



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 1 de 1

# POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## PRESENTACIÓN

La modernización, la innovación tecnológica, la calidad en los procesos, los cambios vertiginosos en todos los campos de las relaciones sociales, han conformado una tendencia creciente de las expectativas de la población por más y mejores servicios, razón por la cual CAFASUR, debe procurar que la atención a nuestros clientes sea eficiente y con prontitud, de manera tal que los derechos y expectativas de los mismos sean intervenidas adecuadamente siendo subsanadas sus demandas y necesidades.

La prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad permite un acercamiento más afable, cómodo, natural y sencillo a nuestros usuarios. El propósito de este manual es describir las políticas y estructura de control del Servicio al Cliente, utilizado para lograr la misión corporativa en CAFASUR.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 2 de 2

### INTRODUCCIÓN

En este Manual de Atención al Cliente, se quiere presentar a la gestión del talento humano de CAFASUR, los fundamentos básicos de atención a nuestros clientes y algunas pautas de comportamiento en la prestación del servicio.

De esta forma no solo va dirigido a los que integran el área de Servicio al Cliente, sino también que sirva como herramienta para todos los funcionarios que integran la organización que, sin tener conocimientos previos en la materia, pudiera en su día realizar este tipo de gestión.

Con ello se espera conseguir que la atención al cliente sea un servicio homogéneo y que proporcione de la misma manera en cualquiera de las dependencias de la Compañía. Este manual está elaborado en un sentido didáctico y pedagógico permitiendo que los funcionarios comprendan y sensibilicen más fácilmente las directrices y sus normas.

### ALCANCE

Es responsabilidad de todos los funcionarios leer y aplicar las políticas establecidas en este documento.

## **CAPITULO I**

### **OBJETO, APLICACIÓN Y VALORES**

#### **Artículo 1. Objeto.**

La Política de Atención al Cliente, tiene por objeto estimular y orientar la acción de los empleados de CAFASUR, frente al cliente interno y externo, en busca de brindar una atención rápida y oportuna siguiendo los procedimientos que garanticen la satisfacción de los usuarios, la optimización del servicio y el mejoramiento continuo.

#### **Artículo 2. Aplicación.**

La oficina de atención al usuario es la encargada para atender, tramitar y canalizar la solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones presentados por los usuarios de CAFASUR.

#### **Artículo 3. Valores.**

CAFASUR pretende ser única por el nivel y calidad de su prestación y se alinea tras los siguientes valores compartidos que orientan su operación:

- Liderazgo.
- Calidad.
- Espíritu de servicio.
- Responsabilidad.
- Honra de la confianza.
- Mejora continua.

## **CAPITULO II**

### **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

#### **ARTÍCULO 4.**

##### **4.1. Relativos a la Calidad.**

**Calidad.** Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Servicio:** es el acto o el conjunto de actos mediante el cual se logra que un Servicio o grupo de servicios satisfaga las necesidades y deseos del cliente.

**Demanda de servicio:** Son las características deseadas por el cliente para el servicio que demanda y la disposición y posibilidad del mismo para pagarlo con tales características.

**Meta de servicio:** Son los valores y características relevantes fijadas como objetivo para el conjunto de parámetros que caracterizan el servicio que el proveedor oferta a sus clientes. Esta meta puede ser fijada como única para todos los clientes, diferenciada por tipo de cliente o acordada cliente a cliente.

**Nivel de servicio:** Grado en que se cumple la meta de servicio.

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



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 5 de 5

**Servicio al cliente:** Puede ser definido en un sentido amplio como la medida de actuación del sistema de gestión para proporcionar en tiempo y lugar un producto y/o servicio.

### 4.2. Relativos a la Gestión:

**Sistema:**

Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

**Sistema de Gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):**

Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**Política de la Calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**Objetivo de la Calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

**Gestión de la Calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

**Control de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

**Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

**Mejora de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 6 de 6

**Eficacia:** Buscar la perfección en el servicio al cliente es una eficaz manera de marcar una diferencia con la competencia.

