



## ATENTO es la primera empresa del sector en alcanzar el certificado ISO 56002

- El proceso de evaluación duró cinco meses y tuvo en cuenta las iniciativas de innovación de la empresa

**São Paulo, 6 de julio de 2020** – Atento, empresa líder de servicios de relación con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial, acaba de obtener el certificado ISO 56002. Esta es la primera vez que una empresa del sector de relaciones con el consumidor recibe este sello a nivel global. La compañía también es la cuarta en Brasil en lograr esta certificación. En todo el mundo, se estima que aproximadamente 100 empresas han sido certificadas con esta ISO para la gestión de la innovación, incluidas Airbus y Total Petroquímica.

Para lograr la certificación, Atento se sometió a un proceso de evaluación que evaluó las iniciativas que la compañía ya tenía en el área de innovación y las que aún serían necesarias para cumplir con las pautas de la norma, lo que demuestra un sistema de gestión de innovación eficiente. El proceso de implementación fue respaldado por PALAS, una consultora pionera en la implementación de ISO 56002 en Brasil, y los esfuerzos de los empleados de Atento. En total, la compañía tardó cinco meses en estar lista para la auditoría de certificación, que fue realizada por QMS, un certificador internacional de origen australiano.

Según Dimitrius Oliveira, presidente de Atento en Brasil, este fue un logro importante no solo para la empresa, sino para todo el sector. “El proceso de adhesión fue positivo y muy rápido. Trabajamos duro y contamos con el apoyo de nuestros equipos para recibir esta certificación que es tan importante y reconocida en el mercado. Estamos felices de hacer historia al ser la primera compañía en nuestro sector en recibir el sello ISO 56.002. Es un logro que nos pone por delante de la competencia”.

Durante el proceso, la compañía analizó las tendencias que pueden afectar su mercado, además de mapear los riesgos inherentes al negocio y crear un embudo de innovación, capaz de involucrar a los empleados en la búsqueda de ideas que pueda aprovechar la empresa. El mayor beneficio fue la alineación entre los niveles operativos, tácticos y estratégicos a través de una plataforma digital, haciendo que todos trabajen sincrónicamente en torno al propósito de la compañía, con el objetivo de ser pioneros en el desarrollo e implementación de proyectos de experiencia del cliente.

“Este logro es el reflejo de un trabajo centrado en la innovación y que, hace unos dos años, se consolidó con la creación de la dirección de Productos, Transformación e Innovación Global asignada en Brasil. Hoy podemos decir que la innovación es parte de nuestra cultura y se encuentra entre las principales prioridades de inversión de la empresa, con el objetivo de mejorar nuestra oferta y brindar los mejores resultados a nuestros clientes”, destaca Maurício Castro, director del área.

Para Alexandre Pierro, socio fundador de PALAS y responsable técnico de la implementación de la norma en Atento, el logro de la norma ISO 56002 demuestra que la compañía está en línea con las mejores prácticas globales en gestión de la innovación. “Esto garantiza una gran ventaja competitiva para la empresa, que siempre estará a la vanguardia en la búsqueda de soluciones innovadoras y en sintonía con la eficiencia operativa, de mercado y tecnológica. Ahora, Atento está preparado para generar y entregar mucho más valor a su mercado”, concluye el profesional.

ISO, Organización Internacional de Normalización, es una organización no gubernamental independiente, fundada en 1947 en Ginebra, Suiza, que nació con el objetivo de organizar el mundo posterior a la Segunda Guerra Mundial. La organización reúne a especialistas de 164 países para desarrollar estándares internacionales no obligatorios y así obtener un sistema de gestión que pueda servir al mercado internacional. En total, hay más de 22 mil estándares técnicos, que incluyen más de 50 modelos de gestión empresarial.

# ATENTO

ISO 56002 comenzó a elaborarse en 2008, coincidiendo con la crisis en el sistema bancario. Durante 11 años, expertos de todo el mundo han trabajado en la búsqueda de las mejores prácticas en innovación en sus países para llegar a un consenso. Basado en ocho principios (enfoque de proceso, realización de valor, dirección estratégica, liderazgo con enfoque en el futuro, adaptabilidad y resiliencia, gestión de conocimiento, gestión de incertidumbre y cultura colaborativa), el objetivo de la norma es garantizar que las empresas innoven periódicamente, de forma sistemática y enfocadas en generar valor.

## Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los tres mayores proveedores mundiales en base a facturación. Atento es también un proveedor líder de servicios CRM/BPO nearshoring para compañías que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la sociedad ha desarrollado su modelo de negocio en 13 países y cuenta con una plantilla de 150.000 empleados. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que presta una amplia gama de servicios CRM/BPO a través de múltiples canales. Sus clientes son empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y las finanzas, la asistencia sanitaria, el consumo y la administración pública, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (New York Stock Exchange). En 2019, Atento fue reconocida por Great Place to Work® como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el Mundo y como una de las 25 Mejores Multinacionales para trabajar en Latinoamérica. Para más información [www.atento.com](http://www.atento.com)

## Relación con medios Atento España

Atento España  
Betsaida Sedano +34 91 740 68 00  
[bsedano@atento.com](mailto:bsedano@atento.com)

## Para más información, por favor contacte con:

Weber Shandwick  
Jorge Aguado – [jaguado@webershandwick.com](mailto:jaguado@webershandwick.com)  
+34 648 953 247