



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

AENOR, certifica que los sistemas de información reseñados
todos ellos de categoría ALTA y los servicios que se relacionan, de:

ATENTO TELESERVICIOS ESPAÑA, S.A.U.

han sido auditados y encontrados conforme con las exigencias del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración electrónica, según se indica en el correspondiente Informe de Auditoría de 2025-05-20

para las actividades: Detalladas en el anexo al Certificado

que se realizan en: Direcciones indicadas en el Anexo

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

Anexo al Certificado

Alcance: Los activos de información que dan soporte a:

- A. Servicios de atención telefónica general y especializada: Incluye líneas de información administrativa, servicios de emergencias y atención ciudadana.
- B. Servicio IT de VPN (Virtual Private Network): Proporcionado a clientes, empleados y proveedores para el acceso seguro a los sistemas de información de la empresa.
- C. Servicios Telesales: Venta telefónica de productos y servicios, incluyendo la captación y retención de clientes.
- D. Servicios de cobros y mediación: Gestión de cobros y recuperación de deudas, incluyendo la negociación con clientes, el seguimiento de pagos y la resolución de conflictos financieros. Además, abarca la mediación en procesos de negociación entre clientes, proveedores y otras partes interesadas para la optimización de acuerdos y la mitigación de disputas.
- E. Servicio de atención multicanal y automatización: Gestión de la atención al cliente para la información y venta de productos a

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

Anexo al Certificado

Alcance: través de diversos canales, incluyendo voz, chat, correo electrónico, videollamada, redes sociales y otros medios digitales. Además, se incluye la implementación e integración de herramientas de automatización mediante inteligencia artificial y bots conversacionales para optimizar la eficiencia y disponibilidad del servicio.
de acuerdo a la categorización vigente a fecha de emisión del certificado

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

Anexo al Certificado

Establecimientos:

- A) y B) CL SANTIAGO DE COMPOSTELA, 94. 28035 - MADRID
- A) , B) y C) AV. DE RAMÓN Y CAJAL, S/N (POLIG. INDUSTRIAL). 24010 - TROBAJO DEL CAMINO (LEÓN)
- B) y C) CL 39, N° 21-84, BARRIO BOLÍVAR. 680006 - BUCARAMANGA (Colombia)
- A), B) y D) GRAN VÍA CORTS CATALANES, 866-872. 08020 - BARCELONA
- A), B) y D) CL MARIE CURIE, 17. 28521 - RIVAS-VACIAMADRID (MADRID)
- A), B) y C) AV. DE GRANADA, S/N., 23002 - JAÉN
- A) y B) AV. CARDENAL BENLLOCH 67, 1ª y 3ª PLANTA EDIF. MEDITERRANEO. 46021 - VALENCIA
- B) y C) RODRÍGUEZ DE LEDESMA S/N. 10005 - CÁCERES
- A) y B) AV. REINO UNIDO 11, EDIFICIO INDOTORRE. 41012 - SEVILLA

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

Anexo al Certificado

Establecimientos: CPD EXTERNALIZADO (TELEFÓNICA SOLUCIONES), AV. PUNTOCOM, 23., 28805 - ALCALÁ DE HENARES (MADRID)
CPD EXTERNALIZADO (MS), ... AZURE WEST EUROPE (NETHERLANDS). - NETHERLANDS (Países Bajos)

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com



Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad



ENS-2025/0061

Anexo al Certificado

CATEGORÍA ALTA	C	I	T	A	D	Total de Medidas
	A	A	A	A	A	69

Certificación inicial: 2025-06-25

Válida hasta: 2027-06-25

Fecha: en Madrid a 25 de junio de 2025


Rafael GARCÍA MEIRO
CEO



AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com