### 4.3. Relativos a la Documentación:

**Documento:** Información y su medio de soporte.

**Especificación:** Documento que establece requisitos.

**Manual de la Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### 4.4. Relativos a la Conformidad:

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Ambiente de Trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

**Aseguramiento de la Calidad:** parte de la gestión de calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

### 4.5. Relativos a la Auditoría:



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 7 de 7

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos, o requisitos utilizados como referencia.

**Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de la auditoría.

**Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

**Conclusiones de la Auditoría:** Resultados de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.

**Cliente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.

**Auditado:** Organización que es auditada.

**Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### Artículo 5. Requisitos Generales.

La Dirección Administrativa de CAFASUR ha establecido, Implementado, el SGC descrito y documentado en este manual para un buen funcionamiento del Departamento de Servicio al Cliente.

El SGC responde al enfoque por procesos, la secuencia e interacción de aquellos, necesarios para el sistema, para cada proceso CAFASUR define:

- Los criterios y métodos para su operación y control.
- Los recursos y la información necesarios para la operación y el seguimiento.
- el seguimiento, medición y análisis.
- la implementación de acciones para el logro de los objetivos planificados y la mejora continua.

## **POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **Artículo 6.**

Estamos comprometidos en ofrecer un servicio de calidad, oportuno y eficaz, que supere las expectativas de nuestros clientes, mediante la identificación de oportunidades de mejora y la posterior implantación de planes de acción soportados en un equipo humano idóneo con clara orientación al cliente. Las políticas de atención al usuario son las siguientes:

- Brindar trato justo y esmerado al cliente interno y externo, en sus P.Q.R.S.F (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
- Atender al cliente es responsabilidad de todos los que integran Cafasur.
- Todos los integrantes de la Caja deben mantener un comportamiento ético.
- Interpretar y comprender las necesidades de nuestros clientes.
- Escuchar atentamente las necesidades y mantener una comunicación constante.
- Tener herramientas tecnológicas para una comunicación directa con el usuario.
- Ofrecer motivación a los empleados de la Caja, a través de capacitaciones dinámicas en atención al usuario, protocolo de atención, entre otras.



- Conocer la opinión de los clientes sobre la atención, que han recibido a través de encuestas y virtualmente, a través de la página: [www.cafasur.com.co](http://www.cafasur.com.co)
- Tener un grado de confidencialidad sobre los P.Q.R.S.F
- Descentralizar los diferentes medios de recolección de los P.Q.R.S.F tales como: vía telefónica, internet y atención personalizada en la oficina de Cafasur.
- Dar apertura periódica a los buzones, tanto fijos como viajeros.

### **Artículo 7. Encargado de Servicio al Cliente.**

El Encargado de Servicio al Cliente posee la autoridad y responsabilidad de asegurar que el sistema esté siendo implementado y mantenido efectivamente en la Caja, y de reportar a la Directora Administrativa de la misma, sobre el desempeño del sistema en el momento en que este se incumpla.

### **Parágrafo. Trabajo en Equipo.**

Como se mencionó en los objetivos para el Servicio a Clientes, el “Trabajo en Equipo” es una estrategia clave en el buen funcionamiento de CAFASUR, para fomentar el continuo mejoramiento del Servicio a Clientes a través de la participación del personal.

## **CAPITULO III**

### **EL CLIENTE**

### **Artículo 8. ¿Quién es un cliente de CAFASUR?**

Es aquella persona que solicita un servicio en las diferentes áreas de la Caja (Turismo, Vivienda, Capacitación, Colegio, Recreación, Deportes, Turismo, Agencia de Empleo, Créditos, Etc.)

Un cliente es sinónimo de compra frecuente u ocasional, de alto o bajo volumen, satisfecho o insatisfecho y según sus potenciales. Cafasur debe asegurarse de tomar en cuenta tanto las necesidades, como las expectativas de cada cliente.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes, tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque es el verdadero impulsor de todas las actividades de la Corporación.

De nada sirve si el servicio es de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

***“El cliente no siempre tiene la razón, pero siempre tiene una razón”***

#### **Parágrafo. Enfoque al Cliente.**

La Dirección Administrativa de CAFASUR, asegura el enfoque al cliente para lograr y aumentar su satisfacción en la conciencia que un principio básico para lograrlo, es la determinación clara y completa de sus necesidades y requisitos y su cumplimiento.

#### **Artículo 9. Los 10 Mandamientos de Atención al Cliente son:**

1. El cliente por encima de todo
2. No hay nada imposible cuando se quiere.
3. Cumplir todo lo que se promete
4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.
5. Para el cliente, tú marcas la DIFERENCIA.
6. Fallar en un punto, significa fallar en todo.

7. Un empleado insatisfecho, genera clientes insatisfechos.
8. El juicio sobre la calidad del servicio, lo hace el cliente.
9. Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar.
10. Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo.

## **CAPITULO IV**

### **DERECHOS Y DEBERES**

***“todo derecho que no lleva consigo un deber, no merece que se luche por defenderlo” Mahatma Gandhi***

#### **Artículo 10. Derechos de los Afiliados.**

1. Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como la protección de la honra, reputación, vida privada y familiar.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.

8. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.
9. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
10. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
11. Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por CAFASUR.
12. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a Cafasur sea manejada con responsabilidad y la confidencialidad correspondiente.
13. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, personas con capacidades disminuidas y personas con niños en brazos. En general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
14. Disfrutar de los servicios que ofrece la Caja con las tarifas establecidas según categoría salarial.

### **Artículo 11. Deberes de los Afiliados.**

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 13 de 13

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios
6. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos.
7. Actualizar los documentos requeridos por Ley en las fechas establecidas por Cafasur, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
8. Reclamar el Carné que lo acredita como afiliado a CAFASUR, conservándolo en buen estado y presentándolo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible, en caso de pérdida o extravió se debe informar a CAFASUR.
9. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna, e informar las novedades tanto de la empresa afiliada, como el trabajador titular de la afiliación y su núcleo familiar, que afecte su calidad como afiliado.
10. La empresa está en la obligación de dar aviso a CAFASUR, dentro del mes las novedades del trabajador beneficiario (nacimientos, defunciones, retiros de trabajadores, terminación de convivencia, y personas a cargo).
11. Conocer el portafolio de servicios que ofrece CAFASUR, por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
12. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de CAFASUR.

13. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por CAFASUR para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
14. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de Cafasur, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
15. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
16. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende al igual que otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por CAFASUR.
17. Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

## **CAPITULO V**

### **PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN DE P.Q.R.S.F.**

#### **Artículo 12.**

En CAFASUR estamos interesados en atender sus necesidades y mejorar nuestro servicio, es por esto que hemos puesto a su disposición diferentes medios para que pueda presentar de manera respetuosa y asertiva sus peticiones, quejas o reclamos.

### **Artículo 13. Contenido de las Peticiones.**

Toda petición deberá contener, por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, con indicación de su documento de identidad, dirección donde recibirá correspondencia y número telefónico. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

### **Artículo 14. Canales para presentar Requerimientos.**

#### **Telefónico:**

Mediante este servicio de Contacto nuestro público externo puede presentar peticiones, quejas y reclamos y realizar consultas, comunicándose al PBX 2484322, Fax 2390701, Línea Gratuita 018000184540.

#### **Comunicaciones escritas:**

Podrá remitir por escrito la petición, queja o reclamo con los siguientes datos:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados. Según información solicitada en el formato PQR.
- Datos personales como No. de identificación, número telefónico y correo electrónico.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 16 de 16

- El formato debe ser depositado en el buzón de sugerencias ubicado en nuestras oficinas o en los buzones viajeros.
- En nuestra Oficina de atención al usuario de CAFASUR, ubicada en la Carrera 4 # 10-04, 1º Piso, Espinal – Tolima.

