



# **PLAN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES**

Empresas Grupo Distriluz

---

**Diciembre, 2020**

# Índice

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>2. ANTECEDENTES:</b> Lineamiento corporativo para el diseño del plan de gestión de atención de clientes	<b>5</b>
<b>3. PROPUESTA DE VALOR O EXPERIENCIA DE SERVICIO DE LA EDE</b>	<b>12</b>
3.1 Análisis Estratégico de los Clientes	123
3.2 Definición de los Atributos del Servicio	125
3.3 Definición de la Propuesta de Valor	126
<b>4. DEFINICIÓN DE CONDUCTAS OBSERVABLES Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN</b>	<b>19</b>
4.1 Conductas Observables	20
4.2 Protocolos de Atención – Contexto normalidad	24
4.3 Protocolos de Atención - Contexto Covid 19	44
<b>5. SISTEMA DE MEDICIÓN Y MONITOREO</b>	<b>66</b>
5.1 ..... Definición de las Herramientas para la Medición de Canales de Atención y la Metodología.	59
5.2 Definición de los Indicadores y Variables.	62
5.3 Definición de Escalas de Medición.	67
5.4 Definición de la Periodicidad de Medición de cada Canal de Medición.	68
5.5 Definición de Dirección de Reportes de Medición y Periodicidad.	69
<b>6. SISTEMA DE RECONOCIMIENTO</b>	<b>82</b>
6.1 Definición de Canales de Atención, Indicadores y resultados que serán reconocidos.	824
6.2 Definición de la Periodicidad de Reconocimiento	824
<b>7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</b>	<b>86</b>

7.1 Definición de las brechas respecto a las Competencias del Personal de la EDE para los puestos de atención y puestos de contacto directo.....	869
7.2 Definición del Objetivo de la Capacitación.....	84
7.4 Definición de la metodología de capacitación continua del personal de la EDE. ....	84
7.5 Definición del Sistema de evaluación del personal de la EDE. ....	86
7.3 Definición y elaboración del Programa de inducción en la experiencia del servicio para el personal nuevo. ....	88
<b>8. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA .....</b>	<b>98</b>
8.1 Medios de Comunicación Interna adecuado para cada Público Objetivo. ....	90
8.2 Determinación de los espacios de Comunicación más visuales y de amplia interacción. ....	91
8.3 Determinación de la Estrategia de Comunicación. ....	91
<b>9. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SISTEMAS DE SUPERVISIÓN .....</b>	<b>104</b>
9.1 Conformación de un Comité de Mejora de Calidad de Atención al Cliente .....	96
9.2 Definición de roles y responsabilidades por cada miembro .....	97
9.3 Definir la periodicidad de reuniones del Comité y con los equipos.....	98
9.4 Definir la estructura de las reuniones .....	99
9.5 Definir el Plan de Acta de reuniones .....	100
9.6 Roles de los líderes de Servicio - Reuniones de Calidad de servicio.....	101
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>122</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

## Introducción

La Empresa de Distribución Eléctrica (EDE) -bajo el ámbito de FONAFE- Grupo **DISTRILUZ** tiene entre sus objetivos estratégicos, considerados en el PEI vigente (2017-2021), “Mejorar la calidad de los servicios (OEI 3)” que ofrece a sus clientes.

Para lograr este propósito, requiere formular el **Plan de Gestión de Atención a Clientes** -siguiendo el Lineamiento Corporativo denominado *“Lineamiento para la elaboración del Plan de Gestión de Atención de Clientes en las Empresas de Distribución Eléctrica”*, aprobado por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 113-2019/DE- FONAFE.

Bajo este lineamiento, el Grupo DISTRILUZ formulará un **Plan de Gestión de Atención a clientes** que permita:

- **Diseñar y poner en marcha una experiencia de servicio diferencial para la EDE** que impacte positivamente en la satisfacción de los clientes.
- **Diseñar y poner en marcha los componentes que señala el citado lineamiento**, mejorando los estándares de atención de manera sostenible.
- **Articular dichos componentes bajo una lógica de sistema**, con la finalidad de generar sinergia para alcanzar el objetivo de satisfacción del cliente.

En este documento, presentamos el Plan de Gestión de Atención de clientes.

## **2. ANTECEDENTES: LINEAMIENTO CORPORATIVO PARA EL DISEÑO DEL PLAN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN DE CLIENTES**

## 2.1. ANTECEDENTES

En el mes de diciembre del 2019, FONAFE aprueba por Resolución de Dirección Ejecutiva N° 113-2019/DE- FONAFE, el ***“Lineamiento para la elaboración del Plan de Gestión de Atención de Clientes en las Empresas de Distribución Eléctrica”***.

La resolución establece las disposiciones para la elaboración de un Plan de Gestión de Atención de clientes que permita asegurar una atención estandarizada y adecuada para los clientes de las empresas de distribución eléctrica y contribuir, de esta manera, con el cumplimiento de los objetivos estratégicos corporativos de FONAFE.

EL citado lineamiento, señala que todas las EDE deben contar con Plan de Gestión de Atención de clientes, propuesto por la Gerencia General y aprobado por el Directorio de cada EDE, siendo la primera responsable de su cabal cumplimiento

Este Plan de Gestión, desde su aprobación, es de cumplimiento obligatorio para todo el personal que tenga contacto directo con los clientes de la EDE, siendo extensivo a los terceros que brinden servicios a la misma, para lo cual las disposiciones aquí contenidas deben ser incorporadas a los contratos y documentos que regulan la prestación de sus servicios.

Según lo establece la resolución, el Plan de Gestión de Atención de clientes (en adelante PGAC) debe estar compuesto y considerar siete (7) componentes que se describen a continuación:

### **A. Experiencia de servicio de la EDE**

El PGAC deberá contar con una experiencia de servicio definida que debe estar alineada a los objetivos estratégicos, rol misional y social de la EDE. De esta manera, la atención en todos los canales de contacto con el cliente estará estandarizada. La experiencia de servicio debe considerar lo siguiente:

- a) Se debe partir de un análisis estratégico de los clientes donde se identifican las necesidades y expectativas de atención por cada tipo de cliente.
- b) En función del análisis realizado se deben definir los “atributos del servicio”, los mismos que definirán el estilo o experiencia por el cual será distinguida la EDE.
- c) A partir de los atributos definidos, la EDE definirá su propuesta de valor al cliente.

## **B. Definición de conductas observables y protocolos de atención**

Las conductas y protocolos permiten estandarizar el punto de contacto y la comunicación con el cliente.

1. No reemplazan y son complementarias de los procedimientos de atención regulados por la Normativa Vigente.
2. **Todo puesto de contacto** con el cliente deberá contar con conductas asociadas a los atributos para poner en práctica la experiencia de manera adecuada y un protocolo de contacto y relacionamiento con el cliente.
3. Ninguna persona podrá cubrir el puesto si no ha recibido previamente la inducción y preparación en la experiencia: conductas y protocolos.
4. Las conductas y protocolos son de carácter obligatorio, tanto para el personal propio, como para los terceros (esto deberá estar estipulado en los contratos con los mismos).
5. Cada protocolo debe contar como mínimo tres momentos:
  - Contacto inicial: Saludos y bienvenida.
  - Durante el servicio: Atención al usuario.
  - Cierre: Despedida y agradecimiento.
6. Los protocolos y conductas deberán ser diferenciados de acuerdo a las situaciones que se puedan presentar: Situaciones regulares, situaciones difíciles y de atención preferente.



### **C. Sistemas de medición y monitoreo.**

El Plan de Gestión deberá contar con un sistema de medición y monitoreo para hacer el seguimiento y asegurar el cumplimiento de las conductas y protocolos.

El sistema debe considerar como mínimo:

1. La definición de las herramientas y metodología que se utilizarán para la medición de los canales de atención: Cumplimiento de conductas/ protocolos/ satisfacción.
2. Definición de indicadores y variables que serán medidos.
3. Definición de escalas de medición.
4. Definición de la periodicidad de medición.
5. Definición de los destinatarios de los reportes de la medición y periodicidad de los mismos. Los reportes deben compartidos tanto a las gerencias como a los jefes directos de los equipos.

### **D. Sistema de reconocimiento**

El Plan de Gestión debe contar un sistema de reconocimiento claro y objetivo que estimule y premie la mejora continua, diseñado en el marco de la política y planes de reconocimiento de cada empresa, en función del logro de las metas establecidas y la periodicidad de la medición.

El reconocimiento debe consistir en recompensas e incentivos No monetarios.

El programa de reconocimiento debe considerar:

1. Definición de canales, indicadores y resultados a ser reconocidos.
2. Periodicidad del reconocimiento.

En caso la empresa considere el otorgamiento de beneficios monetarios, estos deberán estar alineados al sistema de gestión del desempeño de Balance Scorecard que suscribe anualmente FONAFE (Directiva Corporativa – numeral 3.7).

#### **E. Sistema de capacitación.**

El servicio y atención a los clientes es un trabajo especializado, por lo tanto, requiere perfiles ad hoc a los puestos y preparación para un óptimo desempeño.

El Plan de Gestión deberá considerar un programa de capacitación para desarrollar las competencias necesarias de los equipos, bajo las siguientes características:

1. Definición de las brechas respecto de las competencias del personal de la EDE para los puestos de atención y contacto directo.
2. Definición de objetivos de la capacitación.
3. Definición del Programa de Inducción en la experiencia del servicio para el personal nuevo.
4. Definición del programa de capacitación continua para el personal de la EDE, la que podrá incluir capacitación Online.
5. Definición del sistema de evaluación del personal de la EDE.

La capacitación debe brindarse bajo los lineamientos de la EDE y son de carácter obligatorio, tanto para el personal propio, de atención al cliente y Técnico, como para los terceros (esto deberá estar estipulado en los contratos con los mismos).

#### **F. Programa de comunicación interna.**

El Plan de Gestión deberá contar con un Programa de Comunicación permanente y sostenido que, bajo diferentes formatos comunicacionales, recuerde los atributos del servicio y motive la puesta en práctica de los mismos, enfatizando el aporte de cada uno desde el rol que desempeña en la atención.

El programa de comunicación debe considerar como mínimo:

- Especificación de los medios de comunicación interna más adecuados para cada público objetivo:
  - Personal con correo electrónico.
  - Personal que requiere más contacto visual (medios impresos).
  - Personal en sedes remotas: Video llamadas o medios digitales.
- Determinación de espacios de comunicación de más uso e interacción: Físicos y virtuales.
- Determinación de la estrategia de comunicación.

#### **G. Herramientas de gestión y sistema de supervisión.**

Los jefes directos de equipo de cada EDE tienen responsabilidad de retroalimentar a su personal. Todos los integrantes de los equipos de servicio y atención deben tener clara la meta de cumplimiento de conductas y protocolos y satisfacción a conseguir.

Las herramientas del sistema de gestión son de obligatorio cumplimiento para todos los equipos de servicio y atención, propios y terceros (esto deberá estar estipulado en los contratos con los mismos).

Los líderes de los equipos de atención y servicio deben estar adecuadamente capacitados para desplegar las herramientas y deben ser periódicamente monitoreados por el Gerente del Área.

Las herramientas de gestión definidas y el sistema de supervisión de Plan de gestión deberá contar con:

1. La Conformación de un Comité de Mejora de Calidad de Atención al cliente, presidido por el Gerente Comercial.
2. Evaluación de la participación de contratistas y/o servicios de terceros en el Comité.
3. Definición de roles y responsabilidades de cada miembro.

4. Definir la periodicidad de las reuniones del comité con los equipos.
5. Definir la estructura de las reuniones.
6. Definir el modelo de acta de las reuniones.
7. Gestión de la mejora del servicio depende de tres instancias, cada una con roles y responsabilidades.

## **2.2 SOBRE LA APLICACIÓN DEL PLAN**

El presente Plan de Gestión de Atención de Clientes y sus componentes se ha diseñado de tal manera que su aplicación sea tanto en condiciones normales, como en situaciones de contingencia como las generadas por la pandemia a causa del Covid 19.

## **3. PROPUESTA DE VALOR O EXPERIENCIA DE SERVICIO DE LA EDE**

### **3.1 Análisis Estratégico de los Clientes**

### **3.2 Definición de los Atributos del Servicio**

### **3.3 Definición de la Propuesta de Valor**

### 3.1 Análisis Estratégico de los Clientes

Como se puede observar, se han identificado cinco tipos de clientes, tal como se visualiza en el cuadro a continuación:

¿A quiénes atiendo?	¿Qué necesitan?	¿Qué valoran del servicio?
Clientes Menores (comunes, residenciales y no residenciales también, domicilios, pequeños comercios)	Orientación, información- sobre seguridad e instrucciones-, atención, realización del servicio o procedimiento solicitado, recepción documental.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención amable, cordial y de buen trato en Plataforma de Atención al cliente y en los demás canales de atención, incluidos los virtuales.</li> <li>• Información clara, de fácil comprensión y precisa.</li> <li>• Atención oportuna del servicio (plataforma y requerimientos)</li> <li>• Cumplimiento de plazos ofrecidos.</li> <li>• Menos interrupciones, mejor alumbrado público- de calidad- y tarifas ajustadas- reguladas, no negociables y acordes a la normativa.</li> <li>• Más recordatorios previos al corte del servicio por deuda.</li> <li>• Información exacta del corte por mantenimiento programado.</li> <li>• Facilidades de pago.</li> <li>• Menor incidencia de interrupciones de</li> </ul>

		<p>servicio y, de haberlas, menor tiempo en su reposición.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimensionamiento adecuado del módulo.</li> <li>• Seguimiento transparente de trámites.</li> </ul>
Clientes Mayores (empresas; instituciones; sistemas de distribución)	Información, atención, realización del procedimiento, recepción documental y servicio postventa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información directa, concisa, clara, oportuna, precisa y especializada.</li> <li>• Atención amable, cordial, personalizada o diferenciada y efectiva.</li> <li>• Menor incidencia de interrupciones de servicio y de haberlas, menor tiempo en su reposición.</li> <li>• Asesoramiento en uso efectivo de la energía y tarifas</li> <li>• Seguimiento de transparente de trámites</li> </ul>
Clientes Libres (empresas)	Orientación, información, atención-personalizada e institucionalizada-, servicio continuo y de calidad y servicio postventa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información directa, concisa, clara y precisa.</li> <li>• Oportunidad y celeridad en la atención</li> <li>• Atención personalizada y efectiva-mediante funcionario de alto nivel-, por lo general mediante canal de atención telefónico.</li> <li>• Mejor servicio y condiciones que en la competencia.</li> <li>• Menor incidencia de interrupciones de servicio y, de haberlas, menor tiempo en su reposición (prevención y corrección).</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio transparente de trámites.</li> </ul>
Clientes Internos (colaboradores o áreas)	Coordinación de trabajo, capacitación permanente y herramientas con tecnología actualizada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y atención oportunas.</li> <li>• Reputación y satisfacción del deber cumplido.</li> <li>• Reconocimiento.</li> </ul>
Proveedores	Información técnica, capacitación permanente, coordinación amplia y estrecha.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad en la información brindada.</li> <li>• Celeridad en la atención de sus requerimientos (asignación de tareas, conformidad de servicios, etc.).</li> <li>• Pago Oportuno.</li> </ul>

### 3.2 Definición de los Atributos del Servicio

Los atributos de servicio *aterrizan* la “experiencia de servicio” del Grupo DISTRILUZ.

