAS	Entidad Aseguradora <i>Joint bookrunner</i> Entidad Colocadora	16, Boulevard des Italiens 75009 Paris France
Banco Santander, S.A.	Entidad Aseguradora <i>Joint bookrunner</i> Entidad Colocadora	Paseo de Pereda, 9-12, 39003 Santander España
J.P. Morgan Securities Ltd.	Entidad Aseguradora <i>Joint bookrunner</i> Entidad Colocadora	10 Aldermanbury London EC2V 7RF United Kingdom
Fidentiis Equities S.V.S.A.	Entidad Aseguradora Entidad Colocadora	Calle Velázquez 140, 28006 Madrid España
Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (la Caixa)	Entidad Aseguradora Entidad Colocadora	Avenida Diagonal 621-629, 08028 Madrid España
Mediobanca–Banca di Credito Finanziario S.p.A.	Entidad Aseguradora Entidad Colocadora	Piazzetta Enrico Cuccia, 1, 20121 Milan Italia

5.4.2 Nombre y dirección de cualquier agente de pagos y de las entidades depositarias

La Entidad Agente de la Oferta es BBVA con domicilio en Plaza de San Nicolás, 4, 48001, Bilbao (Vizcaya) España.

5.4.3 Nombre y dirección de las entidades aseguradoras

Está previsto que el día 9 de junio de 2011, o el mismo día en que se llegue a un acuerdo entre las Entidades Coordinadoras Globales y Telefónica en cuanto al precio por acción de la Sociedad (es decir, el Precio de la Oferta) y demás términos y condiciones relevantes, se suscriba el Contrato de Aseguramiento entre Telefónica, la Sociedad y cada una de las entidades financieras que actuarán, en su caso, como entidades aseguradoras y entidades colocadoras (conjuntamente, las “**Entidades Aseguradoras**”).

El Contrato de Aseguramiento se ajustará a las prácticas internacionales habituales en este tipo de ofertas en cuestiones tales como las condiciones de aseguramiento, las declaraciones y garantías formuladas por Telefónica y la Sociedad, las comisiones y las causas de resolución y de fuerza mayor.

En el supuesto de que no se alcance un acuerdo en el Precio de la Oferta en los términos establecidos en la presente Nota sobre las Acciones, o no se otorgase el Contrato de Aseguramiento se produciría la revocación automática total de la Oferta.

Está previsto que las Entidades Aseguradoras que, en su caso, suscriban el Contrato de Aseguramiento, con indicación del compromiso de aseguramiento meramente indicativo previsto para cada una de ellas, sean las siguientes:

ENTIDAD	ACCIONES A ASEGURAR PREVISTAS	(%)
Citigroup Global Markets Limited.....	6.120.000	20%
Goldman Sachs International.....	6.120.000	20%
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, S.A.....	3.672.000	12%
BNP PARIBAS.....	3.672.000	12%
Banco Santander, S.A.	3.672.000	12%
J.P. Morgan Securities Ltd.	3.672.000	12%
Fidentiis Equities S.V.S.A.	1.224.000	4%
Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona (la Caixa).....	1.224.000	4%
Mediobanca–Banca di Credito Finanziario S.p.A.	1.224.000	4%

La identidad de las Entidades Aseguradoras y su número definitivo así como el número definitivo de acciones aseguradas por cada una serán los que figuren en el Contrato de Aseguramiento. Telefónica comunicará a la CNMV y hará pública, mediante un hecho relevante, cualquier variación que, en su caso, se produzca en la identidad y en el porcentaje de aseguramiento de las Entidades Aseguradoras que suscriban el Contrato de Aseguramiento.

A continuación se incluye una descripción de las principales características que está previsto que tenga el Contrato de Aseguramiento de la Oferta:

1. *Colocación*

La colocación de acciones se realizará a través de las Entidades Aseguradoras en su calidad de entidades colocadoras. Las Entidades Aseguradoras se obligarán a adquirir, por orden y cuenta de terceros, todas las acciones que se adjudiquen definitivamente a los inversores peticionarios que hayan cursado Propuestas directa o indirectamente a través de aquéllas.