### **Internet:**

A través de la página web de CAFASUR [www.cafasur.com.co](http://www.cafasur.com.co) en el vínculo de información al ciudadano por la opción de sistema de peticiones, quejas o reclamos, o por medio del correo: [pqrsf.cafasur@gmail.com](mailto:pqrsf.cafasur@gmail.com), [atencionalusuario@cafasur.com.co](mailto:atencionalusuario@cafasur.com.co)

Si proporciona sus datos, nos comprometemos a informarle las acciones emprendidas a partir de su queja, reclamo o sugerencia.

O a través de las redes sociales como Facebook: Caja de Compensación Cafasur, o Twitter: @cafasur

### **Artículo 15. Tipos De Requerimientos.**

#### **Petición:**

Solicitud respetuosa que busca satisfacer una necesidad de información o atención relacionada con un determinado servicio de la Caja de Compensación Familiar.

#### **Queja:**

Manifestación de inconformidad con la actuación de un determinado colaborador durante la prestación de un servicio. Expresión de insatisfacción hecha a una Organización con respecto a la escucha de la voz de sus clientes o al propio proceso de PQRS, donde se espera una respuesta oportuna e idónea.

#### **Reclamo:**

Inconformidad y exigencia de una solución por la no prestación de un servicio o por la deficiencia del mismo. Manifestación de protesta, censura,





## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 17 de 17

descontento o insatisfacción que formula una persona a un incumplimiento legal vigente.

### **Sugerencia:**

Manifestación de una idea o propuesta de una persona para mejorar un determinado servicio.

### **Felicitación:**

Planteamiento de una persona que contiene agradecimientos y satisfacción frente al servicio prestado o la atención recibida.

### **Derechos De Petición:**

Es un derecho que la Constitución Nacional en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades, para que se les suministre información sobre situaciones de interés general y/o particular.

### **Acción de Tutela:**

Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 del derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante un Juez y éste fallar en un tiempo determinado.

### **Satisfacción del Cliente:**

NTC-ISO 9000:2008.

Agradecemos una vez nos contacte, emitir su información de manera clara y veraz, en aspectos relevantes que contribuyan a la eficacia de la oportunidad y calidad de las respuestas a sus comentarios; por lo cual, recomendamos claridad en el registro de datos tales como: nombre del afiliado y/o usuario, número de identificación, número de teléfono, fax, correo electrónico, razones, causas de su comentario, resumen de los hechos que lo lleven a plantear la inquietud y en lo posible especificar horas, fechas y consideraciones lo más detalladas posible.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 18 de 18

Garantizamos la confidencialidad en el manejo de la información en concordancia a nuestra política de tratamiento de datos personales.

### **Artículo 16. Peticiones Incompletas y Desistimiento Tácito.**

En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

### **Artículo 17. Peticiones Irrespetuosas, Oscuras o Reiterativas.**

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, Cafasur podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

### **Artículo 18. Tiempos de Respuesta Establecidos.**

- ✓ Para resolver los derechos de petición directos de la Superintendencia del Subsidio Familiar: Cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- ✓ Derechos de petición general: Quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.
- ✓ Derechos de petición de información o solicitud de documentos: Un término máximo de diez (10) días hábiles.
- ✓ Consultas: deben resolverse en un plazo máximo de treinta (30) días hábiles
- ✓ Peticiones entre autoridades: Un término máximo de diez (10) días hábiles

## **CAPITULO VI.**

### **LOS EMPLEADOS**

#### **Artículo 19. Actitud que Deben Asumir los Empleados de CAFASUR, en Pro del Servicio Al Cliente.**

- Saludar con calidez
- Sonreír
- Transmitir confianza y respaldo
- Ser amable y cortés
- Ser comprensivo
- Mantener contacto visual

- Dirigirse al cliente por su nombre
- Ofrecerle toda su atención
- Leer el lenguaje corporal del cliente.
- Mostrar respeto hacia el cliente como persona sin importar raza, sexo, educación o cultura.
- Mantén siempre un tono de voz adecuado, independientemente de la actitud y el tono de voz del usuario.
- No adopte la actitud “esto no es responsabilidad mía”.