Estas son características de la atención que deben ser transmitidas a través de todos los canales de atención a los clientes.

En la siguiente tabla se presentan los tres (3) atributos de servicio a partir de los cuales se definirá el concepto de calidad de servicio para el Grupo DISTRILUZ, los mismos que sostienen la promesa en servicio definida anteriormente.



<b>Atributo 1</b> <b>Vocación de servir</b>	<b>Atributo 2</b> <b>Oportunidad</b>	<b>Atributo 3</b> <b>Eficiencia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos comprometidos con generar bienestar, seguridad y satisfacción para todos nuestros clientes y público en general.</li> <li>• Entendemos lo importante de generar una relación empática, respetuosa y cordial con nuestros clientes y ofrecerles servicios que los haga sentirse valorados y, sobre todo, bien atendidos, de manera oportuna.</li> <li>• Nos preocupamos por conocer y comprender sus inquietudes y atender sus necesidades, buscando superar sus expectativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindamos información correcta sobre los plazos de ejecución del servicio.</li> <li>• Brindamos los servicios técnicos y comerciales solicitados en los tiempos comprometidos, con transparencia, y nos esforzamos por cumplirlos antes del plazo de ley.</li> <li>• Absolvemos las consultas, solicitudes, reclamos y otros requerimientos de su interés en los tiempos acordados.</li> <li>• Tenemos en consideración el respeto y valoración del tiempo del cliente.</li> <li>• Generamos oportunamente las acciones de seguimiento y servicio postventa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondemos y actuamos con profesionalismo y basados en el conocimiento técnico y en estándares de seguridad.</li> <li>• En cada actuar de nuestras labores en plataforma, canales de atención o campo dejamos sentada nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.</li> <li>• Nuestro actuar está orientado a incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés.</li> </ul>

### 3.3 Definición de la Experiencia de Cliente (o Propuesta de Valor)

Para crear una cultura de servicio, se requiere estandarizar el concepto de servicio a lo largo del proceso de atención al cliente y con ello compartir una sola definición de lo que significa brindar un servicio de calidad.

Esto implica contar con atributos de servicio y una propuesta de experiencia de servicio que defina cuál es su filosofía y estrategia para relacionarse con los clientes en las diversas interacciones que se dan. El objetivo principal de la propuesta de experiencia de servicio es

establecer los lineamientos para el desarrollo y gestión de una cultura de calidad de servicio diferenciada (con estilo propio) y única, que expresa su identidad.


### Experiencia de Servicio

La propuesta de experiencia de servicio a establecer se fundamenta en dos líneas de análisis que implicó el diagnóstico a las empresas del grupo. Por una parte, se han tomado en consideración las apreciaciones de los diferentes actores involucrados en el servicio y la atención al cliente (de campo o gabinete) y por otro lado las consideraciones establecidas en las herramientas de gestión de la empresa, principalmente el Plan Estratégico Institucional (PEI), respecto del cual hemos priorizado la visión y misión del grupo y empresas, así como la Encuesta de Satisfacción del Consumidor Residencial de Energía Eléctrica, realizado por la Comisión de Integración Eléctrica Regional – CIER, sobre todo en lo referente a la percepción del consumidor en relación a la calidad de los servicios prestados (ISCAL).

Sobre el particular, los aspectos más representativos de la percepción del cliente están relacionados a tiempo de atención, oportunidad, atención, calidad de *trato*, conocimiento o experticia de personal, entre otros. Estas cualidades han sido consideradas en el esquema propuesto de atributos de servicio y conductas observables, así como en los protocolos de atención.

Con base en el análisis, se presenta la propuesta de Experiencia del Servicio de la EDE del Grupo **DISTRILUZ**:

## La Experiencia de Servicio Distriluz



“Somos un equipo de empresas de distribución eléctrica que **brinda un servicio oportuno y eficiente**, con pasión por el cliente y cumpliendo con los estándares normativos vigentes. Logramos, de esta manera, la satisfacción de nuestros clientes, **buscando la excelencia en la atención y el contribuir con el desarrollo de la sociedad**”.

## **4. DEFINICIÓN DE CONDUCTAS OBSERVABLES Y PROTOCOLOS DE ATENCIÓN**

### **4.1 Conductas Observables**

### **4.2 Protocolos de Atención**

## 4.1 Conductas Observables

Para llevar a la práctica los atributos de servicio por los que busca distinguirse el Grupo DISTRILUZ, éstos deben traducirse en conductas observables que permiten su adecuada puesta en práctica. **Es importante destacar que estas conductas son de CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO tanto para el personal del Grupo DISTRILUZ como para los contratistas que brindan servicio en nombre de la empresa.**

Con la finalidad de precisar cuáles son estas conductas observables es importante definir los puestos de primer contacto que deben ser monitoreados y medidos permanentemente. Estos son:

- Auxiliar de Atención al Cliente (servicio efectuado en Plataforma)<sup>1</sup>
- Técnicos (servicio de atención efectuado en campo)
- Supervisor (sea de campo o Plataforma de Atención al Cliente)

---

<sup>1</sup> Observaciones: se sugiere reemplazar el término “auxiliar” por “gestor”.

#### 4.1.1 Conductas observables por atributo para Auxiliar de Atención al Cliente



##### **Vocación de Servir**

- **Mantengo una imagen personal impecable, ordenada y profesional.** Me preocupo por generar un impacto positivo en el primer contacto con los clientes.
- **Creo un ambiente cercano y cálido** en cada una de mis interacciones con los clientes.
- **Recibo con actitud positiva, interés y disposición cada una de las consultas** y requerimientos de los clientes. Me preocupo por entender e interpretar sus verdaderas necesidades. Escucho con atención e interés.
- Si el **cliente** ha sufrido algún problema con el servicio y propone un tipo de interacción tensa, entiendo que está **ofuscado** (no lo personalizo), **escucho con empatía y atención su queja o insatisfacción** y lo atiendo de manera adecuada, evidenciando mi preocupación por atenderlo.
- **Cumplo** de manera adecuada con el **protocolo establecido**.
- **Me gusta lo que hago** y he sido preparado para hacerlo.



##### **Oportunidad**

- **Atiendo las consultas, solicitudes o reclamos en los tiempos establecidos y acordados.**
- **Otorgo respuesta a consultas, solicitudes y reclamos** ingresados para su atención en los tiempos acordados con el cliente o máximo en los establecidos por ley.
- Muestro **respeto y valoración del tiempo del cliente** y de los **recursos de la empresa**.
- Estoy siempre **dispuesto(a) para atender al cliente** sin hacerlo esperar, porque comprendo que su tiempo es valioso.
- Si **detecto alguna fuente o riesgo de problema**, **me anticipo** proporcionando información que el cliente debe conocer para evitar el mismo y derivó el caso al área que corresponde.



##### **Eficiencia**

- **Respondo con profesionalismo** y basado en el conocimiento del negocio.
- **Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida**, explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.
- Compruebo que la **información que he brindado al cliente ha sido comprendida**.
- De ser el caso comunico a mi Supervisor para que la **información sea proporcionada por los órganos responsables dentro de los plazos de entrega o respuesta** establecidos.
- En cada actuar de nuestras labores en plataforma y canales de atención dejamos sentado nuestra **capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos** de los clientes.
- Nuestro actuar está **orientado a incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental** en nuestros grupos de interés.

#### 4.1.2 Conductas observables por atributo para Técnico



### Vocación de Servir

- Mantengo una **buena imagen personal**, estoy debidamente identificado y soy profesional. Me preocupo por generar un **impacto positivo con el cliente**.
- Creo un **ambiente cercano y cálido** en cada una de mis interacciones con los clientes.
- Me comunico con **claridad, utilizando un lenguaje-verbal y corporal- cordial y apropiado al cliente**.
- **Cumplo** de manera adecuada con el **protocolo de atención al cliente** y con el de seguridad.
- Recibo con **actitud positiva, interés y disposición** cada una de las **consultas** y requerimientos de los clientes. Me preocupo por entender sus verdaderas necesidades y busco orientarlos en todo cuanto lo requieran.
- Me **identifico con fotocheck y uniforme**.



### Oportunidad

- **Brindamos información correcta** sobre la actividad que se está ejecutando.
- **Brindamos los servicios técnicos** solicitados en los **tiempos comprometidos** y nos esforzamos por cumplirlos antes del plazo de ley.
- Muestro **respeto y valoración del tiempo del cliente** y de los recursos de la empresa.
- Si **detecto alguna fuente o riesgo de problema**, me anticipo proporcionando información que el cliente debe conocer para evitar el mismo.
- Ante información que desconozca y requiera el cliente, me **preocupo de darle referencia de los canales de comunicación**.



### Eficiencia

- **Respondo con profesionalismo** y basados en el **conocimiento técnico del sector**.
- En cada actuar de nuestras labores en campo dejamos sentado nuestra **capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes** o requerimientos técnicos de los clientes.
- **Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida**, explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.
- De ser el caso comunico a mi Supervisor para que la **información sea proporcionada** por los órganos responsables dentro de los **plazos de entrega o respuesta establecidos**.
- Si no conozco la información que me pide el cliente, me preocupo de darle referencia del área que puede atenderlo.
- **Identifico al usuario** (ficha técnica o de aplicativo).

### 4.1.3 Conductas observables por atributo para Supervisor



#### Vocación de Servir

- Creo un ambiente cercano, cálido y empático en cada una de mis interacciones con mis supervisados (auxiliares y/o técnicos) y con el cliente.
- **Cumplo de manera adecuada con el protocolo de atención al cliente.** Soy el referente de servicio al cliente para todo mi personal.
- Si mi personal necesita apoyo con algún cliente o situación difícil, **acudo a apoyarlo con interés, empatía y disposición.** Me mantengo siempre atento con la finalidad de identificar cualquier situación que requiera mi intervención.
- Recibo con **actitud positiva, interés y disposición** cada una de las consultas y requerimientos de mis supervisados y de los clientes. Me preocupo por entender y atender sus verdaderas necesidades.
- Ante situaciones de clientes emocionalmente desbordados, entiendo que están ofuscados por sus problemas (no lo personalizo), **escucho con atención su queja o insatisfacción y ofrezco una respuesta que evidencie mi preocupación genuina por ayudarlo y/o derivarlo al área que corresponda para darle solución.**
- En caso de contactar con el cliente, **me presento de forma adecuada y formal, identificándome conforme al protocolo establecido.**



#### Oportunidad

- **Monitoreo y superviso** que las fechas y plazos establecidos por la empresa (para el desarrollo del servicio, otorgamiento de documentación, información y atención de consultas) se cumplan de modo tal que el pronunciamiento institucional se otorgue a tiempo.
- **Coordino con las unidades de línea o áreas responsables** para que la información se proporcione dentro de los plazos de entrega o respuesta acordados.
- **Estoy siempre dispuesto(a) para atender al cliente sin hacerlo esperar,** porque comprendo que su tiempo es valioso.



#### Eficiencia

- **Comprendo y valoro** que mi trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.
- **Brindo eficientemente respuestas efectivas y ciertas** frente a sus consultas, solicitudes, quejas y/o requerimientos.
- En cada actuar de nuestras labores dejamos sentado nuestra **capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos** de los clientes.
- **Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida,** explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.
- **Canalizo la información solicitada por el cliente** para que sea proporcionada por los órganos responsables dentro de los plazos de entrega o respuesta establecidos.



## 4.2. Protocolos de Atención – Contexto de normalidad

Para la puesta en práctica de las conductas se han formulado protocolos específicos por posiciones.

**Es importante destacar que estos protocolos son de CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO tanto para el personal del Grupo DISTRILUZ como para los contratistas que brindan servicio en nombre de la empresa.**

#### 4.2.1 Protocolo de Atención para Personal de Seguridad y Vigilancia

“

*¿Qué digo?*

**Saludo y  
Bienvenida**

- Buenos días/tarde, señor(a).
- Bienvenido(a) a ....(empresa DISTRILUZ)

**1**

*¿Cómo lo digo?*

- Hacer contacto visual con un gesto amable, evitando mirar al Cliente con desconfianza.
- Demostrar cordialidad y predisposición para la atención.
- De ser el caso: abrir la puerta cuando el Cliente no se aproxime, evitando obstruirle el paso.

*¿Qué digo?*

**Atención  
del Servicio**

En caso reciba servicios de orientación /mesa de partes:

**SI HAY TICKETERA:**

- Preguntar si va a Plataforma o a ventanilla de pago
- Por favor tome asiento. Su número de ticket se visualizará en la pantalla, indicándole el módulo donde será atendido.

**SI NO HAY TICKETERA:**

- Por favor tome asiento, en breve le indicaré qué módulo lo(a) atenderá

**2**

*¿Cómo lo digo?*

- Hacer contacto visual con un gesto amable, evitando mirar al Cliente no con desconfianza.
- Demostrar cordialidad y predisposición para la atención.

”

“

*¿Qué digo?*

**Despedida**  
Y buen deseo

- Muchas gracias por su visita.

3

”

*¿Cómo lo digo?*

- **Acompaña** la despedida con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez.