2. *Aseguramiento*

Las Entidades Aseguradoras se comprometerán a adquirir para sí mismas al Precio de Aseguramiento (según se define en el apartado 5 siguiente) las acciones objeto de la Oferta que, aseguradas por cada una de ellas en virtud del Contrato de Aseguramiento no hayan sido adquiridas por cuenta de terceros debido a que durante el periodo establecido al efecto no se presenten Propuestas o confirmaciones suficientes para cubrir el número total de acciones objeto de venta en la Oferta. Estas obligaciones no serán exigibles en los supuestos de revocación automática de la Oferta previstos en la presente Nota sobre las Acciones.

El compromiso de aseguramiento en firme por parte de las Entidades Aseguradoras solamente existirá desde el momento en que suscriban el Contrato de Aseguramiento.

Las obligaciones asumidas por cada una de las Entidades Aseguradoras serán independientes y, en consecuencia, tendrán carácter mancomunado. No obstante, las Entidades Aseguradoras tendrán la obligación incondicional de asumir un aseguramiento adicional de acciones, en proporción a sus respectivos compromisos, que ascenderá hasta un máximo total del 10% de las acciones aseguradas, para el caso de que alguna Entidad Aseguradora no atendiera su compromiso de aseguramiento (todo ello sin perjuicio de lo previsto en el epígrafe 5.1.4 de la presente Nota sobre las Acciones). Por tanto, el incumplimiento por alguna de las Entidades Aseguradoras de su obligación de aseguramiento no determinará, por sí sola, la existencia de una causa de resolución del Contrato de Aseguramiento.

3. *Causas de fuerza mayor previstas en el Contrato de Aseguramiento*

El Contrato de Aseguramiento de la Oferta podrá resolverse por decisión de las Entidades Coordinadoras Globales, previa consulta no vinculante con Telefónica, comunicada a Telefónica y a la Sociedad, si se produce

en cualquier momento desde su firma y hasta las 17:30 (hora de Madrid) de la Fecha de la Operación (10 de junio de 2011), algunos de los supuestos de fuerza mayor o de alteración extraordinaria de las condiciones de mercado habituales en este tipo de operaciones. A estos efectos se tiene previsto, sujeto a los términos definitivos del Contrato de Aseguramiento, que los supuestos de fuerza mayor sean esencialmente los siguientes:

- (i) Ante cualquier cambio sustancial adverso (*material adverse change*), según dicho término se define en el Contrato de Aseguramiento, o cualquier otro acontecimiento que implique un cambio material adverso, en la situación financiera, operativa, legal, o de otro tipo, en la gestión, las ganancias o los negocios o perspectivas de negocio de Atento entendidas como un conjunto, surja o no en el curso ordinario de sus negocios;
- (ii) Ante cualquier inicio o aumento de hostilidades o conflictos o crisis similares en los países mencionados en el punto anterior, o cualquier cambio que en la situación política, financiera o económica nacional o internacional, o en los tipos de cambio de divisa que tenga un efecto sustancial adverso en los principales índices (ej. S&P 500) de valores de las bolsas de valores de Londres o Nueva York y que, razonablemente, a juicio de las Entidades Coordinadoras Globales, haga impracticable o desaconsejable continuar con la Oferta o la ejecución de los contratos para la venta de las mismas.
- (iii) Con ocasión de la denegación de la admisión a negociación en las bolsas de valores españolas de la totalidad de las acciones de la Sociedad;
- (iv) Ante una suspensión o limitación de la negociación de valores, o fijación de precios mínimos o máximos sobre los mismos por las bolsas de Madrid, Londres o Nueva York o por los organismos supervisores de España, Reino Unido o de los EE.UU. o autoridad similar;
- (v) Ante una suspensión sustancial en los sistemas de compensación y liquidación en España, los EE.UU. o en el Reino Unido; y
- (vi) Ante una moratoria de la actividad bancaria declarada por las autoridades del Reino Unido, los EE.UU. o España.