## **PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **Artículo 20.**

En la Planificación de la prestación del servicio, CAFASUR es una Corporación de servicios centrada en el cliente.

### **Artículo 21. Imagen Femenina.**

El uniforme se debe portar de la siguiente manera:

- **Identificación:** porte el carné, nos identifica como funcionarios de CAFASUR ante el cliente.
- **Accesorios:** (máximo siete) aretes discretos, pulsera, anillos (2), collar y reloj.
- **Maquillaje:** colores suaves.
- **Zapatos:** cerrados o zapatillas, acorde al vestuario y sobre todo limpios.
- **Uñas:** largo moderado con esmalte discreto (manos y pies).
- **Cabello:** arreglado, cuando lo lleve recogido utilizar un accesorio discreto.
- No usar pearcing.

**Nota:** Cuando al funcionario no se le dota de uniforme, se le recomienda no utilizar escotes, minifaldas, transparencias, ni pantalones descaderados.

## **Artículo 22. Imagen Masculina.**

El uniforme se debe portar de la siguiente manera.

- **Cabello:** corto, sin figuras y sin gomina.
- **Zapatos:** oscuros, cerrados, formales, limpios, con medias preferiblemente del color del pantalón.
- **Pantalón:** bota recta y sin remangar.
- **Camisa:** manga sin remangar.
- No use piercing o tatuajes en lugares visibles.
- **Accesorios:** máximo cuatro: llavero por dentro del bolsillo, anillo, reloj y pulsera.
- Si usted tiene barba o bigote estos deben ser moderados.
- **Identificación:** porte el carné, nos identifica como funcionarios de CAFASUR ante el cliente.

## **Artículo 23. Estándar de Orden en las Oficinas.**

1. Luzca un lugar de trabajo muy ejecutivo: la elegancia más que una actitud, es una virtud, una facultad.
2. Organice diariamente los documentos en la oficina (documentos y archivos digitales): tener un espacio organizado ayuda a que la mente este más organizada.
3. No ingiera alimentos en los puestos de trabajo, hágalo únicamente en las cafeterías disponibles para este fin: el escritorio se debe asociar exclusivamente con tareas laborales.
4. Reciclaje: si imprime no olvide practicar el hábito de reciclaje, usted también puede ser responsable socialmente.

## **Artículo 24. ESTÁNDAR DE PUNTUALIDAD.**

Ser puntual es cumplir con los compromisos adquiridos en el tiempo estipulado.

Llegue a su trabajo en el horario establecido. El hábito de ser puntual permite aprovechar al máximo su tiempo, es una virtud en el ser humano y habla muy bien de su personalidad.

## **CAPITULO VII**

### **EL CONTACTO**

## **Artículo 25. Estándar de Contacto Personal.**

- 1. Primer contacto con el cliente:** contacto visual, saludo y sonrisa
- 2. Brinde información clara y confiable:** cuando dominamos un tema proyectamos seguridad
- 3. Utilice comentarios amables:** genuinos, específicos, a tiempo y sinceros.
- 4. Oriente al cliente:** las buenas indicaciones muestran el camino correcto.
- 5. Sea prudente y oportuno en el servicio:** atienda a su cliente inmediatamente con un trato cordial, justo y sincero.
- 6. En los momentos difíciles:** mantenga una actitud serena, invite a su cliente a tomar asiento, ofrézcale un café o un vaso de agua.
- 7. Despídase amablemente:** al despedirse, agradezca al usuario por haber recurrido a CAFASUR y si le puede servir en algo más.

## **Artículo 26. Protocolo para la Atención Personalizada.**



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 23 de 23

Saludo de bienvenida: “Buenos días/Tardes, en que le puedo colaborar?” mire al cliente a los ojos y escuche atentamente. Atienda al cliente conforme a los procedimientos establecidos. Cuando termine la asesoría, despida al cliente: “para CAFASUR fue un gusto atenderlo”.