#### 4.2.2 Protocolo de Atención para Auxiliar de Atención al Cliente

<p>¿Qué digo?</p> <p><b>Saludo y Bienvenida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Buenos días/tardes Sr (a), Srta...</li> <li>▪ Tome asiento por favor.</li> <li>▪ Presentarse (nombre y apellido) / protocolo de identificación</li> <li>▪ Indicar “Bienvenido a [empresa]”</li> </ul>	<p><b>1</b></p>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Acompaña</b> la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.</li> <li>▪ <b>Señala</b> con la mano la silla, como símbolo de invitación a tomar asiento</li> </ul>
<p>¿Qué digo?</p> <p><b>Presentación</b> Solicitud de ticket</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Me permite su ticket por favor?</li> </ul>	<p><b>2</b></p>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Mantén</b> una actitud positiva.</li> <li>▪ <b>Al momento</b> de presentarte adopta una postura que demuestre seguridad y dinamismo, pero sin dejar de lado una sonrisa sincera y una actitud amable.</li> <li>▪ <b>Se breve</b> en la revisión del ticket solicitado</li> </ul>
<p>¿Qué digo?</p> <p><b>Atención del Servicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿En qué podemos atenderlo(a)?</li> <li>▪ Me permite sus documentos para revisarlos/ proceder a su registro/ o ingreso al sistema.</li> <li>▪ Tenga Ud. su cargo de recepción.</li> <li>▪ ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo</li> </ul>	<p><b>3</b></p>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Escucha</b> con atención el requerimiento del cliente.</li> <li>▪ <b>Adopta</b> una postura corporal de atención.</li> <li>▪ <b>Realiza</b> ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el cliente.</li> <li>▪ <b>Coloca</b> tus manos en el escritorio y evita hacer otra cosa mientras escuchas al cliente.</li> </ul>

¿Qué digo?  
**Confirmación**  
y calificación del a  
atención

- **OPCIONAL.** Antes de terminar con la atención me gustaría que confirmemos juntos la información que le he brindado.
- Recuerde que puede Ud. realizar este y otro trámite vía canal de atención telefónico llamando a... (Se entrega la boleta de atención impresa con la información según trámite)
- ¿Algo más en que lo pueda ayudar?
- ¡Gracias por su visita!

4

¿Cómo lo digo?

- **Confirma** con el cliente la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.
- **Nota:** El protocolo marcado como **OPCIONAL**, solo debe usarse en caso se observe que el cliente no está apurado.

¿Qué digo?  
**Despedida**  
Y buen deseo

- «¡Qué tenga un buen día!»

5

¿Cómo lo digo?

- **Acompaña** la despedida con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez.

#### 4.2.3 Protocolo de Atención para Técnico

<p><b>1</b></p> <p><i>¿Qué digo?</i></p> <p><b>Saludo y Bienvenida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buenos días/tardes... Sr/Sra /Srta...</li> <li>Soy el técnico.....colaborador de .....para la empresa...</li> </ul>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Acompaña</b> la presentación con un gesto amable y una mirada que demuestre confianza y actitud de servicio.</li> </ul>
<p><b>2</b></p> <p><i>¿Qué digo?</i></p> <p><b>Motivo de la Atención</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sr./Sra./Srta.... Ud. ha presentado la solicitud N°... o Tenemos la Orden de Servicio N°....con la finalidad de....</li> </ul>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Mantén</b> una actitud positiva.</li> <li><b>Se breve</b> en la descripción o narración del motivo de la visita.</li> </ul>
<p><b>3</b></p> <p><i>¿Qué digo?</i></p> <p><b>Atención del servicio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Me permite observar/verificar el suministro/medidor/ área de trabajo que motiva su solicitud o requerimiento.</li> <li>Me facilita los siguientes documentos..... para revisarlos y proceder a su registro (si corresponde).</li> <li>Tenga Ud. sus documentos. (si corresponde).</li> </ul> <p>Continúa con el desarrollo de la atención específica</p>	<p><i>¿Cómo lo digo?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Escucha</b> con atención el requerimiento del cliente.</li> <li><b>Adopta</b> una actitud de escucha y atención a lo señalado por el cliente.</li> <li><b>Realiza</b> ligeros movimientos <b>con</b> la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el cliente.</li> </ul>

4

## Confirmación y calificación del a atención

- **Antes de terminar** con la atención me gustaría que confirmemos juntos la información que le he brindado.
- **¿Algo más** en que lo pueda ayudar?
- Toda actividad es sin costo y cualquier tipo de pago es en oficinas.
- Se entrega recomendaciones e información de seguridad adicional (volante).

### *¿Cómo lo digo?*

- **Confirma** con el cliente la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.

5

## *¿Qué digo?* **Despedida** Y buen deseo

- Eso sería todo / Muchas gracias por recibirme.
- «¡Qué tenga un buen día!»

### *¿Cómo lo digo?*

- **Acompaña** la despedida con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez.

#### 4.2.4 Protocolo de Atención para Supervisor (Plataforma de Atención al Cliente)

<p>“</p> <p>¿Qué digo?</p> <p><b>Saludo y Bienvenida</b></p> <p>1</p>	<p><b>¿Cómo lo digo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Acompaña</b> la bienvenida con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.</li></ul>
<p>¿Qué digo?</p> <p><b>Atención</b></p> <p>De Contingencia en Módulos de Atención</p> <p>2</p> <p>”</p>	<p><b>¿Cómo lo digo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Escucha con atención</b> la explicación del Analista/Asistente.</li><li>• <b>Adopta una postura corporal</b> de atención.</li><li>• <b>Realiza ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión</b> ante la información que te brinda el Analista/Asistente de Atención y el cliente.</li><li>• <b>Toma nota, siempre observando</b> al cliente sin dejar de prestar atención.</li></ul>



*¿Qué digo?*  
**Solución o  
Explicación**  
del motivo de la  
contingencia

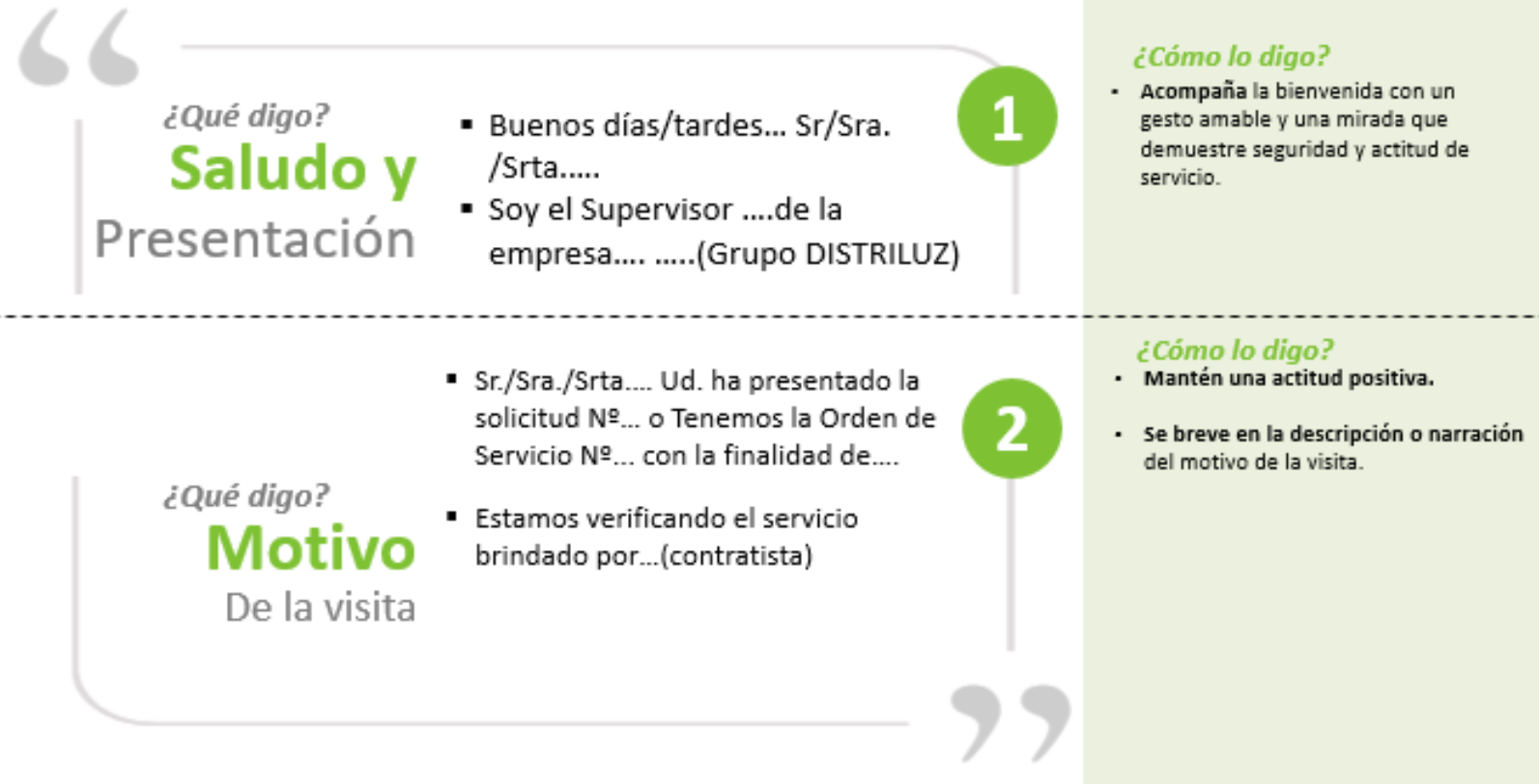
3

- Sr./Sra./Srta....
- Se ha superado/solucionado el impase motivo de su consulta (en caso se solucione contingencia)
- Permítame explicarle que previamente al trámite/procedimiento/derecho a reclamar debe.... (en caso exista trámite previo a realizar)
- Lo (a) invito a pasar al módulo de atención para culminar su trámite, (el Supervisor acompañará al cliente retornándolo al módulo de atención que lo atendiera).
- ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo?
- Un gusto atenderle. Con permiso.

*¿Cómo lo digo?*

- **No tardes mucho con la atención de la contingencia o gestión,** recuerda que el cliente te está esperando y que probablemente tendrá que esperar más en el siguiente punto de contacto.
- **Actúa con seguridad y confianza.** El cliente debe sentir que las acciones o diligencias realizadas son la mejor opción para ayudarlo o solucionar su problema.
- **Acompaña al cliente de retorno al módulo de atención.**

#### 4.2.5 Protocolo de Atención para Supervisor (Campo)<sup>2</sup>



<sup>2</sup> Aplica para Supervisores de diferentes unidades o Áreas de las empresas que cuentan con personal técnico de campo

*¿Qué digo?*  
**Verificación**  
del Servicio

- Me permite observar/verificar el suministro/medidor/ área de trabajo que motiva o motivó su solicitud o requerimiento.
- Me facilita los siguientes documentos .... para revisarlos. (si corresponde)
- Tenga Ud. sus documentos. (si corresponde)

**En caso supervise trabajo previo**

- Podría comentarme cómo fue atendido (a) por el técnico
- ¿Alguna sugerencia para mejorar el servicio?

**3**

*¿Cómo lo digo?*

- Escucha con atención el requerimiento del cliente.
- Adopta una actitud de escucha y atención a lo señalado por el cliente.
- Realiza ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el cliente.

*¿Qué digo?*  
**Confirmación**  
y calificación de  
atención

- ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo/atenderla?

**4**


*¿Cómo lo digo?*

- Confirma con el cliente la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.

#### 4.2.6 Pautas para Tratar a Distintos Perfiles de Clientes Difíciles

A continuación, se describe las características y recomendaciones para el trato a diferentes perfiles de Clientes difíciles, estos protocolos aplican también para aquel personal BackOffice y de campo a modo de recomendaciones para el trato con el cliente:

**A. Protocolos para atender al Cliente intolerante**



### Características

- Busca discusión.
- Pretende llevar siempre la razón.
- Pertenece al grupo de los eternos descontentos.
- Habla bruscamente.

### ¿Cómo lo atiende?

- Dejar que hable cuanto quiera.
- Ser pacientes al escucharle.
- Conservar la calma, el dominio de la situación.

### ¿Qué debo evitar?

- Discutir.
- Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos.
- Entrar en su juego provocativo.

## B. Protocolos para atender al **Ciente indeciso**



### **Características**

- Es incapaz de tomar una decisión.
- La duda es su manera de ser.
- Pide consejo continuamente.

### **¿Cómo lo atiendo?**

- Darle consejos útiles.
- Ser sus asesores.
- Descubrir sus motivaciones e interés.

### **¿Qué debo evitar?**

- Dejar languidecer la entrevista, la conversación.
- Abandonar al ciudadano a su suerte.
- Esperar que él/ella tome la iniciativa.

## C. Protocolos para atender al **Ciente importante**



### Características

- Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible.
- Los servicios o negocios no le causan problemas.
- Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones.
- Puede que sea más competente que nosotros.

### ¿Cómo lo atiendo?

- Escuchar con mucha atención.
- Dar importancia a sus ideas.
- Ser muy pacientes y atentos.

### ¿Qué debo evitar?

- Contrariarlo.
- Dejarse impresionar por sus conocimientos.
- Mostrarse desconcertados.

#### D. Protocolos para atender al **Ciente presuroso**



#### **Características**

- Se muestra impaciente, nervioso y agitado.
- Consulta a menudo su reloj.

#### **¿Cómo lo atiendo?**

- Escucharle con atención.
- Fijar su atención en los puntos básicos de lo solicitado.

#### **¿Qué debo evitar?**

- Enredar nuestra argumentación.
- El nerviosismo.
- Hacerle perder tiempo.

*Fuente: Protocolos de servicios al Cliente, Cámara de Comercio de Cartagena*

#### **4.2.7 Pautas para la Atención Preferente**

En las empresas del Grupo **DISTRILUZ** se brindan servicios a diferentes clientes que visitan las diferentes instalaciones de la empresa, en ese sentido, dada la posible presencia y el marco legal vigente, es necesario tener en consideración el brindar un servicio preferencial a las personas amparadas en la Ley N° 28683, que establece la Atención Preferente en los servicios y establecimientos de uso público, tanto de carácter estatal o privado, a las personas con discapacidad, mujeres embarazadas, niños y adultos mayores. En las siguientes páginas, se establece los protocolos a considerar durante la atención.





### **Mujeres gestantes o personas con niños**

- Brindar las facilidades para acercarse a la ventanilla del trámite a realizar.
- Evitar que se encuentren mucho tiempo paradas esperando su turno.



### **Si se encuentran en silla de ruedas**

- Al conversar ubícate frente a él o ella, si fuera el caso, siéntate para estar a la misma altura.
- No empujes la silla sin consultárselo antes.
- Ten cuidado al bajar por los bordes de las aceras o escalones, por lo general se realizará de espaldas, retrocediendo la silla.
- De preferencia usa las rampas.
- Si deseas brindar ayuda a una persona en silla de ruedas, pregúntale cómo hacerlo.



### **Si tiene discapacidad visual**

- Al dirigirse a él o ella, identifícalo inmediatamente, diciendo tu nombre.
- Ofrécele tu brazo, no lo tomes del suyo.
- Avísale a tiempo de la presencia de obstáculos y escaleras.
- No te retires sin advertírselo antes.

**Fuente: Unidad de Comunicaciones - CONADIS**





### **Si utiliza ayuda biomecánica como muletas, bastones o prótesis**

- Procura caminar a su ritmo, no lo apures.
- Evita que lo empujen y tropiecen con él o ella.
- Ayúdale si tiene que transportar objetos o paquetes.
- Advierte que tenga sus ayudas biomecánicas siempre cerca.