La resolución del Contrato de Aseguramiento por cualquiera de las causas anteriores se comunicará a la Sociedad y a Telefónica y dará lugar, en todo caso, a la revocación automática de la Oferta, sin perjuicio de los demás supuesto de revocación que se recogen en el epígrafe 5.1.4 de la presente Nota sobre las Acciones.

4. Comisiones previstas en el Contrato de Aseguramiento

El Contrato de Aseguramiento establecerá la obligación de Telefónica de pagar a las Entidades Aseguradoras una comisión total prevista del 1,5% (incluyendo un 0,15% de *"praecipium"*) calculada sobre el importe de multiplicar el Precio de Aseguramiento (que será igual al Precio de la Oferta) por el número de acciones objeto de la Oferta, incluyendo su eventual ampliación en caso de ejercicio total o parcial de la opción de compra (*green shoe*).

Además, está previsto que se establezca una comisión pagadera discrecionalmente por Telefónica a las Entidades Aseguradoras que ella libremente decida y con la distribución, entre ellas, que Telefónica libremente determine de hasta un 0,75% sobre el importe resultante de multiplicar el Precio de Aseguramiento (igual al Precio de la Oferta) por el número de acciones objeto de la Oferta, incluyendo su eventual ampliación en caso de ejercicio total o parcial de la opción de compra (*green shoe*).

5. Precio de Aseguramiento

Será el precio por acción (el **"Precio de Aseguramiento"**) al que las Entidades Aseguradoras se comprometerán a adquirir las acciones sobrantes aseguradas.

El Precio de Aseguramiento será igual al Precio de la Oferta determinado por Telefónica de acuerdo con las Entidades Coordinadoras Globales. En el supuesto de que no sea posible la determinación del Precio de la Oferta, no se suscribirá el Contrato de Aseguramiento y se producirá la revocación automática total de la Oferta (véase epígrafe 5.1.4 de la presente Nota sobre las Acciones).

5.4.4 Cuándo se ha alcanzado o se alcanzará el acuerdo de aseguramiento

El acuerdo de aseguramiento de las acciones objeto de la Oferta se alcanzará con ocasión de la suscripción del Contrato de Aseguramiento, prevista para el día 9 de junio de 2011 (véase el epígrafe 5.4.3 anterior).

6 ACUERDOS DE ADMISIÓN A COTIZACIÓN Y NEGOCIACIÓN

6.1 Solicitud de admisión a cotización

De conformidad con los acuerdos del Consejo de Administración de la Sociedad de 13 de mayo de 2011, en virtud de la autorización del accionista único (Telefónica) de 13 de mayo de 2011, se solicitará la admisión a negociación oficial de la totalidad de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores de Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia, así como su inclusión en el SIBE.

Está previsto que la totalidad de las acciones de la Sociedad sean admitidas a negociación el día 13 de junio de 2011, comprometiéndose la Sociedad, en caso de que la admisión a negociación no se hubiera producido el 13 de julio de 2011, como fecha más tardía, a comunicar a los inversores las razones del retraso mediante la oportuna comunicación a la CNMV y un anuncio publicado en al menos un diario de difusión nacional.

En caso de que las acciones de la Sociedad no se hubieran admitido a negociación antes de las 00:00 horas del día 31 de julio de 2011, la Oferta quedará revocada y resuelta en los términos que se recogen en el epígrafe 5.1.4 de la presente Nota sobre las Acciones.

La Sociedad conoce y acepta someterse a las normas que existan o puedan dictarse en materia de negociación en las bolsas de valores españolas y especialmente sobre contratación, permanencia y exclusión de la cotización oficial.

6.2 Mercados regulados o mercados equivalentes en los que estén admitidos ya a cotización valores de la misma clase que los valores de la Oferta.

Las acciones de la Sociedad no están actualmente admitidas a negociación en ningún mercado regulado.

6.3 Existencia de otros valores para los que se busca la admisión en un mercado regulado.

No procede.

6.4 Entidades que actuarán como intermediarios en la negociación secundaria, aportando liquidez a través de las órdenes de oferta y demanda.

Ninguna entidad tiene compromiso en firme alguno de actuar como intermediario en la negociación secundaria, aportando liquidez a través de la introducción de órdenes de compra y venta en el mercado.

