

edición
2023
5^a

Observatorio Contact Center

93 expertos opinan sobre el sector



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



#ObservatorioAEERC2023

RETOS JURÍDICOS Y TECNOLÓGICOS PARA ENCARAR UNA DÉCADA DESAFIANTE



Manuel Triana Alonso
Responsable de LOPD y Buenas Prácticas PLUSCONTACTO

Tras el invierno de 2022 y el inicio del fin de la pandemia, anticipábamos el futuro con cierto optimismo. No contábamos con que los cisnes negros como los meteoritos, traen consigo acontecimientos de cola que, sumados a nuevos eventos inesperados, pueden definir el futuro de una década. Una nueva guerra fría a raíz del conflicto en Ucrania, una inflación descontrolada y la amenaza de una recesión económica. No es agradable aceptar que, posiblemente, vamos a pasar por años complicados; pero aceptarlo siempre es el primer paso para confrontarlos. Y las empresas, sustentadoras del trabajo de tantas familias, tenemos la obligación de tomárnoslo muy en serio. Nosotros, desde PLUSCONTACTO, como contact center especializado en Fundraising somos bien conocedores de

la realidad social que está viviendo el país y las enormes dificultades por las que muchos colectivos vulnerables están pasando. En este sentido, podemos intuir que no será de extrañar que las nuevas realidades sociales que se aproximan afecten tanto a empresas como a clientes.

A nivel práctico, como sector, tenemos un buen número de retos inmediatos a los que hacer frente en 2023; principalmente nuevas regulaciones jurídico-organizativas y crecientes necesidades tecnológicas:

- **Compliance y Consumo:** Para principios y mediados de año, se espera la aparición de dos nuevas regulaciones que requerirán de un amplio desarrollo organizativo: la **Ley de Servicios de Atención al Cliente**, específica para nuestro sector, junto con la **Ley de Protección del Informante**.

Con respecto a la primera, ni que decir tiene que va a suponer la readaptación de gran cantidad de procesos productivos y tecnologías utilizadas; al tiempo que, por qué no decirlo, puede posibilitar la aparición de nuevas líneas de negocio. Actualmente, y en gran medida gracias al gran trabajo de la AEERC, existen más de 300 enmiendas a esta Ley, cuestionando disposiciones tales como el plazo de 6 meses para adaptarse a la norma, la exclusión del ámbito de la Ley de los servicios de atención al ciudadano de la Administración Pública o la falta de diferenciación de cara a gestionar quejas o consultas; entre otras.

Con respecto a la segunda, la Ley de Protección del Informante va a requerir la creación de verdaderos “microsistemas” procesales: idealmente, un equipo que reciba y gestione las denuncias, otro que realice las investigaciones y recoja las pruebas necesarias, y, finalmente, un órgano o comisión que resuelva sobre el procedimiento iniciado. Y para revestir dichos equipos, será necesario contar con nuevos perfiles profesionales o reasignar las responsabilidades de los ya existentes. Más todavía, considerando, desde el lado de la “cantidad”, ya que nuestro sector es muy intensivo en lo relativo al tamaño de las plantillas; un número importante de instancias presentadas tanto por el personal de la empresa, como por

exempleados. Por el lado de la “calidad” y variabilidad de las instancias, no debemos preocuparnos en la misma línea que lo harán sectores regulados. Eso sí, al ser estas empresas una parte importante de nuestros clientes, sus propios procesos de auditoría, cumplimiento y adaptación a la norma nos afectarán en segundo término.

- **Tecnología y ciberseguridad:** La relación entre los sectores productivos y la ciberseguridad casi siempre se ha podido resumir en 3 posiciones para las empresas: o es un asunto radical y diario para ellas, e insisten en explicar sus bondades ante las demás; o asienten sosegadamente con la cabeza, conscientes de su necesidad e importancia en el largo plazo; o escuchan comentar sobre el asunto en respetuoso silencio (“sí, bueno, tenemos; algo tenemos) Esto va a cambiar, por necesidad, de cara a los próximos años; convirtiéndose en uno de los temas centrales. En el nuevo panorama internacional, la ciberdelincuencia no solo va a ser una forma muy eficaz de espionaje industrial, no solo va a seguir siendo un delito enormemente rentable; va a ser el arma más utilizada por los bloques y alianzas en el contexto de una nueva guerra fría.

Podemos pensar que nuestra industria, no es parte de sectores estratégicos o muy regulados, teniendo un riesgo no muy elevado. La realidad es que eso no es cierto. Los datos que manejamos no pueden considerarse datos de carácter especial en su mayoría, pero sí constituyen volúmenes muy grandes. Y no olvidemos que comercializamos productos o prestamos servicios de atención al cliente para esas empresas estratégicas; usando los datos de sus propios clientes: banca, seguros, telecomunicaciones y energéticas, entre otras. Si ellas, empresas altamente tecnificadas, han sufrido y sufren ciberataques; nuestras empresas no terminarán esta década sin saber lo que es hacerlo con más frecuencia e intensidad que hasta el momento.