### **Si tiene discapacidad intelectual o personas del espectro autista**

- Sé amistoso y bríndale confianza.
- Algunos de sus procesos son distintos pero pueden comprenderte, así que comunícate con serenidad y paciencia.
- Algunas personas realizan movimientos inusuales de forma repetida, tómelos con calma y naturalidad.
- Limitemos la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva solo(a) en el resto de sus actividades.



### **Si tiene discapacidad mental**

- Dirígete a él o ella de forma natural, con respeto y discreción.
- Procura no tocarlo, debes respetar su espacio vital.
- Respeta sus silencios y reacciones, se amigable y tolerante, evitando situaciones de tensión y enfrentamiento.

**Fuente: Unidad de Comunicaciones - CONADIS**



### **Si tiene discapacidad auditiva**

- Ubícate frente a él o ella, si es posible dando el rostro a la luz.
- Habla despacio, con claridad y correcta vocalización sin exagerar.
- Elabora frases cortas utilizando palabras sencillas y fáciles de leer en los labios.
- Utiliza el lenguaje corporal y los gestos, si fuera el caso, escribe lo que quieras decir.
- Muestra naturalidad y refuerza su confianza, evita la atención innecesaria al tema de la audición.



### **Si tiene discapacidad de sordo ceguera**

- Puede llamar su atención tocándole suavemente la mano o el hombro.
- Trate de anticipar con algún objeto la acción que vaya a desarrollar (por ejemplo, para comer: el tenedor y cuchillo, para comunicarse: la mano sobre su mano, para jugar: la pelota, etc.).
- Si requiere indicarle algo colocar su mano debajo de la mano de la persona sorda ciega y posarla sobre el objetivo que desea que toque.
- Si va a caminar sitúese un paso adelante y ofrézcale su brazo.

**Fuente: Unidad de Comunicaciones - CONADIS**

#### 4.2.8 Pautas para el manejo adecuado de interrupciones

A continuación, presentamos pautas para el manejo adecuado de las interrupciones.



### CASO 1

Si necesitas salir de tu punto de atención para hacer alguna consulta, traer algún documento o sacar una copia, pide el permiso y las disculpas del caso al cliente que estás atendiendo.

Menciónale brevemente el motivo de hacerlo esperar.



#### ¿Qué digo?

##### Cuando debes retirarte:

En caso **no** sea una persona de la 3ra edad:

- «Estimado(a) (*nombre de la persona*)»

En caso **sí** sea una persona de la 3ra edad:

- «Señor(a) (*apellido de la persona*)»

- «Permítame un momento que debo hacer una consulta/ traer el formulario para...»

##### Cuando regreses:

- «Gracias por la espera...»

**Continúa con la atención.**

¡Ayúdame!

**Recuerda:** Debes evitar interrumpir la atención de tus compañeros. Si es urgente, pide disculpas al cliente antes de dirigirte a tu compañero y se breve. Lo ideal es que recurras a tu supervisor si ves que todos tus compañeros están atendiendo a los clientes .

“

### ¿Qué digo?

#### Antes de la interrupción

En caso **no** sea una persona de la 3ra edad:

- «Estimado(a) (*nombre de la persona*)»

En caso **sí** sea una persona de la 3ra edad:

- «Señor(a) (*apellido de la persona*)»

- «Permítame un momento por favor»

#### Luego de la Interrupción

En caso **no** sea una persona de la 3ra edad:

- «Estimado(a) (*nombre de la persona*)»

En caso **sí** sea una persona de la 3ra edad:

- «Señor(a) (*apellido de la persona*)»

- «Disculpe la interrupción»

**Prosigue con la atención.**

### 4.3 Protocolos de Atención – Contexto Covid 19

A partir del contexto actual producto de la pandemia por Covid 19 es que se han planteado protocolos específicos que respondan a esta nueva normalidad. De esta manera, se han ajustado los protocolos que ya se tenían para los puestos de atención al cliente y se han creado otros para puestos de atención no presencial y virtual que responden a la necesidad de los clientes en la coyuntura actual.

**Cabe destacar que estos protocolos son de CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO tanto para el personal del Grupo DISTRILUZ como para los contratistas que brindan servicio en nombre de la empresa.**

#### 4.3.1 Protocolo de Atención para Personal de Seguridad y Vigilancia

“ *¿Qué digo?*  
**Saludo y Bienvenida**

- Buenos días/tardes, señor(a).
- Bienvenido a [empresa Grupo Distriluz]
- **Permítame tomarle la temperatura y aplicarle alcohol en gel, por favor. (\*)**

1

---

*¿Qué digo?*  
**Atención del Servicio**

**PARA INDICARLE QUE PASE:**

- Adelante. Sea Bienvenido.

**EN CASO EL AFORO SIGA LLENO:**

- Disculpe, aún no puede ingresar porque el aforo está lleno. No se preocupe, yo le indicaré cuando pueda ingresar.

2

---

*¿Qué digo?*  
**Despedida Y buen deseo**

- Muchas gracias por su visita.

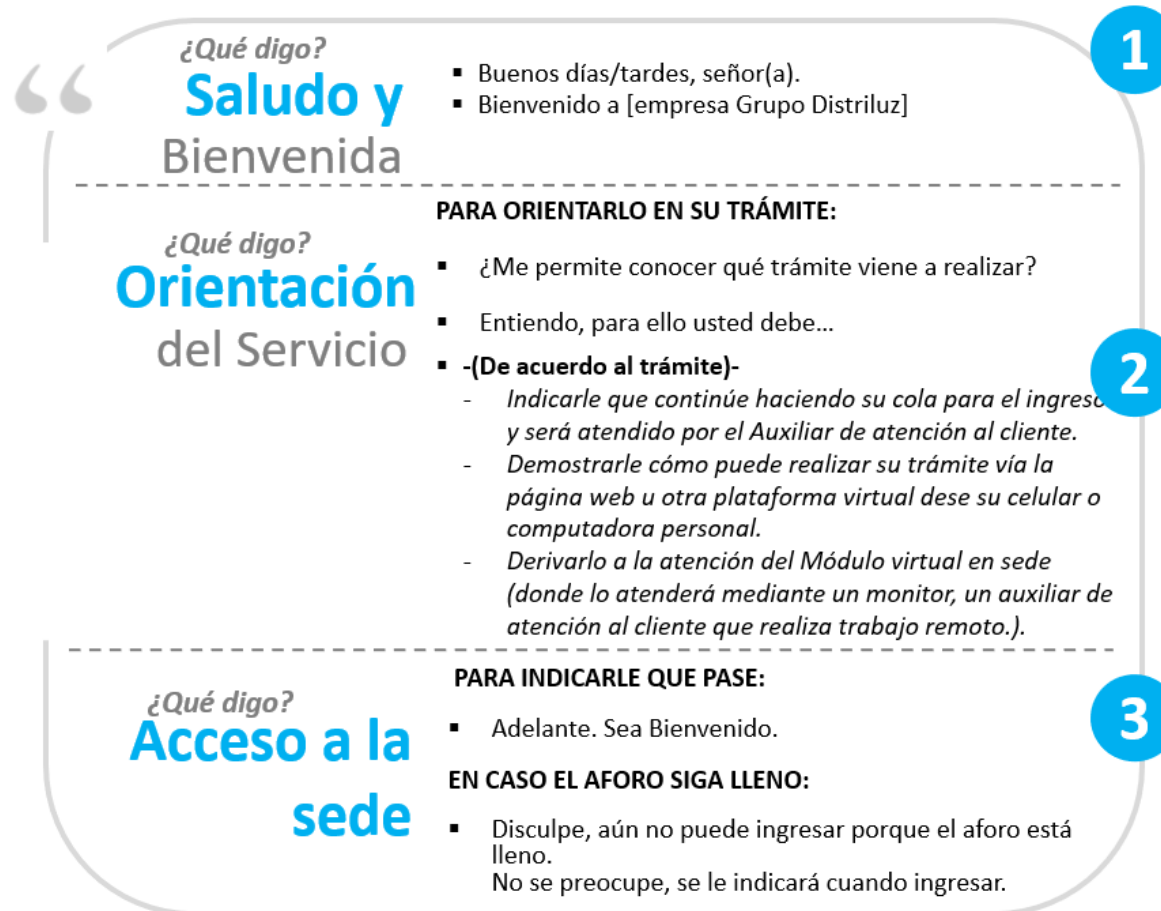
3

”

#### *¿Cómo lo digo?*

- **Previo al ingreso de los clientes a la oficina, pedirles amablemente que se ordenen** en una fila y que guarden una distancia de al menos 1.50 metro.
- **Solicitar a los clientes, con amabilidad, que se detengan para la toma de temperatura y aplicación del alcohol en gel.**
- **Demostrar cordialidad y predisposición** para la atención.
- **Hacer contacto visual** con un gesto amable, evitando mirar al cliente con desconfianza.
- **Mantener, en todo momento, distancia con el cliente.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**
- **Acompañar la despedida** con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez,

#### 4.3.2 Protocolo de Atención para el Orientador



#### ¿Cómo lo digo?

- **Previo al ingreso de los clientes a la oficina, pedirles amablemente que se ordenen** en una fila y que guarden una distancia de al menos 1.50 metro.
- **Hacer contacto visual** con un gesto amable, evitando mirar al cliente con desconfianza.
- **Demostrar cordialidad y predisposición** para la atención.
- **Mantener, en todo momento, distancia con el cliente.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**



#### 4.3.3 Protocolo de Atención para Auxiliar de Atención al Cliente (Plataforma)

“

¿Qué digo?

## Saludo y Bienvenida

- Buenos días/tardes, señor(a) (ita).
- Bienvenido a [empresa Grupo Distriluz]
- Le recordamos que, para su seguridad y la de todos, debemos mantener una distancia de al menos 1.5 metro.
- Recuerde que no hace falta que se acerque a la mica, lo(a) escuchamos sin problema.

”

1

---

¿Qué digo?

## Presentación

- Mi nombre es .... Y estaré a cargo de su atención.
- Dígame por favor, ¿En qué puedo ayudarlo(a)?

”

2

#### ¿Cómo lo digo?

- **Acompañar la bienvenida** con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.
- **Procurar que el cliente no se aproxime a la mica** ni deposite sus objetos personales en la plataforma de atención, **no olvidando decir la frase** “le recordamos que, para su seguridad y la de todos, debemos mantener una distancia [...]”.
- **Mantener una actitud positiva.**
- **Al momento de presentarse**, adoptar una postura que demuestre seguridad y dinamismo, pero sin dejar de lado una sonrisa sincera y una actitud amable.
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**



“

*¿Qué digo?*  
**Atención**  
del Servicio

- ¿Me permite su DNI?  
Para proceder a su registro/ o ingreso al sistema
- ¿Podría brindarme su número de celular y correo electrónico?
- ¿Me permite sus documentos relacionados a la consulta que va a realizar?
- **-(Resolución de consulta/gestión presentada por el cliente)-**
- Tenga Ud. su cargo de recepción, el cual se está enviando a su correo electrónico. Verifique por favor que lo ha recibido.
- ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo?

3

*¿Qué digo?*

**Confirmación**  
Y calificación  
de la atención

- **OPCIONAL:** Antes de terminar con la atención me gustaría que confirmemos juntos la información que le he brindado.
- Recuerde que Ud. Puede realizar este y otro trámite llamando a ...
- ¿Algo más en que lo pueda ayudar?

4

*¿Qué digo?*

**En caso**  
El cliente quiera  
presentar un  
reclamo

- Sr/Sra./Srta. ..., comprendo su malestar. Procederé a iniciar con el procedimiento para que pueda presentar su reclamo de manera formal.
- Sr/Sra./Srta. ..., ¿Tiene alguna otra duda?

5

”

*¿Cómo lo digo?*

- **Escuchar** con atención el requerimiento del cliente.
- **Adoptar** una postura corporal de atención.
- **Realizar** ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el cliente.
- **Evitar** hacer otra cosa mientras escuchas al cliente.
- **Mostrarse empático** y calmado en todo momento, con predisposición para la atención.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita).
- **Pedir amablemente** al cliente que nos indique si la explicación ha sido clara y satisfactoria.
- **Si el cliente no quedó satisfecho con la explicación** e insiste en presentar un reclamo: escuchar al cliente, atentamente, sin interrumpirlo, conservar la calma y cordialidad y proceder a indicarle cómo presentar el reclamo.
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**

“

*¿Qué digo?*

## Despedida

Y buen deseo

- Sr/Sra./Srta. ...¿algo más en que lo pueda ayudar?

### EN CASO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Lamentamos mucho los inconvenientes ocurridos.
- Gracias por comunicarse con [empresa Grupo Distriluz]. Cuídense mucho.

### EN CASO NO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Gracias por visitar [empresa Grupo Distriluz]. Cuídense mucho.

6

”

### *¿Cómo lo digo?*

- **Acompañar** la despedida con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez.

#### 4.3.4 Protocolo de atención para Módulos virtuales

“ “

1

*¿Qué digo?*

**Saludo y Bienvenida**

- Buenos días/tardes, señor(a) (ita).
- Bienvenido a [empresa Grupo Distriluz]

-----

2

*¿Qué digo?*

**Presentación**

- Mi nombre es .... Y estaré a cargo de su atención.
- Dígame por favor, ¿En qué puedo ayudarlo(a)?

” ”

#### *¿Cómo lo digo?*

- **Acompañar la bienvenida** con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.
- **Mantener una actitud positiva.**
- **Al momento de presentarte** adopta una apostura que demuestre seguridad y dinamismo, pero sin dejar de lado una sonrisa sincera y una actitud amable.

¿Qué digo?  
**Atención**  
del Servicio

- ¿En qué podemos atenderlo (a)?
- Por favor, me podría enviar vía internet sus documentos para revisarlos/ proceder a su registro/ o ingreso al sistema. Solo es necesario que tome una fotografía de los mismos.
- Le agradecería me brinde su número de celular y correo electrónico por favor.
- **-(Resolución de consulta/gestión presentada por el cliente)-**
- En este momento le estoy enviando Ud. su cargo de recepción, el cual se está enviando a su correo electrónico. Verifique por favor que lo ha recibido.
- ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo?

3

¿Qué digo?  
**Confirmación**  
Y calificación  
de la atención

- **OPCIONAL:** Antes de terminar con la atención me gustaría que confirmemos juntos la información que le he brindado.
- Recuerde que Ud. Puede realizar este y otro trámite llamando a ...
- ¿Algo más en que lo pueda ayudar?