6.5 Actividades de estabilización

De acuerdo con lo indicado en el epígrafe 5.2.5 de la presente Nota sobre las Acciones, Telefónica tiene previsto conceder a las Entidades Coordinadoras Globales, actuando éstas en su propio nombre y por cuenta de las demás Entidades Aseguradoras de la Oferta, una opción de compra *green shoe* sobre 3.060.000 acciones de la Sociedad, equivalente a un 10% de la Oferta.

En relación con la Oferta, a partir de la fecha de admisión a negociación de las acciones de la Sociedad, inclusive, y durante los 30 días naturales siguientes, el Agente de Estabilización podrá realizar operaciones de estabilización en el Mercado Continuo (SIBE), por cuenta de las Entidades Aseguradoras y siguiendo las prácticas internacionales habituales en estas oferta internacional de venta de acciones.

Las actividades de estabilización tienen por objeto (i) permitir al mercado absorber gradualmente el flujo extraordinario de órdenes de venta (“flow back”) de acciones que habitualmente suele producirse con

posterioridad a la admisión a negociación inicial de las acciones de una sociedad y (ii) apoyar el precio de mercado de las acciones.

A tal efecto, el Agente de Estabilización podrá realizar una sobreajudicación de acciones en la Oferta, por cuenta de las propias Entidades Aseguradoras, mediante un préstamo de valores tomado por el mismo Agente de Estabilización o por otras entidades de su grupo cuya devolución podrá instrumentarse mediante el ejercicio de la opción de compra (*green shoe*) descrita en el epígrafe 5.2.5 de la presente Nota sobre las Acciones.

De conformidad con las prácticas internacionales de mercado, aunque sin suponer obligación o compromiso alguno al respecto, las Entidades Aseguradoras de la Oferta suelen atender los excesos de demanda tomando valores prestados (o adquiriendo la disponibilidad sobre los valores en virtud de títulos diversos) de accionistas, por un importe igual al de la opción de compra (*green shoe*). Dichos préstamos de valores suelen tener una duración similar a la de la opción de compra (*green shoe*). La posición deudora de valores asumida por los sindicatos aseguradores suele cubrirse a través de la adquisición de estos valores en las bolsas de valores españolas, lo que podría favorecer, en su caso, la estabilización de la cotización de la acción o, directamente, mediante el ejercicio de la opción de compra *green shoe*.

6.5.1 Posibilidades y garantías de que puedan realizarse o detenerse las actividades de estabilización.

No existe ninguna obligación del Agente de Estabilización, frente a Telefónica y a la Sociedad, o los inversores, de atender los excesos de demanda que puedan producirse en la presente Oferta, ni de llevar a cabo las actividades de estabilización mencionadas en el epígrafe anterior, ni de ejercitarse la opción de compra (*green shoe*). La descripción de estas actividades de estabilización se incluye a efectos meramente ilustrativos de las prácticas internacionales y, por tanto, el Agente de Estabilización podrá definir según su criterio el procedimiento que considere más adecuado.

6.5.2 Principio y fin del período durante el cual puede realizarse las actividades de estabilización.

De acuerdo con lo indicado anteriormente, las prácticas de estabilización podrán llevarse a cabo, a partir de la fecha de admisión a negociación de las acciones de la Sociedad (prevista para el 13 de junio de 2011) inclusive, y durante los 30 días naturales siguientes.

6.5.3 Entidad que dirige la estabilización

De conformidad con lo previsto en el *Reglamento CE 2273/2003 de la Comisión Europea, de 22 de diciembre*, el Agente de Estabilización notificará a la CNMV los detalles de todas las operaciones de estabilización no más tarde del final de la séptima sesión diaria de mercado a contar desde el día siguiente a la fecha de ejecución de dichas operaciones e informará al público, en el plazo de 1 semana desde el final del periodo de estabilización de lo siguiente:

- (i) si se ha realizado o no actividades de estabilización;
- (ii) la fecha de comienzo de las actividades estabilización;
- (iii) la fecha en que se haya producido por última vez las actividades estabilización; y
- (iv) la gama de precios en la que se haya efectuado las actividades estabilización, para cada una de las fechas durante las cuales se efectuaron operaciones de estabilización.

