



Nota de Prensa

El área de Contact Center de ILUNION alcanza el máximo nivel en Excelencia en el Servicio

- El modelo de gestión de la empresa logra el nivel 'Sorprendente' de esta Norma, siendo la primera del sector en obtenerlo a nivel nacional

Madrid, 24 de marzo de 2025.- ILUNION se ha convertido en la segunda empresa de España y en la primera de su sector en lograr el máximo nivel, (4) 'Sorprendente', en la certificación de AENOR conforme a la norma UNE-CEN/TS16880:2015 para su Sistema de Gestión de Excelencia en el Servicio, a través de su área de Contact Center. Tres años después de ser el primero en recibir este certificado, AENOR, entidad líder en generación de confianza, ha avalado de nuevo el Sistema de Gestión de Excelencia en el Servicio al cliente de toda la compañía y le ha otorgado la máxima puntuación de esta Norma.

“Sin duda alguna, este hito no solo refuerza y da visibilidad al compromiso de toda la compañía en su conjunto, sino que también consolida el posicionamiento de ILUNION Contact Center BPO y su firme modelo de gestión 360, en el tejido empresarial español”, asegura la CEO de ILUNION Contact Center BPO, Susana Sánchez.

La empresa apuesta firmemente por un modelo diferencial de mejora continua que le acompaña en su camino hacia la excelencia con todos sus grupos de interés. “Haber elevado nuestra certificación al Nivel 4 demuestra nuestro compromiso con la mejora continua y es la confirmación externa de que nuestro camino hacia la excelencia es el correcto. Lo que también refrenda el Sello EFQM +500 obtenido el anterior año”, añade Susana Sánchez.

Por su parte, el director general de Evaluación de la Conformidad de AENOR, David de Pastors, ha puesto en valor “la sólida apuesta por la mejora continua de ILUNION Contact Center BPO está alineada con el espíritu de todo Ilunion y para AENOR es muy satisfactorio trabajar con un líder que tiene convicciones tan firmes. Este trabajo de tres años para mejorar el nivel de su certificación en Excelencia en el Servicio de su Contact Center, aporta valor para el cliente final, para la organización, para el empleado y para el propio contact center, mejorando la robustez y la eficiencia del servicio. Todo ello permite proporcionar un nivel más alto de experiencia al cliente en nombre de la organización, así como la garantía de que proporciona información exacta y fácilmente comprensible”.



Compromiso e implicación para dejar huella en el cliente

La auditoría ha valorado la implicación y el compromiso de todas las áreas de la compañía, desde la alta dirección hasta los agentes, con la excelencia en el servicio a los clientes. En este sentido, AENOR subraya la filosofía del área de Contact Center de ILUNION, centrada en garantizar la mejor experiencia de empleado, lo que impacta directamente en una experiencia de cliente excelente.

Entre los puntos fuertes de la compañía que han tenido en cuenta los auditores de AENOR destacan:

La firme apuesta por la innovación a través del Centro de Automatización y Transformación (CAT 4.0), que ha desarrollado proyectos innovadores en reingeniería de procesos, automatización, analítica del dato, asistentes virtuales e Inteligencia Artificial, entre otros.

El compromiso de ILUNION Contact Center BPO con la excelencia, distinguido en 2024 con numerosos premios, y que le ha valido diversas certificaciones, como, por ejemplo, EFQM+500, Madrid Excelente, Top Employer 2024 y Esquema ENS (nivel medio).

El impulso de la sostenibilidad basado en la ética como estrategia y como camino. Bajo los criterios ambiental, social y buena gobernanza (ASG), destaca la puesta en marcha y despliegue del propio Plan Director de Sostenibilidad 24-27, junto con diferentes acciones vinculadas al desarrollo del mismo como voluntario corporativo, Proyecto Comunidad, DDHH y alianzas.

El foco en el reconocimiento a las personas a través de diferentes acciones que fomentan su motivación y sentimiento de pertenencia con la compañía, para conseguir la mejor experiencia de empleado.

Por último, la certificación pone especial énfasis en los innovadores proyectos Wow de la compañía, como Raíces, Discovery, Biometría de Voz, dIAna y el Plan Embajadores. Son iniciativas que están orientadas a mejorar la experiencia tanto del cliente como del empleado y, además, consiguen cumplir con el propósito de la organización.



Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación, información y consultoría de transformación de negocios. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 88.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de 19 sedes en todas las Comunidades Autónomas con auditores propios y presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

Para más información:

Jesús Gómez-Salomé

Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales

Tel.: + 34 650 563 275

jgomez-salome@aenor.com

Síguenos en:

