



## **GRUPO ACMS Consultores**

Norma UNE 15838



**(ER-0772/2013)**

**Alcance ISO 9001**

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

**Alcance ISO 27001**

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



**(SI-0021/2020)**

Si desea implantar un Sistema de Gestión UNE 15838 en un centro de contacto con el cliente, le podemos ayudar.

### **La norma europea EN 15838 ha sido sustituida por la**

norma ISO 18295

Los centros de contacto con el cliente (customer contact center o CCC) son los centros desde los que se mantiene comunicación directa con los clientes, tanto por teléfono como por cualquier otro medio (e mail, correo postal, fax, via Web etc.). Por este motivo, la gestión de los centros de contacto con el cliente es fundamental en la imagen que recibe el cliente y por tanto en la imagen que el cliente va a percibir de la marca de empresa.

La Norma UNE EN 15838 Centro de Contacto con el Cliente. Requisitos para la prestación del servicio, es la adaptación del mandato M/378 de la Unión Europea, que surgió con el objetivo de proporcionar criterios relativos a la calidad del servicio para los centros de contacto con el cliente.

La Norma UNE EN 15838 es una norma de aplicación voluntaria, que especifica los requisitos aplicables a los centros de contacto con el cliente para poder obtener la certificación UNE EN 15838.

La Norma UNE 15838 se puede implantar y certificar en cualquier centro de contacto con el cliente (customer contact center o CCC), independientemente del tamaño y del sector de actividad de la empresa para la que presta servicio.

Información básica de la Norma UNE 15838:

Título: Centros de contacto con el cliente. Requisitos para la prestación del servicio

La Norma UNE-EN 15838:2010. Centros de contacto con el cliente. Requisitos para la prestación del servicio, especifica los requisitos aplicables a los centros de contacto con el cliente y cuyo cumplimiento puede ser certificado. Los centros de contacto con el cliente, a los que aplica la Norma UNE EN 15838, pueden ser tanto internos de una organización como contratados externamente.

La norma UNE EN 15838 es una norma de aplicación voluntaria que proporciona un modelo de gestión integral de la calidad y el desempeño que contempla todos los aspectos fundamentales de los centros de contacto con el cliente.

La certificación bajo la Norma UNE EN 15838 exige el cumplimiento de los requisitos exigidos en dicha norma, incluyendo exigencias adicionales respecto al sistema de gestión de la organización.

Algunos apartados de la Norma UNE EN 15838

- ESTRATEGIA Y POLÍTICA DE GESTIÓN

- AGENTES DE LOS CENTROS DE CONTACTO

- INFRAESTRUCTURA

- PROCESOS
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- ANEXO A (Normativo) ICR OBLIGATORIOS
- ANEXO B (Informativo) ICR RECOMENDADOS
- ANEXO C (Informativo) GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LAS ORGANIZACIONES CLIENTE
- ANEXO D (Informativo) HABILIDADES RECOMENDADAS PARA LA GESTIÓN Y ESTRATEGIA EN UN CENTRO DE CONTACTO CON EL CLIENTE

Beneficios de la Norma UNE 15838:

La implantación de un sistema de gestión bajo la norma UNE EN 15838 en centros de contacto con el cliente ofrece los siguientes beneficios:

- La Norma UNE 15838 Mejora la calidad del contacto con el cliente.
- La Norma UNE 15838 mejora la imagen de la empresa dando una imagen de calidad en los servicios que presta el resto de la organización.
- La Norma UNE 15838 permite a la empresa ganar cuota de mercado gracias a la confianza que genera entre los clientes y consumidores.
- La Norma UNE 15838 mejora la eficiencia de la empresa, aumentando a su vez la motivación y estimulación del personal en torno a un proyecto común, reduciéndose al mínimo el riesgo de no cumplir con las obligaciones para con el cliente.
- La Norma UNE 15838 permite a la empresa medir la eficacia de su sistema de gestión de acuerdo con normas internacionales a través de la certificación de terceros.
- La Norma UNE 15838 establece los cimientos a través de los que mejorar continuamente sus procesos internos y reforzar la habilidad de la organización para alcanzar los objetivos estratégicos.
- La Norma UNE 15838 aplica el Modelo Europeo de calidad a la organización

