

Actividades económicas y ocupaciones del sector de Contact Center

Según la **Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE 2009)**, el sector de Contact Center quedaría encuadrado principalmente en el código **8220 Actividades de los centros de llamadas**, dentro de la división **82 Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas** y perteneciente a la sección **N ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y SERVICIOS AUXILIARES**. El citado código 8220 comprende la prestación de servicios de:

- Los centros de recepción de llamadas, que responden a llamadas de los clientes con operadores, distribución automática de llamadas, integración ordenador-teléfono, sistemas de respuesta vocal interactiva o métodos similares para recibir pedidos, facilitar información sobre productos, ocuparse de las solicitudes de asistencia de los clientes o atender sus quejas
- Los centros de emisión de llamadas que usan métodos similares para vender o promocionar mercancías o servicios a posibles clientes, realizar estudios de mercado o encuestas de opinión pública y actividades similares para los clientes.

Aunque en este estudio nos referiremos a la clasificación CNAE-2009, la nueva CNAE-2025, que irá implantándose de forma escalonada a partir de enero de 2025, amplía la definición del citado código 8220 al añadir “las actividades de los centros de llamadas basados en la web y de los centros que se ocupan de las solicitudes de asistencia de los clientes o de atender sus quejas por otros canales de comunicación”, reflejando así la evolución del sector hacia la omnicanalidad a la que hemos hecho referencia en el artículo anterior.

Además, en función del tipo específico de servicios prestados, algunas empresas están registradas bajo otros códigos CNAE:

- **8299 Otras actividades de apoyo a las empresas n.c.o.p.**
- **7320 Estudios de mercado y realización de encuestas de opinión pública.**
- 7311 Agencias de publicidad.
- 6209 Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática.
- 6120 Telecomunicaciones inalámbricas.

- 6190 Otras actividades de telecomunicaciones.

Por otra parte, la **Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO 2011)** permite identificar los principales perfiles profesionales que conforman el sector de Contact Center. Estos perfiles abarcan diferentes niveles de responsabilidad y especialización, reflejando la complejidad y diversidad de funciones existentes en el sector:

Grupo 4: Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina

Este grupo concentra la mayor parte del empleo operativo del sector:

- **4424 Teleoperadores:** Es la ocupación central del sector y la que agrupa al mayor número de profesionales. Comprende a aquellos trabajadores que suministran información y asesoran a los clientes, responden a preguntas relacionadas con los productos, servicios y políticas de la empresa o la organización y tramitan las transferencias financieras, por teléfono o medios electrónicos, como el correo electrónico. Operan exclusivamente por teléfono, no son accesibles directamente por los clientes y pueden estar localizados en establecimientos lejos de donde se realizan otras operaciones de las organizaciones o compañías sobre las que se suministra información. En su definición se especifica que sólo se clasifican en el grupo primario 4424 los empleados que responden a solicitudes de información y/o se ocupan de operaciones sencillas, mientras que los que prestan servicios especializados, como los consultores de viajes, se clasifican en el grupo especializado correspondiente, estén o no estén ubicados en los centros de atención al cliente.
- **4430 Agentes de encuestas:** entrevistan a personas y registran sus respuestas a las preguntas relativas a una amplia gama de cuestiones en encuestas y estudios de mercado.
- **4500 Empleados administrativos con tareas de atención al público no clasificados bajo otros epígrafes:** incluye los empleados administrativos que desarrollan tareas de atención al público y que no se han incluido en otros epígrafes. Estos empleados realizan diferentes tareas administrativas y de oficina de acuerdo con los procedimientos establecidos, como el personal de back office.

Grupo 5: Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores

- **5420 Operadores de telemarketing:** mantienen contactos con clientes o posibles clientes, usando el teléfono u otro medio de comunicación electrónico, para promover productos y

servicios, hacer ventas y concertar visitas de venta. Pueden trabajar en un centro de llamadas telefónicas o en lugares no centralizados.

Grupo 3: Técnicos; profesionales de apoyo

- **3812 Técnicos en asistencia al usuario de tecnologías de la información:** prestan asistencia técnica a los usuarios, de manera directa o por teléfono, correo electrónico u otros medios electrónicos, incluidos el diagnóstico y la resolución de dificultades y problemas que afecten al software, los equipos informáticos principales y periféricos, las redes, las bases de datos e Internet, y prestan asesoramiento y apoyo en el desarrollo, instalación y mantenimiento de sistemas.
- **3811 Técnicos en operaciones de sistemas informáticos:** personal técnico que facilita las tareas de proceso, operación y seguimiento de los sistemas de tecnología de la información y las comunicaciones, incluidas las redes de área local y extendida (LAN y WAN), y los equipos y software asociados, con el fin de garantizar un rendimiento óptimo y la identificación de los problemas existentes.
- **3613 Asistentes de dirección y administrativos:** se encargan de tareas de intermediación, coordinación y organización y/o preparan la correspondencia, informes y actas así como otra documentación especializada.

Grupo 2: Técnicos y profesionales científicos e intelectuales

Agrupar a perfiles especializados y con mayor cualificación:

- **2651 Profesionales de la publicidad y la comercialización:** elaboran y coordinan estrategias y campañas de publicidad, determinan el mercado para nuevos productos y servicios e identifican y desarrollan oportunidades de mercado para nuevos productos y servicios y para los existentes.
- **2653 Profesionales de la venta de tecnologías de la información y las comunicaciones:** venden, a escala mayorista, equipos, software y otros bienes y servicios de TIC incluidas instalaciones, y suministran información especializada según se requiera.
- **2640 Profesionales de ventas técnicas y médicas (excepto las TIC):** profesionales que representan a las empresas vendiendo distintos bienes y servicios industriales, médicos y farmacéuticos a establecimientos industriales, empresas, profesionales y otros establecimientos..

Grupo 1: Directores y gerentes

Comprende los perfiles directivos del sector:

- **1321 - Directores de servicios de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC):** planifican, dirigen y coordinan la adquisición, desarrollo, mantenimiento y uso de los sistemas de ordenadores y telecomunicaciones. Se incluyen en este grupo tanto directores de departamentos como directores generales de empresas que no cuentan con una jerarquía a nivel directivo..
- **1221 - Directores comerciales y de ventas:** planifican, dirigen y coordinan las actividades de ventas y comercialización de una empresa u organización, o de empresas que prestan servicios de ventas y comercialización a otras empresas u organizaciones.
- **1212 - Directores de recursos humanos:** planifican, dirigen y coordinan políticas relativas al personal, a las relaciones laborales y a las actividades de salud y seguridad en el trabajo de una empresa u organización, o de empresas que presten servicios de recursos humanos a otras empresas u organizaciones.

REFERENCIAS:

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2009). *Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE 2009)*. INE.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177032&menu=resultados&idp=1254735976614#_tabs-1254736195862

Instituto Nacional de Estadística (INE). (2009). *Clasificación Nacional de Ocupaciones 2011 (CNO2011)*. INE.

https://www.ine.es/dyngs/INEbase/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177033&menu=ultiDatos&idp=1254735976614