6.5.4 Posibilidad de que las operaciones de estabilización puedan dar lugar a un precio de mercado más alto del que habría de otro modo.

Las actividades de estabilización pueden dar lugar a un precio de mercado más alto del que se habría producido en caso de no llevarse a cabo dichas actividades.

7. TENEDORES VENDEDORES DE VALORES

7.1 *Persona o entidad que se ofrece a vender los valores; relación importante que los vendedores hayan tenido en los últimos 3 años con el emisor o con cualquiera de sus antecesores o personas vinculadas.*

Telefónica es la sociedad que realiza la Oferta y, a la fecha del presente Folleto, es titular del 100% de las acciones de la Sociedad. Su domicilio social es Madrid, calle Gran Vía, 28.

7.2 *Número y clase de los valores ofertados por cada uno de los tenedores vendedores de valores.*

Telefónica ofrecerá un total de 30.600.000 de acciones, representativas del 51,0% del capital social de la Sociedad. Asimismo, tal como se dispone en los epígrafes 5.2.5 y 6.5 de la presente Nota sobre las Acciones, Telefónica tiene previsto conceder a las Entidades Coordinadoras Globales, actuando por su cuenta y por cuenta de las demás Entidades Aseguradoras, una opción de compra (*green shoe*) sobre 3.060.000 acciones de la Sociedad, representativas del 10% de la Oferta.

Telefónica tendrá una participación directa en el capital de la Sociedad del 43,9% tras la Oferta (asumiendo que la opción de compra (*green shoe*) se ejercita en su totalidad) y del 49,0% si no se ejercita la opción de compra (*green shoe*).

7.3 *Compromisos de no disposición (lock-up agreements)*

En el Contrato de Aseguramiento de la Oferta, se tiene previsto que la Sociedad, Telefónica, cualquiera de las sociedades de su grupo, o cualquier tercero que actúe en nombre de éstas, se obliguen frente a las Entidades Coordinadoras Globales y a las demás Entidades Aseguradoras a no (i) emitir, ofrecer, pignorar, vender, acordar la venta, vender ninguna opción o acordar la compra, comprar ninguna opción o acordar la venta, otorgar ninguna opción, derecho o garantía de compra, prestar o de cualquier otro modo transferir o disponer, directa o indirectamente, ni realizar cualquier operación que pudiera tener un efecto económico similar a la venta o al anuncio de venta de acciones de la Sociedad, valores convertibles o canjeables en acciones de la Sociedad, warrants o cualesquiera otros instrumentos que pudieran dar derecho a la suscripción o adquisición de acciones de la Sociedad, incluso mediante transacciones con derivados, ni (ii) suscribir un contrato de permuta financiera (*swap*) ni otro contrato u operación que transfiera, de forma total o parcial, directa o indirectamente, las consecuencias económicas de la titularidad de las acciones ordinarias, independientemente de que la permuta financiera o transacción descrita vayan a liquidarse por medio de la entrega de las acciones ordinarias o cualquier otro valor convertible, ejercitable o canjeable por acciones ordinarias, por dinero o cualquier otro medio, ni (iii) registrar folleto (*registration statement*) alguno de conformidad con la *US Securities Act* o documento similar con ningún otro regulador o bolsa en relación con lo anterior, desde la fecha del Contrato de Aseguramiento y durante los 360 días en el caso de Telefónica y 180 días en el caso de la Sociedad, a contar desde la fecha de admisión a negociación de las acciones de la Sociedad en las bolsas de valores españolas, salvo con el consentimiento previo y por escrito de las Entidades Coordinadoras Globales, que no será denegado de forma irrazonable.

Como excepción a dicho compromiso, la Sociedad podrá emitir y entregar acciones o conceder opciones u otros derechos a la adquisición de acciones o vinculados al valor de las acciones en el marco de planes de incentivos a sus directivos y/o empleados o de planes de reinversión de dividendos siempre que el adquirente o adquirentes asuman un compromiso de no transmisión de acciones por un periodo de 180 días a contar desde la fecha de admisión a negociación de las acciones.