4

¿Qué digo?  
**En caso**  
El cliente quiera  
presentar  
un reclamo

- Sr/Sra./Srta. ..., comprendo su malestar. Procederé a iniciar con el procedimiento para que pueda presentar su reclamo de manera formal.
- Sr/Sra./Srta. ..., ¿Tiene alguna otra duda?  
**-(Escuchar)-**

5

**¿Cómo lo digo?**

- **EscuchaR** con atención el requerimiento del cliente,
- **Adoptar** una postura corporal de atención.
- **Realizar** ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el cliente.
- **Evitar** hacer otra cosa mientras escuchas al cliente.
- **Mostrarse empático** y calmado en todo momento, con predisposición para la atención.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita).
- **Pedir amablemente** al cliente que nos indique si la explicación ha sido clara y satisfactoria.
- **Si el cliente no quedó satisfecho con la explicación** e insiste en presentar un reclamo: escuchar al cliente, atentamente, sin interrumpirlo, conservar la calma y cordialidad y proceder a indicarle cómo presentar el reclamo.



“

*¿Qué digo?*

## Despedida

Y buen deseo

- Sr/Sra./Srta. ...¿algo más en que lo pueda ayudar?

### EN CASO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Lamentamos mucho los inconvenientes ocurridos.
- Gracias por comunicarse con [empresa Grupo Distriluz]. Cuídese mucho.

### EN CASO NO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Gracias por visitar [empresa Grupo Distriluz]. Cuídese mucho.

6

”

### ¿Cómo lo digo?

- **Acompañar** la despedida con un gesto amable y una mirada y postura que demuestre calidez.

#### 4.3.5 Protocolo de Atención para Supervisor (Plataforma de Atención al Cliente)

1

*¿Qué digo?*

Saludo y  
Bienvenida

- Buenos días/tardes, señor(a) (ita).

---

2

*¿Qué digo?*

Atención

De contingencia  
en Módulos de  
Atención

- Me señala el auxiliar/ asistente, que Ud. tiene el siguiente inconveniente **-(Parafrasea lo explicado por el colaborador)-?**  
Parafrasea lo explicado por el colaborador)?
- ¿Me permite un momento por favor a fin de consultar con el Área pertinente/ los Sistemas? (mientras se realizan las validaciones correspondientes)/ ( Se atiende la consulta)

#### ¿Cómo lo digo?

- **Acompañar la bienvenida** con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.
- **Escuchar con atención** la explicación del Analista/ Asistente.
- **Adoptar** una postura corporal de atención.
- **Realizar** ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información que te brinda el Analista/ Asistente de Atención y el cliente.
- **Toma nota, siempre observando** al cliente sin dejar de prestar atención.
- **Mantener, en todo momento, distancia con el cliente.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**

“

*¿Qué digo?*

## Solución o explicación

Del motivo de la contingencia

- Sr./Sra./Srta...
- Se ha superado/solucionado el impase motivo de su consulta **(en caso se solucione contingencia)**
- Permítame explicarle que previamente al trámite/ procedimiento/ derecho a reclamar debe... **(en caso exista trámite previo a realizar).**
- Lo (a) invito a pasar al módulo de atención para culminar su trámite, **(el Supervisor dirigirá al cliente retornándolo al módulo de atención que lo atendiera).**
- ¿Alguna consulta adicional en la que pueda atenderlo?
- Un gusto atenderle. Con permiso.

3

”

### ¿Cómo lo digo?

- **No tardar mucho con la atención de la contingencia o gestión. Recordar** que el cliente te está esperando y que probablemente tendrá que esperar más en el siguiente punto de contacto.
- **Actuar con seguridad y confianza.** El cliente debe sentir que las acciones o diligencias realizadas son la mejor opción para ayudarlo o solucionar su problema.
- **Acompañar al cliente de retorno al módulo de atención.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**

#### 4.3.6 Protocolo de Atención para Técnicos en campo

### Llamada para Coordinar la visita al cliente

“

*¿Qué digo?*

#### Inicio de Llamada

- Buenos días/tardes. Me comunico con la/el Sr./Sra. /Srta. [APELLIDO DEL CLIENTE]
- Soy el técnico [NOMBRE Y APELLIDO DEL TÉCNICO]
- Trabajo para la a [empresa Grupo Distriluz]

-(Continuar con la atención)-

1

*¿Que digo?*

#### Fin de Llamada

- Sr./Sra./Srta. [APELLIDO DEL CLIENTE], gracias por atenderme.
- Que tenga un buen día.

2

”

*¿Cómo lo digo?*

- **Presentarse con** un tono de voz que demuestre confianza y actitud de servicio.
- **Dar su nombre con seguridad.** Si eres de una empresa tercerizada, indicar el nombre de tu empresa y resaltar que estás trabajando “por encargo de Grupo Distriluz”.
- **A lo largo de la comunicación, mostrar empatía y seguridad en el tono de voz.**



## Durante la visita al cliente

“

*¿Qué digo?*  
**Saludo y  
Bienvenida**

- Buenos días/tardes Sr/Sra /Srta...
- Soy el técnico..... Colaborador de ..... Para la empresa.....
- Trabajo para la [empresa Grupo Distriluz]
- **Por su seguridad, mantendré el metro de distancia durante toda esta atención y le pido hacer lo mismo.**

1

*¿Qué digo?*  
**Motivo  
de la Atención**

- Sr./Sra./Srta... Ud ha presentado la solicitud N° .... O tenemos la Orden de Servicio N° .... Con la finalidad de ....

2

*¿Qué digo?*  
**Atención  
del servicio**

- Me permite... **(explicar en palabras sencillas lo que se va a realizar) ...**
- **-(Continuar con la atención)-**

3

”

### *¿Cómo lo digo?*

- **Acompañar** la presentación con un gesto amable y un tono de voz que demuestre confianza y actitud de servicio.
- **Mantener** una actitud positiva.
- **Ser breve** en la descripción o narración del motivo de la visita.
- **Escuchar** con atención el requerimiento del cliente.
- **Adoptar** una actitud de escucha y atención a lo señalado por el cliente.
- **Realizar** ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información del cliente.
- **Mantener, en todo momento, distancia con el cliente.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**
- **Si se debe tocar algún elemento del cliente, recordar usar alcohol en las manos antes de hacerlo.**

4

¿Qué digo?  
**Confirmación**  
y calificación  
de la atención

- **Antes de terminar** con la atención me gustaría que confirmemos juntos la información que le he brindado.
- ¿**Algo** más en que lo pueda ayudar?
- Toda actividad es sin costo y cualquier tipo de pago es en agencias.
- Se entrega recomendaciones e información de seguridad adicional (volante).

5

¿Qué digo?  
**Despedida**  
Y buen deseo

- Eso sería todo Sr./Sra./Srta
- Muchas gracias por recibirme.
- Cuídese mucho.

**¿Cómo lo digo?**

- **Confirmar** con el cliente la clara comprensión de la información que se le ha brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla y protector facial debidamente colocados.**
- **Mantener 1.50 metro de distancia durante toda la atención.**
- **Acompañar la despedida** con un gesto amable y postura que demuestren calidez.

#### 4.3.7 Protocolo de Atención para Supervisor (Campo)

“

*¿Qué digo?*

### Saludo y Presentación

- Buenos días/tardes, señor(a) (ita).
- Soy el Supervisor de la [empresa Grupo Distriluz]

1

-----

*¿Qué digo?*

### Motivo de la Visita

- Sr./Sra./Srta ... Ud. ha presentado la solicitud N°... o Tenemos la Orden de Servicio N° ... con la finalidad de...
- Estamos verificando el servicio brindado por... (contratista)

2

”

### *¿Cómo lo digo?*

- **Acompañar la bienvenida** con un gesto amable y una mirada que demuestre seguridad y actitud de servicio.
- **Mantener una actitud positiva.**
- **Ser breve en la descripción del motivo de la visita.**
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada y mantener distancia con todos los presentes.**

“

*¿Qué digo?*  
**Verificación**  
Del servicio

- Me permite observar/ verificar el suministro/medidor/ área de trabajo que motiva o motivó su solicitud o requerimiento.
- Me facilita los siguientes documentos (**nombre de los documentos**) por favor... para revisarlos.

**En caso supervise trabajo previo**

- Podría comentarme cómo fue atendido(a) por el técnico.
- ¿Alguna sugerencia para mejorar el servicio?

3

*¿Qué digo?*  
**Confirmación** y  
calificación de  
atención

- ¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo/a?
- Muchas gracias por su tiempo.
- Cuídese mucho

4

”

*¿Cómo lo digo?*

- Escuchar con atención al cliente.
- Adoptar una actitud de escucha y atención a lo señalado por el cliente.
- Realizar ligeros movimientos con la cabeza en señal de comprensión ante la información del cliente.
- Confirmar con el cliente la clara comprensión de la información que le has brindado acerca de los siguientes pasos a seguir para su requerimiento.
- Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.
- Antes de tocar algún elemento del cliente, aplicarse alcohol o alcohol en gel.

#### 4.3.8 Protocolo de Atención para Auxiliar de atención al cliente en Redes Sociales

##### Whatsapp, Facebook

##### ¿Qué digo? En el Contacto Inicial

Existirá un filtro previo de comunicación, por el que algunas consultas se derivarán a una repuesta automática programada por el sistema. De no poderse resolver la consulta del cliente de esta manera, se le ofrecerá que se le derive con un auxiliar para la atención al cliente, para lo que se deberán seguir los siguientes protocolos.

- Bienvenido a “[empresa Grupo Distriluz]”.
- Mi nombre es ... y estaré encargado de su atención?
- ¿En qué lo puedo servir?
- Para brindarle una mejor atención, agradeceré me brinde su número de DNI o suministro.

1

##### ¿Qué digo? Durante la atención

- “Muchas gracias, Sr/Sra./Srta. ..., permítame explicarle el procedimiento (de acuerdo a los procedimientos de atención virtual)

2

##### ¿Cómo lo digo?

- **Contestar** de inmediato al mensaje recibido
- **En caso el tono de la comunicación del cliente sea de enfado, sarcasmo o amenazador**, no debe dar réplica de igual forma, sino conservar la calma y la cordialidad del trato.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita)

## Whatsapp, Facebook

*¿Qué digo?*

### En caso

El cliente quiera  
presentar un reclamo

- Sr/Sra./Srta. ..., comprendo su malestar, permítame explicarle, por favor, el procedimiento para que pueda presentar su reclamo de manera formal.
- Sr/Sra./Srta. ..., ¿Tiene alguna alguna otra duda?

3

*¿Qué digo?*

### Despedida

- Sr/Sra./Srta. ...¿algo más en que lo pueda ayudar?
- Gracias por comunicarse con [empresa Grupo Distriluz]. ¡Cuídese mucho!

4

*¿Cómo lo digo?*

- **Conservar** la calma y cordialidad en todo momento.
- **Escuchar al cliente**, atentamente, sin interrumpirlo, en caso quiera agregar algo más a la conversación o le haya quedado alguna duda.

## Página Web, Aplicativo móvil

### ¿Qué digo? Correo de respuesta

El cliente al ingresar a la página web o al Aplicativo móvil le genera automáticamente la posibilidad de enviar un correo electrónico. Ante un correo recibido, la pauta de la respuesta sería de acuerdo a dos casos:

**CASO 1:** No se cuentan con todos los datos del cliente porque éste no los ha enviado:

“Estimado cliente, Buenos días/ tardes:  
Muchas gracias por haberse comunicado con [empresa Grupo Distriluz]. Para poder ayudarlo a resolver la consulta presentada, le solicitamos por favor nos brinde la siguiente información.  
- N° de suministro  
- Nombres completos del Titular  
- DNI  
- Celular o teléfono de contacto.  
Saludos cordiales,  
Nombre”

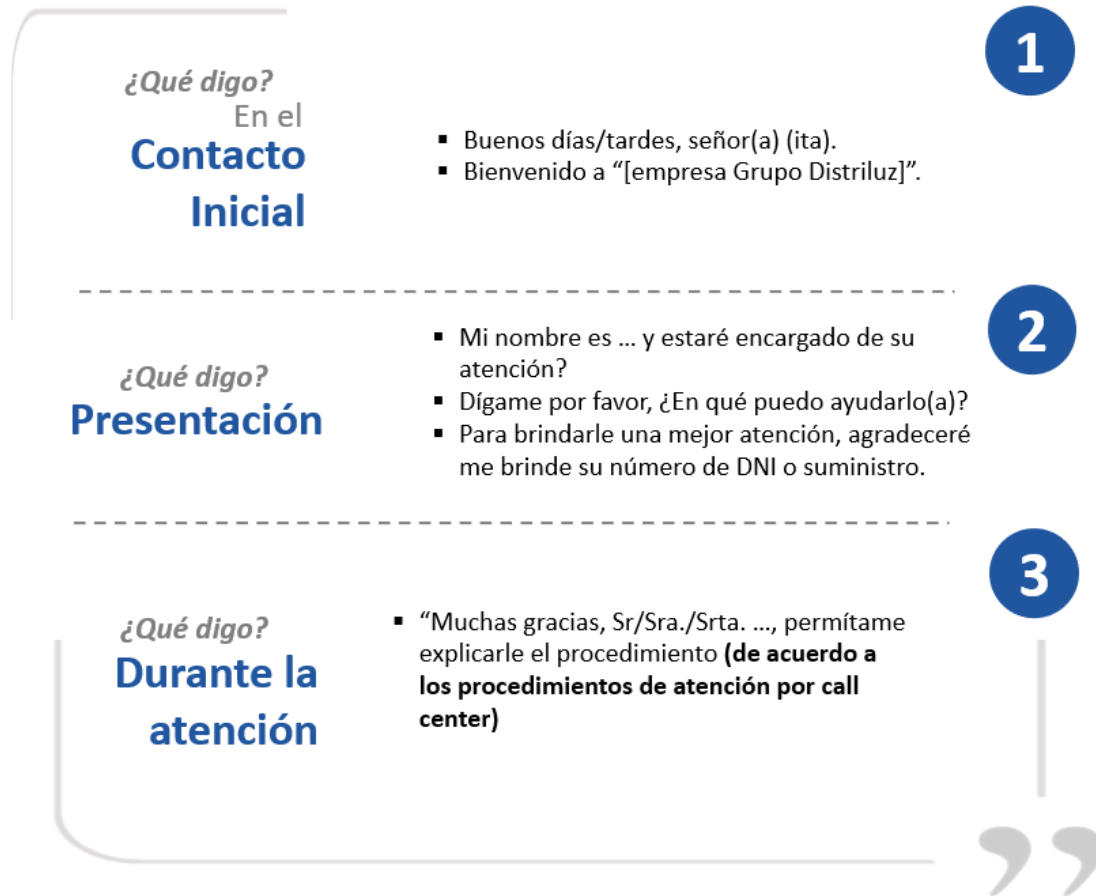
**CASO 2:** Se cuenta con la información necesaria del cliente y se procede a dar respuesta a la consulta presentada.

