



## **GRUPO ACMS Consultores**

Certificado Iso 18295 CCC



**(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)**

Grupo ACMS Consultores puede ayudarle a conseguir la certificación ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente"

## **Certificado ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente"**

El Certificado en base a la norma internacional ISO 18295 "Centros de Contacto con el Cliente" ofrece un reconocimiento a los centros de contacto con el cliente que siguen y desarrollan los requisitos de calidad y que tiene como objetivo la mejora continua de la experiencia del cliente.

La Certificación consta de dos partes:

- UNE-EN ISO 18295-1

- UNE-EN ISO 18295-2

## **Certificación ISO 18295-1**

El Certificado ISO 18295-1 está dirigido hacia los centros de contacto con el cliente (CCC) . La Certificación ISO 18295-1 marca un esquema de gestión integral del desempeño del Centro de Contacto de Cliente que sigue los acuerdos firmados con su organización cliente

## **Certificación ISO 18295-2**

El Certificado ISO 18295-2 orientado para las organizaciones clientes que emplean los servicios de los centros de contacto con el cliente (OC). La Certificación ISO 18295-2 se realiza sobre las organizaciones cliente que desarrollan su actividad en centros de contacto propios o subcontratados sin determinar específicamente el canal de contacto.

## **Transición hacia Norma UNE EN ISO 18295**

Los Centros de Contacto con Clientes que se hayan certificado, a través de la entidad certificadora AENOR, siguiendo los requisitos de la Norma UNE-EN 15838 deben iniciar la migración hacia la norma UNE-EN ISO 18295.

La auditoría inicial se realizará en dos pasos:

Enfoque, conocimiento y revisión de todos los requisitos y evaluación de la conformidad de los servicios prestados en base a la norma UNE-EN ISO 18295-1

Puede realizarse de forma exclusiva para ISO 18295-1, o también está la posibilidad de hacerla integrada con los procesos de certificación de otras normativas que ya hayan sido implantadas por el Centro de contacto de clientes.

NORMA ISO 18295 CENTROS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

PRESUPUESTO ISO 18295

CERTIFICADO ISO 18295

CONSULTORA ISO 18295





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)