1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es dar soporte y apoyo en aquellos aspectos relacionados con servicio al cliente de la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR, desde el punto de vista tanto logístico, como de calidad y de gestión del cliente. Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, sus elementos, importancia y las "buenas prácticas" actuales como:

- Conocer la importancia de la Atención y el Servicio al CLIENTE, y las herramientas básicas para el desarrollo de un excelente Servicio.
- Identificar todos los tipos de clientes y definir la calidad del Servicio.
- Prestar este servicio hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los afiliados y beneficiarios de la Corporación ya que son la razón de ser de la entidad.
- Brindar un excelente servicio a los clientes de la Caja como ejes principales generando confianza y apoyo relacionados con la satisfacción de sus necesidades.
- Tener una información constante sobre las necesidades y expectativas de los usuarios.

2. ALCANCE

Desde la recepción de solicitudes de los clientes y usuarios, para la posterior entrega de las PQRS al Profesional del Sistema de Gestión de calidad para su distribución al área responsable, la respuesta al cliente y finalmente la recepción de la PQR solucionada para la aplicación de la encuesta de satisfacción.

3. RESPONSABLE

Oficina de Servicio de Atención al Cliente, Coordinador de calidad

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

El Cliente

El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y la razón de ser de COMFIAR.

REVISO:	**APROBO**
Nombre y Firma:	Nombre y Firma:
Fecha:	Fecha:

Un cliente:

- Es la persona más importante de COMFIAR
- No depende de nosotros, nosotros dependemos de él.
- Es el propósito de nuestro trabajo, no una interrupción al mismo.
- Es un ser humano de carne y hueso con sentimientos y emociones.
- Es una persona que nos trae sus necesidades, deseos y es nuestra misión satisfacerlo con la prestación de los servicios.
- Es merecedor del trato más cordial y atento que le podamos brindar.
- Es alguien a quien se debe complacer y no alguien con quien discutir o confrontar.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito

Petición: Solicitud verbal o escrita que el afiliado o usuario realiza ala Corporación, relacionada con el servicio que brinda, para requerir su intervención en un asunto de su competencia.

Queja: Inconformidad por las actuaciones realizadas por COMFIAR o por alguno de sus trabajadores (irregularidades).

Reclamo: Solicitud verbal o escrita con el objeto de manifestar la inconformidad por la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sugerencia: Propuesta de una idea que se tenga a consideración a la hora de hacer algo.

5. CONDICIONES GENERALES

La Caja cuenta con un ambiente adecuado para atender a los clientes, afiliados y beneficiarios del Sistema de Subsidio Familiar, el cual permite brindar una atención cómoda, privada, personalizada, agradable y dispuesta incluso para personas con discapacidad.

La oficina destinada por la Caja de Compensación Familiar de Arauca COMFIAR para atención a los clientes que presentan una petición, queja o reclamo, se encuentra debidamente señalizada; cuenta con ventanillas preferenciales, plenamente identificadas para ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados y niños. Dichos espacios son accesibles al público.

Política de atención al cliente: A través de la comunicación constante con los clientes COMFIAR mejorará cada día para ofrecer un excelente servicio a sus afiliados. Así mismo estará comprometida en brindar un servicio de calidad, oportuno y eficaz, que supere las expectativas de los clientes, soportado en un equipo humano idóneo con clara orientación.

Política de atención a las personas discapacitadas: De acuerdo a lo establecido en la constitución y las Leyes colombianas, COMFIAR creará condiciones físicas, culturales y comunicativas favorables para las personas con discapacidad, mediante la utilización masiva y efectiva de ayudas técnicas, tecnológicas de infraestructura, de información y comunicación.