“Estimado cliente, Buenos días/ tardes:  
Mi nombre es (...) y es un gusto poder comunicarme con usted y ayudarlo en la consulta presentada.  
En respuesta a su comunicación recibida el día X del año Y, hemos procedido a **(acción realizada frente a la consulta realizada por el cliente)**.  
En caso tuviera alguna duda frente a la comunicación brindada, no dude en escribirnos, que con gusto lo atenderemos.  
Saludos cordiales,  
Nombre”

### ¿Cómo lo digo?

- **Contestar** oportunamente al correo recibido.
- **Guardar en la computadora de la empresa** la información y documentos enviados por el cliente.
- **En caso el tono de la comunicación del cliente sea de enfado, sarcasmo o amenazador**, no debe darse réplica de igual forma, sino conservar la calma y la cordialidad en la respuesta.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita)

#### 4.3.9 Protocolo de Atención para Central de Atención Telefónica



#### *¿Cómo lo digo?*

- **Contestar** antes del tercer timbre. (Con la finalidad de cumplir con las exigencias del regulador y estándares de calidad establecidos en los aspectos del ISCAL)
- **Evite** continuar alguna conversación cuando se está próximo a contestar el teléfono.
- **Al saludar** sea espontáneo, hable con voz clara y pausada.
- **En caso el tono del cliente sea de enfado, sarcasmo o amenazador**, no debe dar réplica de igual forma, sino conservar la calma y la cordialidad del trato.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita)



4

*¿Qué digo?*

## En caso

El cliente quiera  
presentar un reclamo

- Sr/Sra./Srta. ..., comprendo su malestar, permítame explicarle, por favor, el procedimiento para que pueda presentar su reclamo de manera formal.
- Sr/Sra./Srta. ..., ¿Tiene alguna alguna otra duda?

5

*¿Qué digo?*

## Despedida

- Sr/Sra./Srta. ...¿algo más en que lo pueda ayudar?
- Gracias por comunicarse con [empresa Grupo Distriluz]. ¡Cuídese mucho!

*¿Cómo lo digo?*

- **No alce el tono de voz** y conserve la calma y cordialidad en todo momento.
- **Escuchar al cliente**, atentamente, sin interrumpirlo, en caso quiera agregar algo más a la conversación o le haya quedado alguna duda.
- **Cuelgue** después de hacer la despedida.

3

### ¿Qué digo? Durante el Servicio

- Estimado (a) Sr./Sra./Srta. comprendo su caso.
- ¿Podría, por favor, indicarme su nombre y apellido?
- Muchas gracias, Sr/Sra./Srta. [APELLIDO DEL CLIENTE] permítame explicarle lo sucedido:

-(Continuar con la atención)-

4

### ¿Qué digo? En caso El cliente quiera presentar un reclamo

- Sr/Sra./Srta. ..., comprendo su malestar. Procederé a iniciar con el procedimiento para que pueda presentar su reclamo de manera formal.
- Sr/Sra./Srta. ..., ¿Tiene alguna otra duda?

-(Escuchar)-

5

### ¿Qué digo? Al terminar

- Sr/Sra./Srta. ...¿algo más en que lo pueda ayudar?

#### EN CASO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Lamentamos mucho los inconvenientes ocurridos.
- Gracias por visitar [empresa Grupo Distriluz]". Cuídese mucho.

#### EN CASO NO HAYA SIDO UN RECLAMO

- Gracias por visitar [empresa Grupo Distriluz]". Cuídese mucho.

### ¿Cómo lo digo?

- **Mostrarse empático** y calmado en todo momento, con predisposición para la atención.
- **Establecido** el nombre del cliente, dirigirse a él, por su apellido antecedido de Sr (a) (ita).
- **Pedir amablemente** al cliente que nos indique si la explicación ha sido clara y satisfactoria.
- **Si el cliente no quedó satisfecho con la explicación** e insiste en presentar un reclamo: escuchar al cliente, atentamente, sin interrumpirlo, conservar la calma y cordialidad y proceder a indicarle cómo presentar el reclamo.
- **Llevar, en todo momento, la mascarilla debidamente colocada.**



## 5. SISTEMA DE MEDICIÓN Y MONITOREO

**5.1** Definición de las Herramientas para la Medición de Canales de Atención y la Metodología.

**5.2** Definición de los Indicadores y Variables.

**5.3** Definición de Escalas de Medición.

**5.4** Definición de la Periodicidad de Medición de cada Canal de Medición.

**5.5** Definición de Dirección de Reportes de Medición y Periodicidad.

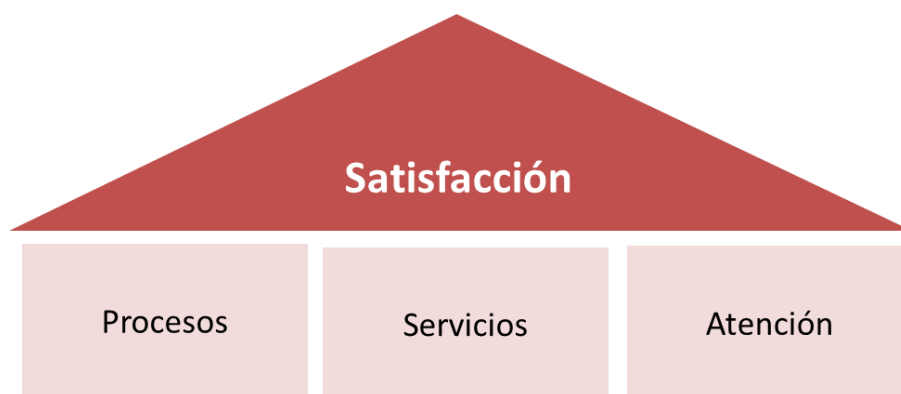
## Sistema de Medición y Monitoreo

El sistema de medición propuesto es complementario a la Encuesta de Satisfacción del Consumidor Residencial de Energía Eléctrica, realizado por la Comisión de Integración Eléctrica Regional – CIER, que tiene como fin conocer el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio de energía eléctrica y en concreto con el índice ISCAL que representa la percepción del consumidor en relación a la calidad de los servicios prestados por la empresa eléctrica.

En ese sentido, con la finalidad que los equipos cuenten con una retroalimentación periódica de su desempeño y del impacto que éste está generando en los Clientes para lograr la mejora continua del servicio, se requiere de un sistema de medición de la satisfacción del cliente y monitoreo de las conductas observables cuyas variables estén alineadas con el concepto de calidad que se quiere llevar a la práctica.

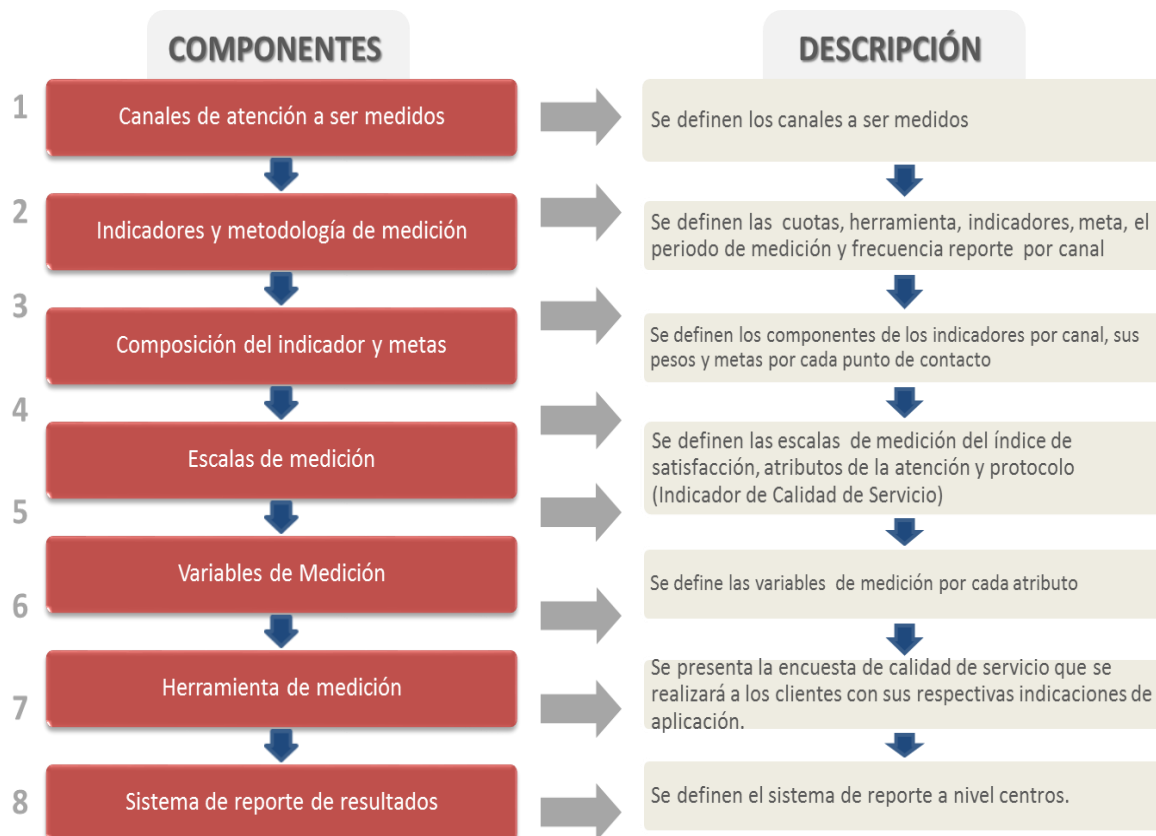
### ¿Qué implica medir la satisfacción de los clientes?

La satisfacción, es el sentimiento positivo que le genera a los clientes un servicio con altos estándares de calidad. Está se basa en los siguientes elementos:



**“La satisfacción está vinculada con niveles de atención que se le brinda a los clientes.”**

## Sistema Integral de Medición



### 5.1. Definición de las Herramientas para la Medición de Canales de Atención y Metodología

En esta sección se presenta la propuesta de herramientas para desplegar el sistema de medición del Plan de Gestión de Atención al cliente propuesto para el Grupo DISTRILUZ.

#### 5.1.1. Encuesta de Calidad de Servicio

Con el fin de recopilar, procesar y analizar la información acerca de la percepción de los clientes sobre su experiencia de servicio en los diferentes puntos de contacto (sede principal, sucursales o unidades de negocio), se utilizará como técnica cuantitativa de investigación, **la encuesta**.

Cabe señalar que esta encuesta no colisiona ni obstaculiza en cuanto a metodología e indicadores la llevada a cabo por el CIER, por el contrario, se complementa con la medición de la satisfacción al cliente que propone el ISCAL, en la medida que se hacen mediciones con periodicidad menores a las anuales del ente internacional y permiten adoptar correctivos inmediatos en el proceso de atención al cliente. A continuación, algunos datos relevantes sobre la herramienta:

- **Tipo de encuesta**

Se tratará de una encuesta estandarizada cuyo medio de captura de información será asistido o auto aplicado. Se recomienda utilizar un software que permitirá procesar los resultados en tiempo real.

- **Variables**

Las variables que medirá serán:

- El índice Neto de Recomendación (NPS (siglas en inglés)).
- El nivel de satisfacción general de los clientes con el servicio prestado.
- Los estándares de calidad de los atributos de la atención que aterrizan la experiencia de servicio de la empresa durante las interacciones con los clientes.

- **Tipos de preguntas**

- **Cerradas:** Para que los clientes califiquen a partir de una escala Likert, la valoración que le otorgan a cada una de las preguntas que contiene la encuesta.
- **Abierta:** Para recolectar sugerencias generales en cuanto a oportunidades de mejora en el servicio.

- **Tiempo de duración de realización de encuesta**

La duración de la aplicación de la encuesta será entre 5 y 7 minutos aproximadamente vía presencial y entre 2 a 5 minutos vía telefónica.

- Indicaciones para la recopilación, tabulación y procesamiento de datos de la encuesta
  - *Para la plataforma de Atención al cliente:*
    - Luego de haberse prestado el servicio, un colaborador (designado por Gerencia Comercial), deberá acercarse a un cliente (de manera aleatoria) para invitarlo a completar la encuesta de manera asistida o auto aplicada.
    - Las encuestas deberán ser contestadas por clientes que tuvieron una experiencia de servicio regular, no de contingencia.
    - El contexto y condiciones de la muestra deben ser homogéneas.
    - Se deberá definir las fechas y contextos en las que no se harán encuestas, por ejemplo: debido a exceso de demanda del servicio, fechas críticas de atención. Estos criterios serán establecidos por la Gerencia Comercial.
    - **Se recomienda tener un software** para el procesamiento de los datos de las encuestas. Estos datos se deberán tener en línea. Cada valoración negativa deberá generar alertas o tickets a quien la empresa haya designado (se sugiere al Supervisor de Atención al cliente). Cada ticket tiene un tiempo definido previamente, por tanto, el responsable de cada ticket debe resolverlo en el tiempo definido, caso contrario se escala a su jefe.
    - La Gerencia Comercial contará con reportes en el mismo momento de terminadas las encuestas, los cuales se pueden descargar o visualizar en línea.
    - Los reportes permitirán ver el ranking de canales y áreas inmediatamente después de ingresadas las encuestas.
  - *Para el trabajo en Campo*
    - *Post servicio in situ:*
      - Luego de haberse prestado el servicio, el Jefe de Cuadrilla o Supervisor, deberá acercarse al cliente para invitarlo a completar la encuesta de manera asistida.

- Las encuestas deberán realizarse a clientes que tuvieron una experiencia de servicio regular, no de contingencia.
- Se deberá definir las fechas y contextos en las que no se harán encuestas, por ejemplo: debido a exceso de demanda del servicio, fechas críticas de atención. Estos criterios serán establecidos por la Gerencia de Operaciones y se utilizará la medición post servicio vía telefónica que se detalla más adelante para igualmente contar con la medición de estos servicios realizados.

- **1.2. Cliente Incógnito**

Sólo aplica para la Plataforma de Atención y se encargará de medir el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Protocolos y Atributos del servicio (bajo las mismas variables que la encuesta de satisfacción que responde el cliente).
- Estado de la Infraestructura (cuidado, limpieza).
- Presentación del personal.

Los datos serán ingresados al software recomendado líneas arriba para ser procesados en línea.

## **5.2. Definición de los Indicadores y Variables**

Respecto de los indicadores de medición, el Plan contempla continuar con la medición de los atributos y la satisfacción con el servicio, pero propone incorporar un nuevo indicador que es el NPS (Índice Neto de Recomendación), en tanto este mide, en el caso de una empresa pública el grado de confianza del cliente para con la empresa (es una suerte de indicador de reputación).

La medición se llevará a cabo en cada punto de contacto con los clientes, en el canal presencial.