### Artículo 27. Estándar de Contacto Telefónico.

1. Conteste rápidamente, el teléfono no puede timbrar más de dos veces
2. Conteste de la siguiente manera: “salude-identifique la empresa o proceso- diga su nombre”. Ejemplo: Tel. Directo: “ buenas tardes, Agencia de empleo CAFASUR habla Alejandra” Tel. Extensión: “buenos días, crédito habla Diana”
3. Salude y sonría al contestar, el cliente siempre percibe buenas actitudes.
4. Sea amable, hable con nitidez, con buena articulación y vocalización para que el cliente comprenda el mensaje.
5. Solucione problemas, ofrezca información completa y actualizada.
6. Si la solicitud del cliente está relacionada con otro proceso, comuníquelo con la extensión correspondiente.
7. Tenga en cuenta el protocolo de uso del celular, evite distracciones en el momento de la atención.
8. Evite interrupciones
9. No lleve dos conversaciones al mismo tiempo
10. Responda con algunas palabras o frases amables, sencillas o directas.
11. Siempre tratar de “usted” a todas las personas.
12. No hacer esperar al cliente o (persona que llama) al teléfono. Si observa que se va a demorar en contestar el teléfono, la persona solicitada puede indicar al interlocutor que deje sus datos para llamarle con posteridad.

13. Responder con un tono adecuado y vocalizando
14. La llamada telefónica debe concluir de manera cordial.

#### **Artículo 28. Protocolo para Llamadas salientes.**

1. Siempre debe preguntar por una persona de forma adecuada, anteponiendo la palabra señor, señora, doctor, doctora, etc.
2. Hable con un tono de voz adecuado y de forma clara, que le pueda entender bien la otra parte.
3. Identifíquese cuando llama, para que la otra persona sepa con quien está hablando. Lo mismo puede pedir a la otra parte.
4. Si se equivoca al llamar, ofrezca disculpas por el error, pero no cuelgue el teléfono de forma inmediata sin decir nada.

#### **Artículo 29. Recomendaciones para las Llamadas en Espera.**

1. Informe al cliente el motivo por el cual va a ponerlo en espera.
2. No disponga del tiempo del cliente, permita que él decida si desea esperar o prefiere llamar más tarde.
3. No deje en espera a un cliente por más de 30 segundos. De ser necesario, retome el llamado informando al cliente.
4. Cuando retome el llamado, comience con el nombre del cliente.

#### **Artículo 30. Recomendaciones para Transferir Llamadas.**

Asegúrese de conocer el uso del teléfono para transferir llamadas.

1. Transfiera solo aquellas llamadas que no pueda atender.
2. Antes de transferir el llamado, informe al cliente que acción va a ejecutar.
3. Cuando transfiera, espere a que su compañero lo atienda. Informe el nombre del cliente y el motivo de la llamada, evitando así que él le tenga que repetir cualquier dato.



4. Cuando reciba llamada transferida, en primera instancia preséntese, llame al cliente por su nombre y verifique con una breve reseña la información que ha recibido.

## **CAPITULO VIII**

### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

#### **Artículo 31.**

Adoptamos el procedimiento de atención al Cliente que se encuentra en el Sistema de Gestión, GESTIONA (Anexo 1.)

## **CAPITULO IX**

### **COMO ACTUAR EN SITUACIONES ESPECIALES**

#### **Artículo 32. Situaciones de clientes con discapacidad.**

- ✓ Mostrar el lado positivo de la discapacidad: centrar la atención en las capacidades en lugar de las limitaciones; evitar enfoques (miradas) prolongados en aparatos como bastones o muletas.
- ✓ Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas, evitando dirigir la palabra siempre a los acompañantes o tutores.
- ✓ Cuidar los mitos o estereotipos: evitar considerar a las personas con discapacidad como dependientes, en estado lastimoso, como objetos de veneración, asexuada o peligrosa.
- ✓ Decir “persona con discapacidad”: no etiquetar a las personas.
- ✓ Ver todas las facetas: presentar a las personas con discapacidad de la misma forma multidimensional que a las demás; integrar la discapacidad de una persona en su identidad total.

