

Atento consolida sus iniciativas de innovación y logra la recertificación ISO 56002 por tercer año

- Es el tercer año consecutivo que la compañía logra esta certificación, que evalúa la estructuración de procesos de innovación con enfoque en la gestión de resultados dentro de las empresas.
- Atento fue la primera empresa de su sector en el mundo en obtener este sello.
- Este logro valida el proceso de gestión de la innovación de la empresa.

SÃO PAULO, 18 julio 2022 - Atento, empresa líder en servicios de relación con el cliente y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los mayores proveedores a nivel mundial, celebra por tercer año consecutivo la consecución de la certificación ISO 56002, que reconoce a las empresas con los procesos de gestión de la innovación más maduros.

El mantenimiento de la certificación refleja la consolidación de la cultura de innovación de la empresa y su compromiso con la implementación de nuevas tecnologías, procesos y el desarrollo de prácticas de excelencia. Además, en los últimos años, la compañía ha mostrado una importante evolución en la gestión de la innovación en el conjunto de la cadena, tanto de manera interna como externa, y madurez en la forma de gestionar todos los proyectos de forma integrada.

“En Atento, la innovación está en la toma de decisiones, orientada hacia el día a día de las personas y está presente en todos los frentes de trabajo, ya sea en la relación con los clientes o para mejorar las rutinas internas”, dice Pablo Sánchez, Director Global de Marketing y ESG. Según el ejecutivo, lo más destacable es el alineamiento entre los niveles operativo, táctico y estratégico de la empresa.

La plataforma de innovación de Atento se integra en su Innovation Hub, que engloba varias iniciativas, entre ellas proyectos de innovación abierta y emprendimiento, con la creación de soluciones para aumentar capacidades y, así, proporcionar a los clientes ofertas evolutivas y disruptivas que pretenden mejorar, cada vez más, la experiencia del consumidor.

Respecto a la recertificación ISO 52002, Pablo Sánchez comenta: “Estamos muy orgullosos de contar nuevamente con la certificación ISO 56002, que contribuye a posicionarnos como líderes en innovación en el mercado. El logro consolida el éxito de nuestra apuesta por una cultura de innovación y la creación de un entorno colaborativo para el intercambio de conocimientos y la promoción de ideas”.

Sobre Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de la relación con el cliente y de externalización de procesos de negocio («CRM BPO») en América Latina, y uno de los primeros proveedores a nivel mundial.



Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BPO en régimen de nearshoring para empresas que desarrollan su actividad en Estados Unidos. Desde 1999, la compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 14 países en los que emplea a aproximadamente 150.000 personas. Atento cuenta con más de 400 clientes a los que ofrece una amplia gama de servicios CRM BPO a través de múltiples canales. Los clientes de Atento son en su mayoría empresas multinacionales líderes en sectores como las telecomunicaciones, la banca y los servicios financieros, la sanidad, el comercio minorista y las administraciones públicas, entre otros. Las acciones de Atento cotizan bajo el símbolo ATTO en la Bolsa de Nueva York (NYSE). En 2019, Atento fue nombrada una de las 25 mejores empresas multinacionales del mundo y una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina por Great Place to Work®. Además, en 2021 Everest nombró a Atento como “star performer”. Gartner ha nombrado a la compañía dos años consecutivos como líder en su Cuadrante Mágico desde 2021. Para más información visite www.atento.com

Contacto para medios

press@atento.com