



NOTA DE PRENSA

Atento cumple 20 años ininterrumpidos de su certificación AENOR ISO 9001

- **Atento es la empresa del sector de *contact center* con mayor antigüedad en dicho reconocimiento.**
- **La compañía acaba de renovar la certificación, adaptada a la nueva norma de 2015 y ampliando el alcance a 16 centros.**

25 de junio de 2018. [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, ha cumplido 20 años ininterrumpidos desde que obtuvo por primera vez la certificación ISO 9001 de [AENOR](#), por lo que se ha convertido en la empresa del sector de *contact center* con mayor antigüedad en dicho reconocimiento. La compañía ha obtenido recientemente, tras el correspondiente proceso de auditoría, la renovación y adaptación del certificado conforme a la nueva versión de la Norma ISO 9001, que data de 2015. Además ha ampliado el alcance del certificado a 16 centros.

Por dicho motivo, AENOR ha procedido a la entrega del certificado de renovación que ha recogido José María Pérez Melber, Director General de Atento en España, y Silvia Castilla, Directora de Operaciones y Tecnología de Atento España, de la mano de Javier Muñoz, Director de Operaciones de Conformidad de AENOR, y Nicolás Henríquez, Coordinador de Ventas de AENOR.

Atento está actualmente desplegando un nuevo Modelo Operativo, cuya principal finalidad es lograr una mejor eficiencia en la consecución de los logros de la organización, mediante la implementación de procesos homogéneos para todo tipo de servicios y plataformas.

El informe final de la auditoría realizada por AENOR especifica que: "El Sistema de Gestión de la Calidad implantado por Atento cumple satisfactoriamente con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 y con el resto de criterios de auditoría (requisitos legales, reglamentarios, del cliente y propios del sistema de gestión interno) y se considera que se encuentra eficazmente implantado".

El perfeccionamiento continuo y la consolidación de un modelo propio sitúa a Atento en una posición privilegiada para abordar la certificación de forma integrada conforme a la recién publicada norma ISO 18295, (Certificación específica de Servicio de Contact Center), ya que su modelo operativo permite implementar en cada servicio los requisitos que marca la norma.

AENOR

Sobre Atento

Atento es la mayor empresa de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en Latinoamérica y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial 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 2016, Atento fue reconocida como una de las 25 Mejores Multinacionales para Trabajar en el mundo por Great Place to Work® por cuarto año consecutivo. Para más información www.atento.com

Sobre AENOR

AENOR, a través de la certificación y de la evaluación de la conformidad, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios. AENOR es la entidad líder en certificación en España, ya que sus reconocimientos son los más valorados y se encuentra entre las 10 principales certificadoras del mundo.

Actualmente, más de 80.000 centros de trabajo tienen alguno de los certificados de AENOR, que apoyan a las organizaciones en campos como la Calidad, Gestión Ambiental, Innovación, Seguridad Laboral o Responsabilidad Social.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 90 países en las actividades de certificación, formación, servicios de información, inspección, análisis, validación y verificación de proyectos de reducción de emisiones, acompañando a las empresas en su expansión. En España dispone de una completa red de 20 sedes.

Para más información:

ATENTO ESPAÑA

Betsaida Sedano
Relación con medios Atento España
+34 91 740 68 00
bsedano@atento.com

Kreab

Manuel García Vila – mgvila@kreab.com

Tfno. 91 702 71 70

AENOR

Gustavo Granero
Responsable de Prensa
Dirección Corporativa de Comunicación y Marca
Tels.: 914 325 969 - 699 995 872
ggranero@aenor.com
www.aenor.com

Síguenos en:

