

NOTA DE PRENSA

En una jornada organizada por UNE y AEERC

Presentada la nueva Norma Internacional de calidad para los *Contact Center*

- La ISO 18295, que ha sido adoptada al catálogo de normas español, especifica los requisitos de calidad para la prestación de servicios en los Centros de Contacto con el Cliente, suponiendo un paso más para la gestión excelente de estos centros.
- Esta nueva Norma sustituye a la UNE-EN 15838; entre otras mejoras, la ISO tiene una mayor proyección internacional; estructura más claramente la relación entre las tres partes (organización cliente, CCC y cliente final) y mejora la experiencia y satisfacción del cliente.

13 de abril de 2018. Hoy ha sido presentada la nueva Norma Internacional ISO 18295 durante una jornada organizada por la [Asociación Española de Normalización, UNE](#) y la [Asociación Española de Expertos en la Relación \(AEERC\)](#) que ha tenido lugar en la sede del organismo español de Normalización.

Este estándar especifica los requisitos de calidad para la prestación de servicios de los Centros de Contacto con el Cliente (CCC), tanto internos como subcontratados, proporcionando directrices en su interacción con el cliente.

Entre otras ventajas, esta Norma supone un paso más hacia la gestión excelente de los servicios de un CCC y ayuda a clarificar las expectativas para las organizaciones que contratan los servicios de un CCC; además, permite la adecuada gestión del desempeño e incrementa la eficiencia del servicio. Asimismo, mejora la experiencia y satisfacción del cliente.

UNE ha adoptado al catálogo de normas nacional la Norma Internacional ISO 18295 para CCC, como [UNE-EN ISO 18295:2018](#). Este documento normativo se publicó en el seno de ISO (Organización Internacional de Normalización) en 2017 y paralelamente fue adoptada como europea. Ahora, ya está disponible en el catálogo de normas en español de UNE, tras los trabajos realizados en el seno del Comité Técnico de Normalización GET 14 sobre Centros de Contacto con el Cliente.

Este documento normativo sustituye a la UNE-EN 15838:2010.

Mejoras frente a la UNE-EN 15838

A diferencia de su antecesora -una norma de origen europeo-, la ISO tiene una mayor proyección internacional, y está siendo ya implantada en varios países en el mundo por lo que tendrá una repercusión y aceptación mucho mayor en el mercado. Además, la Norma ISO estructura de forma más clara la relación entre las tres partes (organización cliente, CCC y cliente final).

Asimismo, ha sido diseñada bajo un enfoque que persigue como fin último la satisfacción del cliente, analizando en profundidad no sólo cómo se prestan los servicios, sino por qué se realizan de este modo, de tal forma que los requisitos y recomendaciones de la norma aseguren los mejores resultados para el cliente final.

Este documento normativo comprende dos partes:

- **UNE-EN ISO 18295-1:2018 Centros de contacto con el cliente. Parte 1: Requisitos para los centros de contacto con el cliente (ISO 18295-1:2017).** Especifica los requisitos de productos y servicios para los centros de contacto con el cliente (CCC) y describe mediante requisitos y recomendaciones la relación entre la organización cliente que contrata los servicios del CCC, el CCC y el cliente final.
- **UNE-EN ISO 18295-2:2018 Centros de contacto con el cliente. Parte 2: Requisitos para la organización cliente que utiliza los servicios de los centros de contacto con el cliente (ISO 18295-2:2017).** Establece los requisitos para la organización cliente que contrata los servicios del CCC (ya sea interno y/o del subcontratista) y su relación con el cliente final.

La Norma es certificable por una tercera parte independiente, un modo de asegurar que se aplica eficazmente.

Sobre la Asociación Española de Expertos en la Relación (AEERC)

La Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes (AEERC) es un foro único que aglutina a las principales empresas y profesionales de la actividad de la Relación con los Clientes.

La misión de la AEERC es promover la profesionalización e imagen de esta industria, así como fomentar y divulgar información, conocimiento y experiencias. Workshops, think tanks, estudios, informes, capacitación, premios, proyectos de responsabilidad social... la AEERC pone a disposición de sus asociados, y el mercado en general, herramientas que facilitan el día a día e impulsan el conocimiento y la mejora continua.

Actualmente la Asociación es un lugar de encuentro para más de 200 compañías: empresas usuarias, outsourcers, proveedores de tecnología y proveedores de servicios. La AEERC es el representante de España en la Confederación Europea de Asociaciones de Contact Centers (ECCCO) y en diferentes foros Latinoamericanos.

Sobre la Asociación Española de Normalización, UNE

La Asociación Española de Normalización, UNE, es la entidad legalmente responsable del desarrollo de las normas técnicas en España, poniendo a disposición del tejido económico uno de los catálogos más completos del mundo, con más de 32.350 normas con soluciones eficaces al alcance de todos. Así, contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios.

UNE es el representante español ante los organismos de Normalización internacionales (ISO e IEC), europeos (CEN y CENELEC) y ante COPANT. Asimismo es el organismo de normalización español en ETSI. UNE lleva la voz de los sectores españoles a los foros mundiales en los que se discuten normas clave para su competitividad.

Asimismo, desarrolla una intensa labor de Cooperación Internacional, con más de 900 actividades ya ejecutadas que apoyan la creación de una infraestructura de la calidad en países con economías emergentes.

Para más información:

UNE

Gustavo Granero
Dirección Corporativa de Comunicación
Tels.: 914 325 969 – 699 99 58 72
comunicacion@une.org
www.une.org

Síguenos en:



AEERC

M^a Luisa Merino,
679370748
gerente@aeerc.com