- ;a norma UNE EN 15838 es facilmente integrable con otros sistemas de gesti3n (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, etc.)
- El sistema incorpora la experiencia sectorial de los centros de contacto con el cliente, convirti3ndose en un elemento diferenciador dentro del sector.

Aspectos claves de la Norma UNE 15838:

De forma general podemos mencionar los siguientes aspectos claves de la Norma UNE 15838:

- El sistema de gesti3n bajo la norma UNE EN 15838 debe adaptarse a la realidad de cada centro de contacto con el cliente (tama1o, si es propio o subcontratado etc.).
- La empresa debe tener un responsable de calidad, que con independencia de otras funciones lidere el proyecto internamente, en colaboraci3n con la consultora ACMS. Dicha persona debe tener cierta autoridad dentro de la organizaci3n.
- La documentaci3n del sistema de gesti3n UNE EN 15838 debe ser sencilla, pr3ctica y operativa, evitando la burocratizaci3n del sistema.
- Al implantar un sistema UNE EN 15838 es importante mantener todo aquello que funciona, ya que la organizaci3n aceptar3 mejor cambios parciales. No se trata de un cambio total, sino de mejorar poco a poco la organizaci3n con la colaboraci3n de todas las partes

De forma espec3fica para cada uno de los siete apartados de la Norma UNE EN 15838, podemos indicar los siguientes aspectos claves:

- Gesti3n estrat3gica y pol3tica
- La estrategia tiene que estar definida
- Descripci3n del puesto de trabajo, la estructura organizativa y operativa, responsabilidades etc.
- Competencia requeridas (Recursos humanos, TIC, calidad, gesti3n de operaciones etc.)
- Agentes: contrataci3n y gesti3n
- Definici3n del perfil de competencias (requisitos profesionales, habilidades y aptitudes) expl3cito y verificable.
- Proceso de contrataci3n y criterios de selecci3n medibles y documentados.
- Programa de formaci3n definido
- Medici3n del rendimiento (indicadores de desempe1o) e informaci3n al agente.

- Medición de la satisfacción periódica (ICR, tasa de desgaste etc.)
- infraestructura
- Definición de los canales de comunicación disponibles.
- Usar sistemas de gestión de contactos adecuados (trazabilidad, accesibilidad a los datos, copias de seguridad, estadísticas etc.)
- Sistemas de seguridad robusto cumpliendo con la ley de protección de datos
- Entorno de trabajo adecuado
- Sistemas de copias de seguridad adecuados
- Procesos
- Acuerdo documentado con la organización cliente (OC)
- Estadísticas del servicio
- tratamiento de desviaciones en resultados acordados con la Organización Cliente.
- Seguimiento de la calidad del procesamiento de los contactos
- gestión de la plantilla
- proceso de tratamiento eficaz de quejas del cliente.
- Plan de continuidad del servicio adecuado.
- Satisfacción del cliente
- Encuesta de satisfacción del cliente.
- Analizar las quejas del cliente y plantear acciones correctoras
- Responsabilidad social
- La norma UNE EN 15838 recomienda promover una buena comunicación con los grupos sociales
- indicadores claves del rendimiento

- En la norma se indican 12 indicadores obligatorios (nivel de servicio, tasa de abandono, desgaste del agente etc.) e indicadores recomendados.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

## **Madrid**

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

## **Burgos**

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

## **Barcelona**

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

## **Málaga**

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

## **México**

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

[www.grupoacms.com](http://www.grupoacms.com)  
[informacion@grupoacms.com](mailto:informacion@grupoacms.com)