- ✓ Indicar de forma precisa los espacios diseñados para su ingreso.

### **Artículo 33. Situaciones de clientes que no dominen la lengua española.**

Debemos evitar la afirmación de que el cliente que viene a Colombia tiene la obligación de conocer y dirigirse en nuestra lengua. Por tanto, nuestra comunicación se realizará en lenguaje comunitario distinto al español en la medida de lo posible. Si no tenemos ese aprendizaje del idioma extranjero intentaremos poner en contacto al cliente con aquella personal de la unidad que sí lo tenga.

### **Artículo 34. Situaciones de clientes que se dirijan al personal de administración y servicios faltando a las más elementales reglas de educación.**

En este tipo de situaciones tenemos que tener siempre presente el mantener la calma para que no derive en una situación no deseable y aquella no se agrave.

En ningún momento debemos entrar en un enfrentamiento con el cliente ni situarnos al mismo nivel de falta de educación o grosería aunque pensemos que esté justificada nuestra posición. A partir de ese momento nos esforzaremos en crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el cliente modifique su actitud y, poder así reconducir la situación. Y en último caso, si no somos capaces de reconducir la situación o esta no es posible, solicitaremos la intervención de nuestro responsable directo.

### **Artículo 35. Situaciones de clientes que no queden satisfechos con la atención o información prestada.**

El modelo de Gestión de la Calidad, como es sabido, se orienta hacia el principio de satisfacción del cliente y este debe regir nuestra actitud hacia

éste. Por ello, se deberán ponerse todos los esfuerzos al alcance para evitar las situaciones como las que se analizan.

Ante estas situaciones se solicitará la intervención del responsable directo quien intentará reducir o eliminar la insatisfacción del cliente. Y como último extremo le ofreceremos una vía para que pueda formalmente presentar los términos de su descontento para que pueda estudiarse otras posibles soluciones. Evitaremos utilizar expresiones como “pues presente Ud. una reclamación” y la sustituiremos por “tendríamos interés en que dejara constancia formal de su insatisfacción para estudiar soluciones”.

### **Artículo 36. Situaciones de amenazas individuales o colectivas.**

Nos podemos encontrar en la atención con situaciones de amenazas como las que se presentan con los avisos de bomba, con total independencia del medio a través del cual se tenga conocimiento de los mismos, sea verbalmente a través del teléfono, o por escrito, cualquiera que sea su soporte o formato. El presente punto trata de ofrecer una secuencia de acciones a seguir para hacer frente a este tipo de incidencias y decidir, en su caso, una eventual evacuación.

Si la amenaza de bomba se produce por conducto telefónico, el receptor de la llamada lo comunicará inmediatamente a la Dirección. Con el fin de evitar situaciones de alarma originadas por avisos falsos, el receptor de la amenaza deberá proporcionar la mayor cantidad de datos posible sobre los términos de la amenaza: autor de la llamada (si se ha identificado), hora de recepción, contenido del comunicado y cualesquiera otras circunstancias que se consideren relevantes.

Inmediatamente después de ser informado, la Dirección trasladará todos los datos disponibles a los Servicios de Emergencia (123) y, caso de considerarlo necesario, autorizará como primera medida de seguridad la evacuación del edificio y/o las dependencias objeto de la amenaza.

En los supuestos de otro tipo de amenazas, bien contra la integridad física de trabajadores, clientes ó patrimonial de las instalaciones, se deberá poner inmediatamente en conocimiento del responsable directo y avisar a los servicios de seguridad contactando con el número telefónico 119 de emergencias.