Asimismo, también como excepción a dicho compromiso, Telefónica podrá realizar las siguientes operaciones durante el citado periodo de 360 días:

- (i) la propia venta de las acciones objeto de la Oferta;
- (ii) el préstamo de valores a conceder a las Entidades Coordinadoras Globales para la sobreasignación de acciones de la Oferta así como el ejercicio de la opción de compra (*green shoe*);
- (iii) transmisiones de acciones entre sociedades pertenecientes al Grupo Telefónica (en el sentido del artículo

4 de la LMV) en términos y condiciones que no perjudiquen la Oferta, siempre que la entidad o persona adquirente asuma idéntico compromiso de no transmisión de acciones por el periodo remanente;

8 GASTOS DE LA OFERTA

8.1 *Ingresos netos totales y cálculo de los gastos totales de la Oferta*

Los gastos de la Oferta inicial (sin incluir IVA) son los que se citan a continuación con carácter meramente indicativo dada la dificultad de precisar su importe definitivo a la fecha de elaboración del presente Folleto:

CONCEPTO	IMPORTE (€)
Comisiones ⁽¹⁾⁽²⁾	10.155.000
Tarifas y cánones de las bolsas de valores españolas ⁽³⁾	70.000
Tasas de la CNMV ⁽³⁾	72.185
Tasas de Iberclear ⁽³⁾	65.000
Otros (publicidad legal y comercial, asesoramiento jurídico, auditores, comisión de agencia, etc.) ⁽⁴⁾	4.100.000
Total.....	14.462.185

- (1) Los gastos por comisiones son meramente estimativos y se han calculado asumiendo que (i) las Entidades Aseguradoras colocan el número de acciones que, en principio, serán objeto de aseguramiento por cada una de ellas y (ii) tomando como referencia el precio medio de la Banda de Precios Indicativa. La estimación de gastos no incluye la comisión discrecional.
(2) Estos gastos serán asumidos por Telefónica.
(3) Estos gastos serán asumidos por la Sociedad.
(4) Estos gastos serán asumidos por Telefónica en su mayor parte.

El importe total estimado de gastos ascendería a 14.462.185 euros, equivalente a un 2,1% del importe efectivo de la Oferta, tomando como referencia el precio medio de la Banda de Precios Indicativa.

9 DILUCIÓN

9.1 *Cantidad y porcentaje de la dilución inmediata resultante de la Oferta*

No procede.

9.2 *Oferta de suscripción a los tenedores actuales, importe y porcentaje de la dilución inmediata si no suscribe la Oferta.*

No procede.

10 INFORMACIÓN ADICIONAL

10.1 *Asesores relacionados con la Oferta*

Además de las Entidades Coordinadoras Globales, las siguientes entidades han prestado servicios de asesoramiento en relación con la Oferta objeto del presente Folleto:

1. Ramón y Cajal Abogados, S.L.P., asesores legales en Derecho español de Telefónica y la Sociedad.
2. Dewey & LeBoeuf LLP, asesores legales en Derecho estadounidense y en Derecho inglés de Telefónica y la Sociedad.
3. J&A Garrigues, S.L.P., asesores legales en Derecho español del sindicato de Entidades Aseguradoras.
4. Latham & Watkins LLP, asesores legales en Derecho estadounidense y en Derecho inglés del sindicato de Entidades Aseguradoras.

10.2 Información adicional sobre los valores que haya sido auditada o revisada por los auditores y si los auditores han presentado un informe.

No procede.

10.3 Declaración o informes atribuidos a personas en calidad de experto

No procede.

10.4 Información de terceros; confirmación de que la información se ha reproducido con exactitud y de que no se ha omitido ningún hecho que haría la información reproducida inexacta o engañoso.

No procede.

Este Folleto está visado en todas sus páginas y firmado en Madrid, a 25 de mayo de 2011.

Firmado en representación de Atento Inversiones y Teleservicios, S.A. (sociedad unipersonal)
P.P.

Agnaldo Calbucci
Consejero Delegado