### 5.2.1 Composición del Indicador y Metas

#### Composición y meta del indicador de calidad de servicio

El NPS es un indicador que se obtiene en una sola pregunta, y mide el índice de recomendación de los Clientes. Es el nivel más alto que puede alcanzar una organización pues mide su **confiabilidad**.

***El Indicador de Calidad de Servicio estará compuesto tanto por el índice de satisfacción como por los atributos de la atención al Cliente.***

Cada componente del ICS tendrá un peso asignado. El índice de satisfacción mide el nivel de ésta en la experiencia de servicio de los Clientes. Los atributos miden los estándares de calidad en el proceso de atención. El adecuado cumplimiento de los atributos impacta positivamente en el índice de satisfacción.

#### Para los puntos de contacto con el Cliente:

Peso	Indicadores	Meta	Impacto	
80% 20% 20% 80%	Índice de Satisfacción	60%	Sistema de reconocimiento interno	Protocolo y conductas
	Atributos de la Atención	75%	Sistema de reconocimiento interno	

**La Meta del indicador está alineada cuantitativamente con el índice comparativo regional del ISCAL: 74,9**

### 5.2.2. Metodología de Medición para los Puntos de Contacto

Al adoptarse un nuevo sistema de medición lo primero que se requiere realizar es la determinación de la muestra para cada canal. Asimismo, se deben establecer los nuevos criterios para la realización de las mediciones, considerando que las mismas deben representar al universo.

**Por ejemplo:**

- Si en hora punta atendemos el 60% del cliente y en hora valle el 40%, la muestra de la encuesta debe guardar la misma proporción.
- Si los lunes y viernes son los días que más clientes acuden a la empresa, las encuestas a realizar deben mantener esa proporción con los demás días.

Al adoptar un sistema que procesa la información en línea, se puede combinar los mecanismos de toma de encuesta. Por ejemplo, se puede contar con:

- **Toma de encuesta asistida:** Una persona designada hace las preguntas al cliente y completa las respuestas en el dispositivo.
- **Auto aplicación de la encuesta:** El cliente se acerca al dispositivo (botonera o pantalla) y llena solo la encuesta.

Al contar con mecanismos combinados se tendrán fórmulas mixtas para determinar las muestras.

Canal	Componentes del Indicador	Frecuencia de medición	Método	Cuota mensual	Frecuencia de Reportes
Todos los Puntos de Contacto	Índice de Satisfacción General	Diaria	Encuestas Presenciales asistida	Para la asistida se determinará el número de encuestas adecuado por mes: Nivel AA-A Nivel B Nivel C Nivel D	Reportes en línea luego de cada medición
	Atributos Clave		Encuesta auto aplicada		Reporte con análisis Mensual
			Cliente incognito (Lo primero;		

			nuevo servicio)  Inversión para implementar y desarrollar encuestas	Para la auto aplicada se determinarán los criterios a considerar para validar la cuota	Reporte con análisis Trimestral
--	--	--	---	--	---------------------------------

## Consideraciones

### En cuanto a los componentes del indicador:

- Los indicadores para todos los puntos de contacto a ser medidos serán el Índice de satisfacción y los atributos.

### En cuanto a la frecuencia de medición y distribución de cuotas:

- La medición se hace de manera diaria a partir de las dos modalidades establecidas: asistida y auto aplicada, según las cuotas y criterios establecidos.

### 5.2.3. Variables de Medición

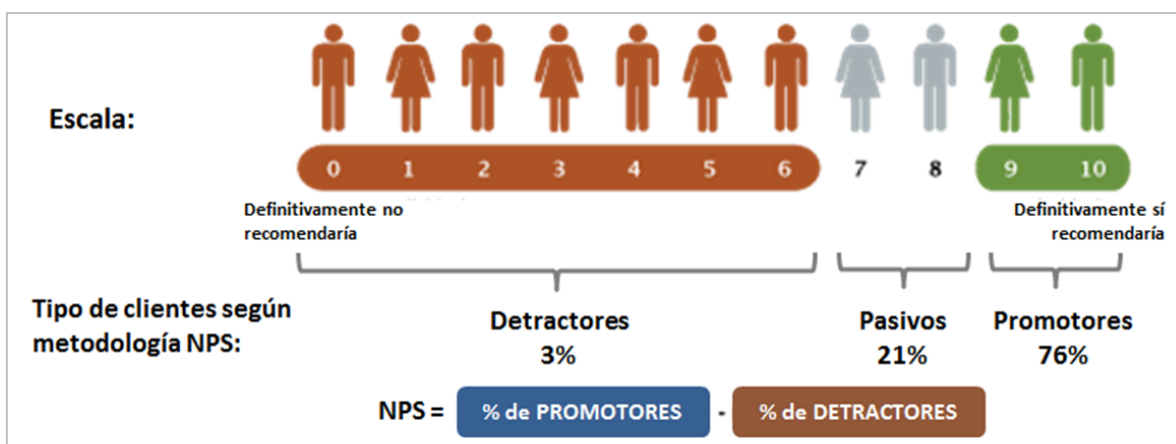
Atributo	Definición	Variables a considerar en la medición
<b>Vocación de Servir</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estamos comprometidos con generar bienestar, seguridad y satisfacción a todos nuestros clientes.</li> <li>• Entendemos lo importante de generar una relación empática, respetuosa y cordial con nuestros clientes y ofrecerles servicios que los haga sentirse valorados y sobre todo bien atendidos.</li> <li>• Nos preocupamos por conocer y comprender sus inquietudes y atender sus necesidades, buscando superar sus expectativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente percibe que el trato durante la atención fue amable y empático de modo tal que se siente valorado.</li> <li>• El cliente percibe el interés y la disposición de los colaboradores por atenderlo.</li> <li>• El cliente percibe la preocupación auténtica del colaborador por conocer y comprender sus inquietudes y necesidades.</li> </ul>
<b>Oportunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindamos información correcta sobre los plazos de ejecución del servicio.</li> <li>• Brindamos los servicios técnicos solicitados en los tiempos comprometidos y nos esforzamos por cumplirlos antes del plazo de ley.</li> <li>• Absolvemos las consultas, solicitudes o reclamos en los tiempos establecidos y acordados.</li> <li>• Tenemos en consideración el respeto valoración del tiempo del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente percibe que la información brindada fue la adecuada, cierta y en los plazos correspondientes.</li> <li>• El cliente se siente seguro y en confianza con la orientación e información brindada.</li> <li>• El cliente se siente atendido con soluciones oportunas y facilidades brindadas por parte de los colaboradores.</li> </ul>
<b>Eficiencia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respondemos con profesionalismo y basados en el conocimiento técnico.</li> <li>• En cada actuar de nuestras labores en plataforma o campo dejamos sentado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El cliente percibe eficiencia y agilidad por parte de los colaboradores al momento de llevar a cabo sus procedimientos.</li> </ul>

	<p>nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nuestro actuar está orientado a incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El cliente siente que se resolvieron sus problemas y atendieron sus inquietudes.</li> <li>El cliente siente que se superaron sus expectativas del servicio.</li> </ul>
--	--	---

### 5.3. Definición de Escalas de Medición

#### 5.3.1. Escala de Medición NPS (*Net Promoter Score*)

El NPS tiene una sola pregunta: **¿Qué tanto recomendaría la empresa a sus familiares o amigos?**, y tiene una escala de 0 a 10, tal como se observa en el siguiente gráfico:



### 5.3.2. Escala de Medición Satisfacción y Calidad

Escala de 4 puntos	
<b>Escala de Satisfacción</b>  1 Nada satisfecho 2 Poco satisfecho 3 Satisfecho 4 Muy satisfecho	<b>Escala de Calidad</b>  1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente
Escala utilizada para la pregunta: <b>Satisfacción general con la atención</b>	Escala utilizada para las preguntas de <b>Atributos</b> .

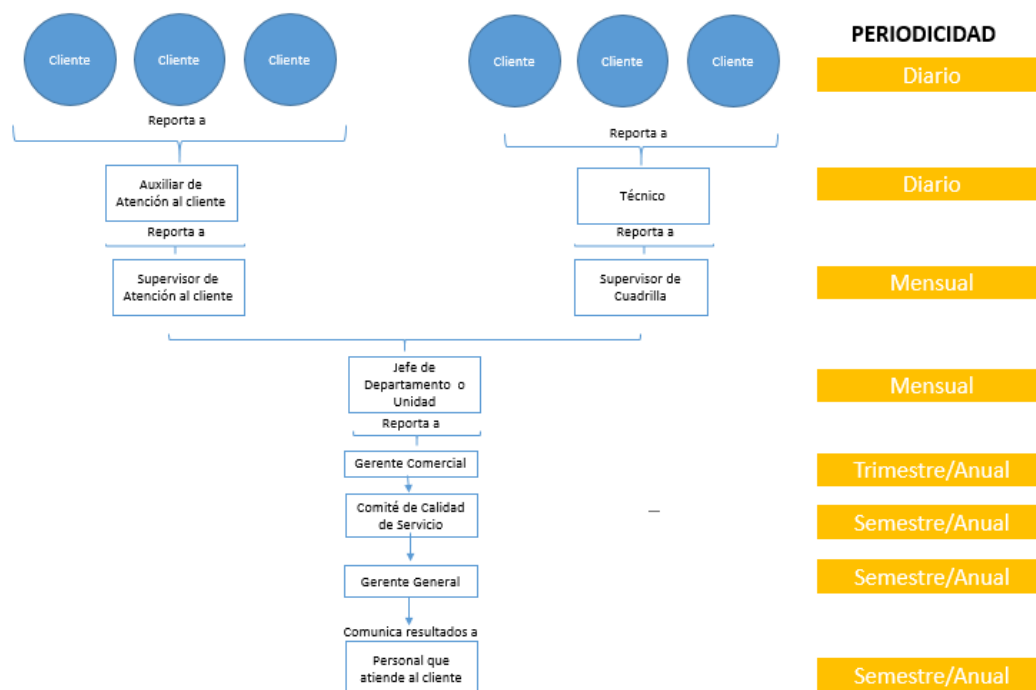
### 5.4. Definición de la Periodicidad de Medición de cada Canal de Medición

Se medirán los estándares de calidad en la atención y el nivel de satisfacción de los Clientes que acuden a la empresa, con el fin de obtener información que permita gestionar los niveles de servicio en los siguientes canales: Canal de Atención Presencial (Plataforma) y Canal de Atención Presencial (Campo).

Canal de Medición	Periodicidad de medición en caso se cuente con el software recomendado	Periodicidad de medición en caso <u>no</u> se cuente con el software recomendado
Canal de Atención Presencial – PLATAFORMA	DIARIA	MENSUAL
Canal de Atención Presencial – CAMPO	DIARIA	MENSUAL

Se debe colocar una cuota de medición diaria.

## 5.5 Definición de Dirección de Reportes de Medición y Periodicidad



El producto final del sistema de evaluación y medición **es el reporte de los resultados**, los cuales se obtienen en línea a través del software recomendado.

- ✓ Los reportes deberán contener la información acerca del nivel de NPS, satisfacción general de los clientes con el servicio prestado y de los estándares de calidad de los atributos de la atención que *tangibilizan* la experiencia de servicio de servicio e impactan en la satisfacción.
- ✓ Los resultados de los atributos de la atención permitirán saber dónde deben dirigirse los esfuerzos para gestionar la satisfacción del cliente.
- ✓ El sistema deberá entregar **reportes diarios, mensuales, trimestrales, semestrales, anuales** en línea. Cada tres meses se entregará un reporte especial consolidado trimestral.

- ✓ Los reportes permitirán hacer seguimiento continuo y oportuno al nivel de satisfacción de los clientes y no esperar hasta fin del trimestre para trabajar en mejoras. La medición, no solo brinda reportes en línea, sino que, ante una calificación baja, puede disparar alertas o tickets inmediatos al responsable designado, para que la gestión de la mala calificación sea solucionada de inmediata o en el menor tiempo posible.
- ✓ Los **reportes trimestrales** nos darán los resultados finales del desempeño del periodo y el diagnóstico general.

#### Existirían 6 niveles de reporte, seguimiento y gestión de resultados:

1. Del **Auxiliar de Atención al cliente y/o técnicos al Supervisor.**
2. De **Supervisor de Atención al cliente al Jefe de Departamento o Unidad Operativa.**
3. Del **Jefe de Departamento o Unidad Operativa al Gerente Comercial y Gerente de Operaciones**
4. Del **Gerente Comercial y Gerente de Operaciones al Comité de Calidad de Servicio.**
5. Del **Comité de Calidad de Servicio al Gerente General.**
6. Del **Gerente General al personal para que conozcan los resultados.**

#### Sistema de reporte, seguimiento y gestión de resultados a Nivel de Gerencia Comercial:

- Los **Supervisores deberán presentar al Jefe de Departamento o Unidad Operativa según corresponda, los resultados mensuales del NPS, ICS de sus canales de atención. Asimismo, los planes de acción implementados.**
- El **Jefe de Unidad Operativa o Departamento** deberá presentar de manera trimestral, los resultados de cada canal de atención al Gerente Comercial y Gerente de Operaciones y mencionar de manera general los planes de acción para la mejora que se están implementado.
- El **Gerente Comercial y de Operaciones** deberá compartir semestral y anualmente con el **Comité de Calidad de Servicio** los resultados macro del NPS y del Indicador de Calidad de Servicio para el adecuado monitoreo. De igual manera, el **Comité** deberá reunirse semestral y anualmente con el Gerente General para hacer lo mismo.
- **Finalmente**, el Gerente General comunicará los resultados al personal que atiende al cliente.



### Consolidado del sistema de reportes: Nivel Operativo

Tipos de Reportes	Frecuencia	Datos de los reportes	Dónde se revisan
Del Supervisor a equipo	Mensual Trimestral	-Resultados del NPS, ICS, Índice de satisfacción y atributos del servicio (consolidado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión de equipo</li> </ul>

### Consolidado del sistema de reportes: Nivel Estratégico

Tipos de Reportes	Frecuencia	Datos de los reportes	Dónde se revisan
Del Supervisor al Jefe de Unidad	Mensual Anual	-Resultados del NPS, ICS: Índice de satisfacción y atributos de cada región (consolidado).  -Planes de acción de mejora para los canales de atención que presentan oportunidades de mejora por región.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión mensual.</li> <li>Comité anual.</li> </ul>
Del Jefe de Unidad al Gerente Comercial	Trimestral Anual	-Resultados del NPS, ICS: Índice de satisfacción y atributos de servicio (consolidado)  -Relación de oportunidades de mejora y planes de acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión trimestral.</li> <li>Comité anual.</li> </ul>
Del Gerente Comercial al Comité de Calidad de Servicio	Semestral Anual	-Resultados del NPS, ICS: Índice de satisfacción y atributos de servicio (consolidado).  - Relación de oportunidades de mejora y planes de acción.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reunión semestral</li> <li>Comité anual.</li> </ul>

Del Comité de Calidad de Servicio al Gerente General	Semestral Anual	<p>-Resultados del NPS, ICS: Índice de satisfacción y atributos de servicio (consolidado).</p> <p>- Relación de oportunidades de mejora y planes de acción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestral.</li> <li>• Comité anual.</li> </ul>
--	--------------------	---	---

## **6. SISTEMA DE RECONOCIMIENTO**

**6.1** Definición de Canales de Atención, Indicadores y resultados que serán reconocidos.

**6.2** Definición de la Periodicidad de Reconocimiento.

Si los equipos son medidos y monitoreados en función de una meta a lograr (estándar de servicio a alcanzar) es importante que los esfuerzos sean premiados con un sistema de reconocimiento, claro y objetivo, ad hoc al proceso que estimule y premie la mejora continua.