### **Artículo 37. Situaciones de conflicto de atención entre la personal y la telefónica.**

Cuando se produzca una interferencia en una atención personal por una telefónica o a la inversa, la regla general es que la prioridad la tiene el cliente al que se le ha atendido en primer lugar.

Se pueden presentar dos casos:

a) Que estemos en atención presencial ante un cliente y surja la llamada de teléfono de otro. En este caso, se le preguntará al cliente presencial si tiene inconveniente en que se atienda el teléfono. Si se prevé que la duración de la atención a la llamada puede ser prolongada se le invitará al cliente telefónico a contactar más tarde advirtiéndole que en ese momento se estaba atendiendo presencialmente a un cliente.

b) Que estemos en atención telefónica y nos requiera un cliente presencialmente. En este caso, nos disculparemos ante el cliente telefónico y le indicaremos al cliente presencial que en breve se le atenderá, para así continuar con la atención telefónica.

## **CAPITULO X**

### **ULTIMAS RECOMENDACIONES**

#### **Artículo 38. Qué hacer y qué no hacer.**

<b>LO QUE DEBEMOS HACER</b>	<b>LO QUE NO DEBEMOS HACER</b>
Saludar al cliente antes de que él lo haga.	Esperar a que salude el cliente
Dirigir la mirada al cliente	Escuchar al cliente sin dirigir la mirada hacia él
Dirigirnos respetuosamente.	Ser groseros en nuestra atención
Valorar adecuadamente al interlocutor	Prejuizar al interlocutor
Mostrar una actitud de ayuda acercándonos al cliente	Mostrar una actitud pasiva ante la atención demandada
Preguntar al cliente en qué puedo ayudarle	Utilizar expresiones como "niño", "¡qué quieres!" "Sí..."
Escuchar sin interrupción. Hacer breves comentarios para demostrar nuestra atención hacia el cliente ("comprendo", "de acuerdo", etc.)	Interrumpir descortésmente la conversación para atender otras situaciones. Mantener conversaciones paralelas. Hacer ruido mientras hablamos.
Convencer y resolver las situaciones en la atención	Contradecir al cliente
Transmitir tranquilidad en la resolución de la preocupación del cliente: "haremos todo lo posible", "entiendo su situación", etc. Buscar soluciones prácticas a la ayuda solicitada	Responder con frases como "¡Ese no es mi problema!", "¡Eso no es de mi competencia!"
Transmitir al cliente que hemos entendido lo que nos solicita: confirmaremos con él lo que nos plantea.	Atender y responder a su solicitud sin asegurarnos de que eso es lo que el cliente demanda
Ser preciso en la información: debe ser veraz, eficaz y honesta	Dirigir al cliente inadecuadamente o de forma imprecisa a otro servicio o unidad. Hablar de uno mismo o contar nuestros problemas en el



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Versión 1

29 - 09 - 2016

Página 30 de 30

	trabajo
Ofrecer disculpas o explicaciones ante una solución no satisfactoria para el cliente	Criticar el trabajo de otros compañeros o las ausencias en sus puestos.
Utilizar un lenguaje acorde a la capacidad del interlocutor	Utilizar un lenguaje superior a la capacidad de la persona que nos escucha.

### ESTÁNDARES DE SERVICIO

#### Artículo 39. Indicadores de Gestión.

Son todos aquellos relacionados con la actividad misma de CAFASUR.

#### Artículo 40. Indicadores de Satisfacción.

Son los indicadores originados en las variables señaladas por los clientes por medio de procesos y monitoreadas por medio de las personas autorizadas para realizarlas, así como las quejas recibidas por los Clientes.

La presente Política de Atención al Usuario fue Aprobada por el Consejo Directivo, mediante Acta No.391 de fecha 29 de septiembre de 2016.

#### DATOS GENERALES

FECHA: Veintinueve (29) de Septiembre de 2016.  
DIRECCIÓN: Cra. 4 No. 10-04 Centro  
CIUDAD: Espinal  
DEPARTAMENTO: Tolima

---

#### Representante Legal