

## Atento consigue la certificación ISO 56002 por segundo año consecutivo

- Con la recertificación, la empresa consolida la madurez de su sistema de gestión de la innovación.

**São Paulo, 15 de julio de 2021** - Atento, la multinacional líder en soluciones de Experiencia de Cliente en Brasil y América Latina obtuvo el certificado ISO 56002 de gestión de la innovación por segundo año consecutivo. La empresa fue la primera en su sector en el mundo en ser reconocida por este logro, y hasta el momento alrededor de 100 organizaciones han logrado este sello.

Este año, durante las auditorías, la compañía demostró una importante evolución en los procesos de gestión de la innovación a lo largo de su cadena, tanto en términos de innovación interna como abierta. Hoy en día, está completamente administrado e integrado a través de herramientas que pueden generar KPI de impacto y mejora continua, midiendo cada fase del embudo de innovación.

Pablo Sánchez Pérez, CMO Global de Atento, añadió: “Desde que nos convertimos en la primera empresa del sector a nivel mundial en recibir el certificado ISO 56002 el año pasado, hemos seguido impulsando la innovación en toda la compañía. Iniciativas como nuestro Virtual Hub, basado en tecnología en la nube, ofrecen una alta flexibilidad a nuestros clientes y pueden adaptarse a sus necesidades operativas específicas para ayudarles a lograr una gestión operativa global. Por otra parte, nuestro programa Atento@Home, que permite a los agentes teletrabajar de forma segura desde casa gracias a la última tecnología, nos permitió adaptarnos a los cambios del mercado provocados por la pandemia de salud de forma rápida y eficaz. Es este tipo de programas los que sabemos que generan valor para nuestros clientes y continuaremos desarrollando proyectos de este calibre en línea con sus necesidades y expectativas”.

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 expertos de 164 países para desarrollar estándares internacionales no vinculantes y así obtener un sistema de gestión que pueda servir al mercado internacional. En total, existen más de 22 mil estándares técnicos, que incluyen más de 50 modelos de gestión empresarial.

La certificación ISO 56002 comenzó a desarrollarse en 2008, en medio de la crisis del sistema bancario. Durante 11 años, expertos de todo el mundo han trabajado en la búsqueda de las mejores prácticas de innovación en sus países, con el fin de llegar a un consenso. Basado en ocho principios - enfoque de proceso, realización de valor, dirección estratégica, liderazgo enfocado en el futuro, adaptabilidad y resiliencia, gestión de conocimiento, gestión de incertidumbre y cultura colaborativa - el objetivo del estándar es asegurar que las empresas innoven periódicamente, sistemáticamente y enfocadas en valor creación.

El consejero delegado de Atento, Carlos López-Abadía, afirmó: “La renovación del certificado ISO 56002 demuestra que Atento es una empresa verdaderamente comprometida con el impulso de la innovación, algo que creemos se convertirá en el eje de nuestro futuro negocio. Nuestro compromiso de evolucionar constantemente en línea con las tendencias del mercado garantiza que podamos brindar el mejor servicio al cliente para nuestros clientes”.



## **Sobre Atento**

Atento es uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial de servicios de gestión de las relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) y líder en Latinoamérica. 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 presencia en España y 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 la tecnología, las nuevas empresas digitales, las telecomunicaciones, 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)

## **Contacto para medios**

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