Con este panorama, no es casualidad que se haya aprobado un nuevo **Esquema Nacional de Seguridad** a mediados de 2022, obligatorio para el sector público; o una nueva revisión del **estándar internacional de la ISO 27001**. Aunque los cambios no son muy profundos, sí que establecen un nuevo punto de partida donde la ciberseguridad empezará a ser un elemento principal bien por exigencias de los poderes públicos (incluyendo a

los europeos), bien por exigencias contractuales de nuestros mismos clientes.

- **Derecho laboral, constitucional, sociedades y derecho concursal:** La combinación de inflación y subida de tipos de interés, está provocando importantes problemas dentro de las empresas: para la plantilla supone la pérdida de poder adquisitivo, lo que se traducirá en reclamaciones sobre los salarios y mayor presión sindical; y para la propiedad de la empresa, complica la solicitud de préstamos y la inversión interna, o, peor, la refinanciación de deudas pasadas.

En términos prácticos, esta inestabilidad se ha sumado con los retrasos derivados de la pandemia, y ha vuelto a posponer por enésima vez la firma del Convenio Colectivo. Ambas posturas tienen difícil reconciliar las necesidades salariales con los riesgos por la pérdida de liquidez y financiación. Veremos qué avances tenemos en las próximas semanas.

Pese a todo, no podemos decir que la miríada de nuevas regulaciones en materia laboral de 2022 no haya incrementado ciertos niveles de protección laboral a favor de las personas empleadas: por ejemplo, a través de **Ley de Igualdad de Trato o la Ley Orgánica de garantía integral de la Libertad Sexual**. Además, encontramos proyectos que, bien hayan sido definidos por una Ley previa, bien hayan sido implantadas voluntariamente por las empresas, han mejorado notablemente las condiciones laborales del personal trabajador: teletrabajo, conciliación familiar, beneficios sociales, igualdad, riesgos psicosociales, contratación indefinida, jornada completa, adaptaciones de jornada, etc...

Finalmente, la aparición de una nueva **Ley Concursal en 2022** viene a confirmar las sospechas sobre el futuro económico: se anticipa un aumento de las solicitudes de concursos y quiebras; o previo a esa situación (si hay suerte) las colas en notarios y registros mercantiles para declarar fusiones, absorciones u otras operaciones societarias defensivas.

Como conclusión, por lo tanto, vienen retos complejos por delante pero sabiendo que esto es así, anticipándonos y preparándonos adecuadamente, estamos convencidos de que, una vez más, juntos lo superaremos.

THE ADECCO GROUP | **ADEVINTA SPAIN** | ADI CONSULTING | **AQUASERVICE** |
ASITUR | **ATENTO** | AVATEL | **AXA** | BANCO SANTANDER | **GRUPO CAJAMAR** |
BE CALL Group | **BeeDIGITAL** | BOSCH Service Solutions España | **BRIDGESTONE**
MOBILITY | **CATSERVEIS SXXI** | Clínica BARRAQUER | **Clínica BAVIERA** | CLÍNICUM
| CONTESTA | CONTACT CENTER INSTITUTE | CRUZ ROJA | DKV INTEGRALIA |
DIALAPPLET | Grupo eCUSTOMER. | **EMERGIA** | ENDESA | **GoContact** |
GSS Grupo Covisian | **GT Motive** | HDC | **HELPHONE** | HOLALUZ | **HOMESERVE**
| HOTELBEDS | **HYUNDAI** | IBERCAJA Connect | **IFAES** | ILUNION | **INETUM** |
INTELCIA Spain & Latam | ISGF | Instituto Tecnológico Hotelero (ITH) |
E-VOLUCIONA by INTELCIA | **IZO** | KIA | KONE Ibérica | **KONECTA** |
LABORAL KUTXA | LANALDEN | **LEASEPLAN** | LIBERTY SEGUROS | LÍDERES Y
DIGITALES | MADISON | **MAPFRE** | MAYORAL | **MARKTEL GLOBAL SERVICES** |
MUTUA MMT SEGUROS | **NEXIAN** | NUANCE Communications | **ODIGO Iberia** |
OESIA | **ON SOLUCIONES** | ORANGE España | **PACKLINK** | PALANTIR
TECHNOLOGIES | **PLUSCONTACTO** | QUID QUALITAS | **QUIRONSAJUD** |
Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. ONTS | **REPSOL** | RECORDIA.NET
| **SABIO** | SAGE | **SECURITAS DIRECT** | SITEL | **STREAM MOBILE** | SYGRIS |
TEYAMÉ 360 | TGESTIÓN | **TRANSCOM España** | TOTAL ENERGIES | Volkswagen
Group España Distribución | **WEBHELP** | **ZURICH Seguros**

Observatorio Contact Center

2023
edición 5^a



Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



C/ Isaac Peral nº2 Planta 4 | 28015 Madrid
Tef.: + 34 679 370 748 www.aeerc.com

