

Atento Chile obtiene la recertificación ISO 9001 y fortalece su estrategia BTO con foco en Total Experience

- Atento Chile obtiene la recertificación ISO 9001 versión 2015, consolidando una arquitectura de gestión basada en eficiencia, mejora continua y estándares internacionales.
- El reconocimiento respalda su propuesta BTO y su visión de Total Experience como motor de transformación empresarial en entornos digitales y altamente competitivos.

Santiago, 25 de febrero de 2026– Atento, Atento Luxco I (“Atento” o la “Compañía”), uno de los mayores proveedores mundiales de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de transformación de negocio

(CRM/BTO), Atento Chile anunció la obtención de la recertificación de la norma ISO 9001: 2015 , consolidando la solidez de su Sistema de Gestión de Calidad y reforzando su estrategia de Business Transformation Outsourcing (BTO), orientada a la generación de valor sostenible para sus clientes.

La recertificación valida que los procesos de la compañía cumplen con estándares internacionales, garantizando eficiencia operativa, trazabilidad y mejora continua. Más que un reconocimiento formal, representa la confirmación de una arquitectura de gestión diseñada para entornos dinámicos, altamente regulados y digitalizados.

Calidad como habilitador de la transformación

En el marco de su estrategia BTO, Atento Chile integra tecnología, analítica avanzada y optimización de procesos para transformar operaciones de experiencia de cliente en verdaderos motores de negocio.

La gestión de calidad certificada bajo ISO 9001: 2015 actúa como base estructural de esta propuesta, asegurando consistencia en la ejecución, control de indicadores críticos y evolución permanente de los modelos operativos.

Este enfoque permite a la compañía avanzar hacia esquemas de **Total Experience**, donde la experiencia del cliente, del colaborador y del negocio convergen en un mismo ecosistema de gestión.

Total Experience: integración con impacto

La visión de Total Experience implica ir más allá de la atención tradicional, conectando procesos, tecnología y cultura organizacional para generar experiencias integradas y medibles.

La recertificación ISO 9001:2015 respalda esta visión al garantizar que cada interacción se sustenta en procesos estructurados, métricas claras y mecanismos de mejora continua, fortaleciendo la confianza de clientes y partners estratégicos.

Declaración de liderazgo

Al respecto, **Luis César Rodríguez**, Country Manager de Atento Chile, señaló:

“Esta recertificación no solo valida la solidez de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, sino que respalda nuestra estrategia de Business Transformation Outsourcing. En Atento Chile entendemos que la calidad es el habilitador clave para impulsar modelos de Total Experience, donde tecnología, procesos y talento trabajan de forma integrada para generar impacto real en los resultados de nuestros clientes”.

Compromiso con la excelencia sostenible

El proceso de auditoría externa confirmó que Atento Chile opera bajo un modelo basado en procesos medibles, auditables y optimizables, además de mantener una gobernanza y madurez organizacional, fortaleciendo la eficiencia, la consistencia y la innovación operacional.

La obtención de esta recertificación reafirma el compromiso de la compañía con la excelencia sostenida y con la evolución constante de sus capacidades en un entorno cada vez más competitivo y digital.

Acerca de Atento

Atento es el mayor proveedor de servicios de gestión de relaciones con clientes y externalización de procesos de negocio («CRM BTO») en Latinoamérica y uno de los principales proveedores a nivel mundial. Atento es también uno de los principales proveedores de servicios de CRM BTO nearshoring para empresas que operan en Estados Unidos. Desde 1999, la Compañía ha desarrollado su modelo de negocio en 17 países, empleando a más de 90.000 personas. Atento, que atiende a más de 400 clientes, ofrece una amplia gama de servicios CRM BTO a través de múltiples canales. La mayoría de los clientes de Atento son empresas multinacionales líderes en los sectores de telecomunicaciones, banca y servicios financieros, sanidad, comercio minorista y administración pública. En los últimos años, la compañía ha sido reconocida por su excelencia por varios analistas de la industria a nivel global, incluyendo Everest, Gartner, Frost & Sullivan y ISG. Forbes reconoció a Atento como una de las 100 mejores empresas para trabajar en España en 2023, mientras que Great Place to Work® nos ha clasificado continuamente como una de las 25 mejores empresas para trabajar en todo el mundo. También hemos sido reconocidos como la 1ª empresa del sector a nivel mundial en conseguir la Certificación de Gestión de la Innovación ISO 56002 que hemos mantenido por cuatro años consecutivos. Para más información visite www.atento.com