

Cestrack aporta soluciones para preparar a las empresas ante la futura Ley de Servicios de Atención al Cliente

El Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio de Consumo, ha aprobado el anteproyecto de Ley de Servicios de Atención a la Clientela con el objetivo de garantizar los derechos básicos de los consumidores y establecer unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir las empresas

La ley, que entrará en vigor a principios de 2023, pretende acabar con los "infinitos" tiempos de espera y facilitar a los clientes el seguimiento del estado de tramitación del procedimiento en el que esté interesado, que ha de ser inteligible, viable, gratuito y fácilmente accesible.

Esta ley se enfoca especialmente a grandes empresas públicas o privadas que presten bienes y servicios de carácter básico y de interés general, pero será potencialmente aplicable a cualquier mediana o gran empresa de cualquier sector y tamaño que incluya áreas de atención al cliente. Esto les obliga a ponerse al día sobre los requisitos que deberán cumplir para no quedar al margen de la legalidad. Entre otras medidas, la norma limitará a 3 minutos el tiempo de espera para ser atendido telefónicamente en servicios generales de información, reclamación y postventa.

Según la normativa de consumo, el no cumplimiento de la ley se considerará infracción leve (con multas de entre 150 y 10.000 euros) y se considerará grave cuando afecte a clientes vulnerables o sean acciones reincidentes (sanciones hasta los 100.000 euros).

¿A qué obliga la ley?

Dependiendo del sector de la empresa serán necesarias unas medidas diferentes. Por ejemplo, el sector de la banca estará obligado a dar un servicio personalizado teniendo en cuenta la edad o el nivel de competencias digitales. Y el sector de la energía tendrá que ofrecer un servicio 24/7 cuando se trate de problemas de suministro, poniendo en todos los casos gran atención a las personas con discapacidad.

Además, el nuevo Proyecto de ley prevé que las empresas tengan un sistema informático de gestión unitario o centralizado que garantice la constancia de las quejas, reclamaciones e incidencias presentadas, y que facilite el seguimiento de su tramitación.

En resumen la ley está hecha para mejorar el canal de comunicación entre cliente y empresa para garantizar un servicio de atención al cliente que sea transparente y accesible.

Según Pedro García, experto en software de gestión y Socio Director de la consultora tecnológica Indicus Software:

"Cada vez es más frecuente que no solo las grandes empresas dispongan de un software centralizado de atención al cliente, sino que también las medianas y pequeñas empresas lo tengan y den más importancia a la atención personalizada en solicitudes, quejas y reclamaciones. Y cada vez son más conscientes de que una de las mejores maneras de diferenciarse de su competencia es dar un buen servicio postventa a los clientes, lo que mejora la fidelización y la calidad de servicio. Y para ello es indispensable que dispongan de un software de gestión especializado, que automatice tareas para la mejora de los tiempos de resolución y que asegure la transparencia, la trazabilidad y una respuesta eficiente a las necesidades de sus clientes".

Pedro García también destaca la oportunidad que tienen estas empresas de anticiparse a la futura ley para mejorar la calidad del servicio prestado y fidelizar a su clientela:

"Como expertos ante las exigencias de la futura ley, apostamos por integrar soluciones como Cestrack, software de gestión integral para los departamentos de atención al cliente, que soluciona de forma fácil y rápida todos los requerimientos que trae esta nueva ley, además de mejorar otros muchos aspectos relacionados con la calidad del servicio al cliente. Otra ventaja de Cestrack es que no sustituye necesariamente a otros sistemas de gestión que las empresas ya tengan en funcionamiento, sino que se puede integrar y complementar con ellos para optimizar los flujos de trabajo y cumplir con la nueva ley"

Pequeñas y grandes empresas como Ingenico, Oney, Metro de Madrid o SaludMadrid ya tienen sus sistemas integrados con Cestrack y se benefician de un software de gestión intuitivo, 100% adaptable a cualquier departamento de empresa y en continuo crecimiento.

Más información sobre la nueva Ley y cómo cumplirla con Cestrack en el siguiente enlace: [Servicios de Atención al cliente.](#)

Datos de contacto:

Jorge Marañón
Doblepro Agencia
629211898

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Marketing E-Commerce Software](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>