5.1. La oficina de servicio de atención al cliente será la encargada de supervisar:

a. El buen uso de los uniformes y la buena presentación personal de los funcionarios que atienden público.
b. De que en la atención prestada a los usuarios se pongan en práctica los principios de atención al cliente.
c. La Oficina de Servicio de Atención al Cliente recibe, las solicitudes hechas por el usuario en la ventanilla de atención al cliente y por la línea gratuita, a las que pueda dar solución inmediata lo realizará y las que requieran ser transferidas, serán remitidas al Coordinador de calidad quien la radicará, distribuirá y velará por que cada sección a la que fue dirigida dichas solicitudes den respuesta en el tiempo establecido y deberá realizar seguimiento a los casos registrados e informar a las personas encargadas de resolverlos si se presentan inconvenientes.
d. Al cerrarse la solicitud, el líder del proceso la remite al coordinador de calidad para su cierre en el libro radicador, y este a su vez la remite al funcionario de atención al cliente para que aplique la encuesta de satisfacción del cliente.

5.2. BUENA ATENCION AL CLIENTE

a. Mostrar un trato amable y cordial

Todos los funcionarios de COMFIAR deberán siempre mostrar un trato amable y cordial con afiliados y usuarios, hacerles notar que estamos para servirles, que estamos interesados en su satisfacción, pero mostrando un interés genuino que no sea forzado ni artificial, pues el cliente suele darse cuenta de ello y puede molestarlo o incomodarlo.

b. Dar un buen servicio o atención a todos los clientes

Se debe procurar brindar un buen servicio a todos y cada uno de los clientes, sin prejuicios de ningún tipo, pues no existen los clientes pequeños, a todos se les debe tratar por igual, sin distingo de raza, religión, etc.

5.3. PRINCIPIOS DE ATENCION AL CLIENTE

La atención a afiliados y usuarios de COMFIAR se basará en los siguientes principios:

- Cortesía: Se pierden muchos clientes si el personal que los atiende es descortés. El cliente desea siempre ser bien recibido, sentirse importante y que perciba que uno le es útil.

- Atención rápida: A nadie le agrada esperar o sentir que se le ignora. Si llega un cliente y estamos ocupados, dirigirse a él en forma sonriente.

- Confiabilidad: Los clientes esperan encontrar lo que buscan o que alguien responda a sus preguntas. También esperan que si se les ha prometido algo, esto se cumpla.

- Atención personal: Nos agrada y nos hace sentir importantes la atención personalizada. Nos disgusta sentir que somos un número. Una forma de personalizar el servicio, es llamar al cliente por su nombre.

- Personal bien informado: El cliente espera recibir de los empleados encargados de brindar un servicio, una información completa y segura respecto de los servicios que se ofrecen.

- Simpatía: El trato comercial con el cliente no debe ser frío y distante, sino por el contrario responder a sus necesidades con entusiasmo y cordialidad.

5.4. CLASES DE ATENCION

a. Atención cara a cara

• Hacer contacto visual con el usuario desde el momento en que se les acerque, saludar de inmediato, de forma amable y sin esperar que sean ellos (as) que saluden primero Ejemplo: buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido)…en qué puedo servirle

• Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto

• Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario, con un trato cordial, espontáneo y sincero.

• Trabajar para garantizar la satisfacción del usuario, en ese momento ser un asesor.

• Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y si es del caso se registrará en el formato correspondiente y se direcciona al área que le compete.

• Al despedirse, agradecer al usuario el haber recurrido a esta sección para resolver su problema y si se le puede servir en algo más.

• Realizar seguimiento de la información hasta que se le dé respuesta al usuario en forma oportuna.

b. Atención Telefónica

• Contestar el teléfono antes del tercer timbre.

• Saludar a quien llama de la siguiente forma: nombre de entidad o sección de servicio, "buenos días, buenas tardes, (mi nombre y apellido) en qué le puedo servir, ¿con quién tengo el gusto de hablar?"

• Es necesario que el funcionario hable con nitidez, con una buena articulación y vocalización, para que el usuario comprenda el mensaje.

• A través de la voz se puede obtener información muy valiosa inclusive sin necesidad de un contacto visual, cuando el usuario recurre por una duda, queja o reclamo debemos ser persuasivos y contundentes.

• Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten y registrar en el formato correspondiente.

• Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo de la comunicación.

