



GRUPO ACMS Consultores

Certificado UNE EN 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 calidad bajo la Norma UNE EN 15838 le podemos ayudar.

La norma UNE-EN 15838 ha sido sustituida por la norma

ISO 18295

Si desea iniciar los trámites para la transición siga el siguiente enlace:

Certificado ISO 18295 Centros de Contacto con Cliente CCC

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 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. El proceso de certificación se realiza en las siguientes fases:

- Solicitud de Auditoría de Certificación UNE EN 15838:

El Centro de Contacto con el Cliente interesado en obtener un certificado del Sistema UNE EN 15838 implantado, solicita a la Entidad Certificadora elegida el inicio del proceso de certificación, una vez analizado y aceptado el correspondiente presupuesto .

- Auditoría de certificación UNE 15838. Etapa I:

La Entidad Certificadora elegida, audita el sistema de gestión y revisa su documentación, estado de implantación y grado de comprensión de los requisitos de la norma de gestión de la calidad por parte del personal de la organización, para comprobar la conformidad con la norma UNE EN 15838.

- Auditoría de certificación UNE 15838. Etapa II:

la Entidad Certificadora elegida realiza una auditoría en las propias instalaciones de la empresa auditada para revisar cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad y con qué eficacia. Una vez realizada la auditoría se emite el Informe final.

- Informe de medidas correctoras:

La Entidad Certificadora exigirá un informe de medidas correctoras y preventivas en un tiempo determinado, a la empresa auditada.

- Emisión del certificado UNE 15838:

Una vez que se ha demostrado en la auditoría que la empresa cumple con los requisitos establecidos en la Norma UNE EN 15838, la empresa recibe el certificado UNE 15838, en el que se pone de manifiesto la implementación de su sistema de gestión y su conformidad con la norma UNE EN 15838.

Si la Entidad Certificadora considera que el sistema de gestión UNE EN 15838 implantado en la empresa no es adecuado para obtener el certificado UNE 15838, se comunicará a la organización y se planteará la posibilidad de realizar una auditoría UNE EN 15838 extraordinaria.

La Entidad Certificadora vigila, mediante evaluaciones periódicas, que las entidades certificadas continúan cumpliendo los requisitos de la Norma UNE EN 15838. Si en algún momento se constata que la organización no mantiene el Sistema De Gestión de la Calidad UNE EN 15838, puede retirar la certificación UNE 15838 hasta que se demuestre de nuevo el cumplimiento con los requisitos de la Norma.



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
informacion@grupoacms.com