• Hacer seguimiento de la información suministrada telefónicamente hasta que se le dé respuesta al usuario.

c. Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

La Corporación dispone de los medios idóneos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así:

- Personal: Se realiza directamente por las personas interesadas, acudiendo ante las Oficinas de Atención al cliente, dependencias encargadas para la recepción de inconformidades u oficina que le competa el tema. Todos los funcionarios están en la obligación de recepcionar las peticiones.

- Escrito: Refiere a la presentación de un documento elaborado, mediante el cual da a conocer una inconformidad, si este es entregado en la sede principal debe ser radicado en recepción; en la sede de servicios sociales por el auxiliar de la división; en el colegio por la secretaria y en los municipios por las auxiliares de la oficina.

- Teléfono: Las que se recepcionen en los abonados directos o líneas gratuitas de las "Oficinas de Atención al Cliente" 01 8000 94 54 57 serán radicadas en el respectivo formato y direccionadas a la sección que corresponde de forma inmediata para darle el debido proceso.

- Correo postal: corresponde a todas las informaciones allegadas por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos.

- Web: son todas aquellas que se publiquen en la página www.comfiar.com.co en el link de "Petición, Quejas y Reclamos".

- Correo electrónico: todas aquellas que sean remitidas a las cuentas de correo institucional de las diferentes dependencias de la corporación.

- Buzón: estos se encuentran ubicados en la entrada principal de cada una de las sedes de la corporación.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

6.1. ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, este proceso comprende cuatro etapas básicas, a saber:

a. Presentación personal de los funcionarios que atienden público**.**

Los funcionarios deberán hacer uso del uniforme de forma obligatoria en los días establecidos, su presentación personal debe ser impecable.

b. Apertura

Saludo, el objetivo es tener acercamiento necesario para abrir comunicación con el interlocutor, es abrir la puerta de la corporación, dar la bienvenida o contestación, de forma tal que el usuario se sienta importante, reconocido como persona, digna de respeto, confianza, para ser escuchado por el funcionario, quien lo orientará en el problema planteado o le brindará el servicio que solicite.

c. Análisis y comprensión

Es el momento en que se escucha, se facilita el espacio adecuado y se da la atención necesaria para que el usuario manifieste sus necesidades (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitaciones).

Delimitar el tiempo y espacio mantener la neutralidad evitando involucrarse en forma personal con las opiniones y juicios subjetivos que formula el usuario.

Recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición.

Enfocar los puntos básicos o detalles del asunto que le permita dar una solución o direccionar a la sección que le competa.

d. Intervención y solución

Para intervenir en una necesidad (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación). Se debe tener en cuenta el rol, posición o función de las personas involucradas.

Determinar sobre que sección o dependencia está dirigida la necesidad.

Promover la solución, la cual consiste en buscar el punto que de un cambio favorable y satisfactorio para ambas partes (corporación y usuario)

e. Atención de PQR

Toda solicitud presentada por clientes y usuarios deberá:

- Ser conocida por la sección de servicio al cliente
- Ser escrita textualmente
- Deberá ser registrada en el formato correspondiente

En este trámite intervienen:

- La sección de servicio al cliente recibe la PQR instaurada en la ventanilla de atención al cliente o en la línea gratuita y la remite a la Coordinación de calidad para el respectivo trámite.
- La Coordinación de Calidad deberá radicar, direccionar y realizar seguimiento a los casos registrados e informar a las personas encargadas de resolverlos si se presentan inconvenientes.
- La sección a la que va dirigida la solicitud, quien analiza, documenta el caso, da la respuesta, y la hace llegar de manera oportuna al usuario.
- El líder del proceso es el encargado de cerrar el caso luego de dar la solución.
- El área responsable tiene un tiempo límite de 5 días para dar respuesta a excepción de los derechos de petición que son 10 días hábiles.
- Al cerrarse la solicitud, la oficina de atención al cliente realizará una encuesta de satisfacción al cliente.
- Trimestralmente la Coordinación de Calidad se encargará de realizar y presentar el informe a la alta dirección.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS REFERENCIADOS:

Procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos PR-GM-03
Formato para las Peticiones, Quejas y Reclamos FT-GM-08

8. IDENTIFICACION DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PAGINA(S)	NUMERAL(ES)	CAMBIO
Observaciones:				