Bajo esta premisa, se presenta a continuación la propuesta del sistema de reconocimiento para el Grupo DISTRILUZ como parte del Plan de Gestión de Atención a Clientes.

## 6.1 Definición de canales de atención, indicadores y resultados que serán

### Reconocidos

A continuación, se presentan los canales de atención, indicadores y resultados que serán reconocidos.

Canales de Atención	Indicadores	Resultados
Canal de Atención Presencial – PLATAFORMA	<ol style="list-style-type: none"> <li>Índice de Satisfacción General</li> <li>Atributos Clave</li> </ol>	Se debe definir en Comité la meta a superar de cada indicador.
Canal de Atención Presencial – CAMPO	<ol style="list-style-type: none"> <li>Índice de Satisfacción General</li> <li>Atributos Clave</li> </ol>	Se debe definir en Comité la meta a superar de cada indicador.

## 6.2 Definición de la periodicidad de Reconocimiento

### 6.2.1 Reconocimiento Trimestral

El objetivo es reconocer aquellos puntos de contacto que hayan obtenido, como promedio trimestral, los mejores resultados en su indicador de Calidad de Servicio.

Público objetivo	Tipo de premiación	Condiciones/requisitos	Reconocimiento y premiación
Auxiliar presencial	Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto nivel de satisfacción en la atención por parte del cliente reflejada en encuesta</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Carta o memorándum de felicitación con copia a legajo personal.</li> <li>Ceremonia y Diplomas de reconocimiento</li> <li>Desayuno de trabajo para la felicitación pública y entrega de presente</li> <li>Vales de horarios flexible (medios días libres, horas libres, etc....)</li> </ol>
Supervisor	Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber obtenido los mejores resultados (meta +1)</li> <li>No contar con ninguna observación de un área o con memorándum.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Carta o memorándum de felicitación con copia a legajo personal.</li> </ol>

### 6.2.3 Reconocimiento Anual

El objetivo es reconocer aquellos puntos de contacto y centros de atención de cada unidad operativa que hayan obtenido, como promedio anual, los mejores resultados en sus indicadores de calidad de servicio durante todo el año.

Público objetivo	Tipo de premiación	Condiciones/requisitos	Reconocimiento y premiación
Auxiliar presencial	Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Haber obtenido los mejores resultados (meta +1)</li> <li>No contar con ninguna o estándar mínimo de observaciones de las direcciones de línea.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Diploma al colaborador destacado del año.</li> <li>Carta de felicitación extensiva a las familias (cónyuge, padres, hijos)</li> <li>Felicitación pública en reunión o actividad institucional de fin de año.</li> </ol>
Supervisor			

4. Vales de consumo para almorzar o cenar con la familia y celebrar el éxito.

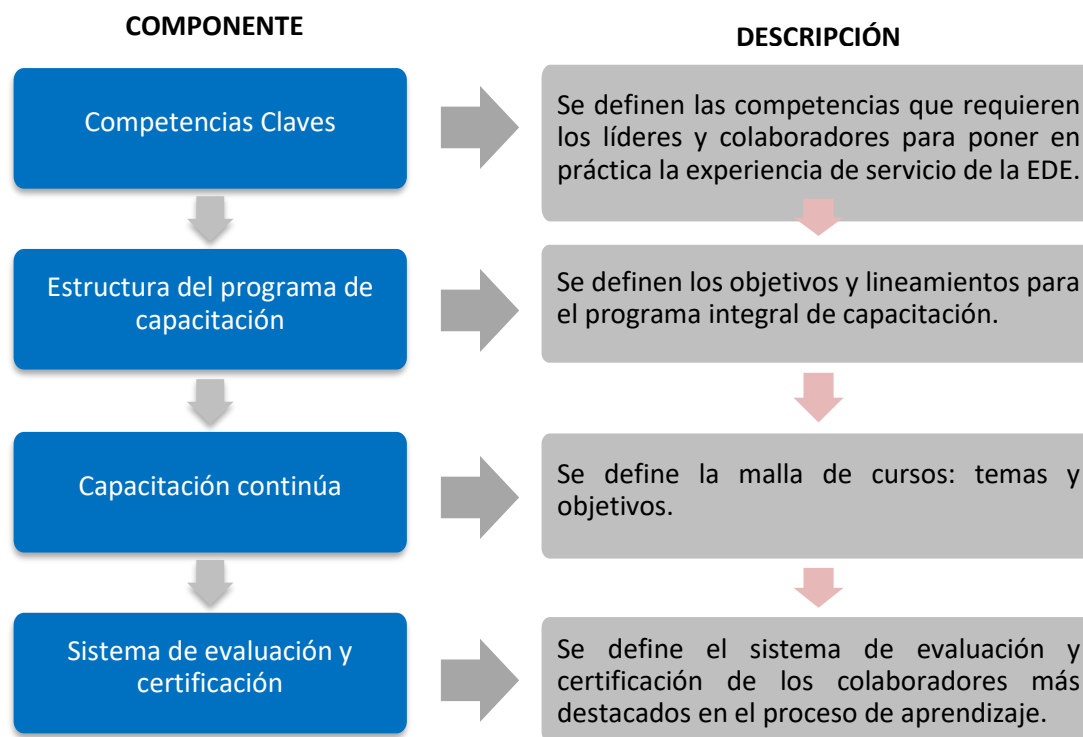
El reconocimiento anual y premiación debe estar incluida en la celebración del logro de resultados planteada en la campaña de comunicación interna (ver detalles más adelante).

## **7. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

- 7.1** Definición de las brechas respecto a las Competencias del Personal de la EDE para los puestos de atención y puestos de contacto directo.
- 7.2** Definición del Objetivo de la Capacitación.
- 7.3** Definición de la metodología de capacitación continua del personal de la EDE.
- 7.4** Definición del Sistema de evaluación del personal de la EDE.
- 7.5** Definición y elaboración del Programa de inducción en la experiencia del servicio para el personal nuevo.

El programa de capacitación tiene por objetivo activar el desarrollo de competencias necesarias para llevar a la práctica de la propuesta de experiencia de servicio.

El programa de capacitación del Grupo DISTRILUZ contiene los siguientes componentes:



A continuación, presentamos en detalle cada componente.



## 7.1 Definición de las brechas respecto a las competencias del personal de la EDE para los puestos de atención y puestos de contacto directo

Las brechas a abordar respecto a las competencias del personal de la EDE se presentan en el siguiente orden:

### 7.1.1. Brechas de Jefes de Unidad/Departamento/Supervisores

#### 7.1.2. Brechas de puestos de primer contacto con el cliente

#### 7.1.1. Brechas de Jefes de Unidad/ Departamento / Supervisores

Se requiere que el Jefe de Unidad/Departamento/Supervisor cuente o consoliden las competencias: **1. Conducción de Equipos de Servicio, 2. Formación y Entrenamiento y 3. Liderazgo en Servicio.** A continuación, presentamos sus definiciones.

Competencias	Definición
1. Conducción de Equipos de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para supervisar y monitorear un equipo de colaboradores, brindar retroalimentación oportuna y diseñar planes de mejora en servicio hacia una meta común.</li> <li>Capacidad para adaptar su estilo de conducción a las características particulares de los miembros del equipo e incentivar en ellos responsabilidad y orientación al servicio.</li> </ul>
2. Formación y Entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para formar a otros tanto en conocimientos como en competencias de servicio. Implica un genuino esfuerzo para fomentar el aprendizaje a largo plazo y/o desarrollo de otros, más allá de su responsabilidad específica y cotidiana.</li> </ul>
3. Liderazgo en Servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para comunicar la estrategia de servicio y las expectativas de los comportamientos esperados, por parte de la Gerencia Comercial, al personal a su cargo.</li> <li>Capacidad para motivar a sus colaboradores y fomentar en ellos sentido de pertenencia y pasión por el servicio, en un ambiente de trabajo confortable. Implica ser un ejemplo para sus colaboradores, en lo que respecta tanto a valores personales como a la calidad de servicio al cliente.</li> </ul>

Para desarrollar estas competencias, es importante desarrollar los siguientes cursos:

Cursos	Definición
1. Técnicas y herramientas para el desarrollo de colaboradores en equipos de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar conocimientos, técnicas y herramientas para desarrollar colaboradores en equipos de servicio.</li> </ul>
2. Gestión de la mejora continua en calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar conocimientos y herramientas para manejar indicadores, diagnosticar barreras y diseñar estrategias de mejora del equipo.</li> </ul>
3. Habilidades de comunicación para el liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar conocimientos, técnicas y herramientas para fortalecer la capacidad de influencia en los colaboradores.</li> </ul>
4. Gestión del Cambio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar conocimientos, técnicas y herramientas para gestionar procesos de cambio en los Equipos de Trabajo desde el proceso de Orientación.</li> </ul>
5. Productividad personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar técnicas y herramientas que permitan organizar el trabajo personal y del equipo para optimizar el tiempo.</li> </ul>

**Otras competencias que se requieren que desarrollen estos puestos** (Jefe de Unidad/Departamento/Supervisor) y que están asociadas a la orientación al servicio **son:**

Competencias	Definición
Temple y dinamismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para aplicar la propuesta de experiencia de servicio al cliente, obrar con serenidad, dominio de sí mismo y cumplir con las responsabilidades a su cargo.</li> <li>Capacidad para afrontar de manera enérgica y serena las situaciones y perfiles de clientes difíciles y explicar problemas o acontecimientos negativos.</li> </ul>

Competencias	Definición
<b>Responsabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de encontrar satisfacción personal en el trabajo que se realiza y en la obtención de buenos resultados.</li> <li>Capacidad para demostrar preocupación por realizar las tareas con precisión y calidad con el propósito de contribuir a través de sus conductas a la consecución de la estrategia de servicio establecida.</li> <li>Ser un referente por su responsabilidad profesional y personal.</li> </ul>
<b>Orientación al Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para actuar de manera empática, cordial y orientado a la satisfacción del cliente.</li> <li>Capacidad para mantenerse atento a las necesidades de los clientes y a sus expectativas del servicio.</li> <li>Capacidad de comprender los diferentes requerimientos y problemas para brindar una respuesta empática, efectiva y oportuna.</li> </ul>
<b>Comunicación Efectiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad para comunicarse de manera clara y concisa, de acuerdo con el tipo de perfil del cliente con los que debe actuar.</li> <li>Capacidad para escuchar a los demás y asegurarse de comprender exactamente lo que quieren expresar.</li> </ul>

Para desarrollar estas competencias, es importante desarrollar los siguientes cursos:

Temas	Definición
<b>Tipología y psicología del cliente que se queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar criterios y herramientas para conocer y comprender como son los clientes que acuden a la empresa y las razones que llevan a la queja</li> </ul>
<b>Gestión de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer y comprender la importancia y valor de las quejas y su adecuada gestión para las organizaciones y las personas.</li> </ul>
<b>Manejo de contingencias en el servicio al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrenar a los participantes en técnicas para el manejo de perfiles de clientes y situaciones difíciles</li> </ul>

Temas	Definición
<b>Gestión de expectativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar las expectativas que tienen los clientes que acuden a la empresa respecto al servicio y entrenar en cómo diseñar estrategias para poder satisfacerlas y/o superarlas.</li> </ul>
<b>Control de estrés en el servicio al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar técnicas y herramientas para comprender los factores que generan estrés y cómo manejarlos a fin de que no impacten de manera negativa en el proceso de atención al cliente.</li> </ul>
<b>Inteligencia emocional en el servicio al cliente I</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar las fortalezas en el manejo de las emociones e identificar los cambios que se necesitan realizar para desempeñarse con mayor efectividad para proporcionar un servicio de calidad.</li> </ul>
<b>Inteligencia emocional en el servicio al cliente II</b>	
<b>Proactividad en el servicio al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Clarificar el significado de proactividad y definir los comportamientos proactivos que se requieren para mejorar el servicio.</li> </ul>

#### 7.1.2. Brechas de puestos de primer contacto con el cliente

Se requiere que los puestos de primer contacto consoliden la competencia **Vocación al Servicio**. Para ello es importante desarrollar los siguientes temas:

Competencias	Definición
<b>Marketing personal y servicio al cliente: Mi empleabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar los factores claves para la construcción y desarrollo de la carrera profesional brindando servicio al cliente.</li> </ul>
<b>Fundamentos de la Calidad de Servicio.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocer los principales conceptos de la calidad de servicio y brindar técnicas y estrategias que permitan gestionar la mejora continua.</li> </ul>

Competencias	Definición
<b>Comunicación para el Servicio al cliente I: Comunicación verbal y no verbal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar técnicas y herramientas para mejorar habilidades de comunicación interpersonal.</li> </ul>
<b>Comunicación para el servicio al cliente II:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilo de comunicación e influencia en el servicio.</li> <li>• Técnicas de empatía y sintonía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar el estilo de comunicación personal y su influencia en el servicio.</li> <li>▪ Entrenar a los participantes en técnicas de sintonía y empatía (basados en el enfoque de PNL: Programación Neurolingüística).</li> </ul>
<b>Tipología y psicología del cliente que se queja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Brindar criterios y herramientas para conocer y comprender como son los clientes que acuden a la empresa y las razones que llevan a la queja</li> </ul>
<b>Gestión de quejas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocer y comprender la importancia y valor de las quejas y su adecuada gestión para las organizaciones y las personas.</li> </ul>
<b>Manejo de contingencias en el servicio al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrenar a los participantes en técnicas para el manejo de perfiles de clientes y situaciones difíciles</li> </ul>
<b>Gestión de expectativas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar las expectativas que tienen los clientes que acuden a la empresa respecto al servicio y entrenar en cómo diseñar estrategias para poder satisfacerlas y/o superarlas.</li> </ul>

## 7.2 Definición del objetivo de la capacitación

Los objetivos de la capacitación son los siguientes:

### **Objetivo General**

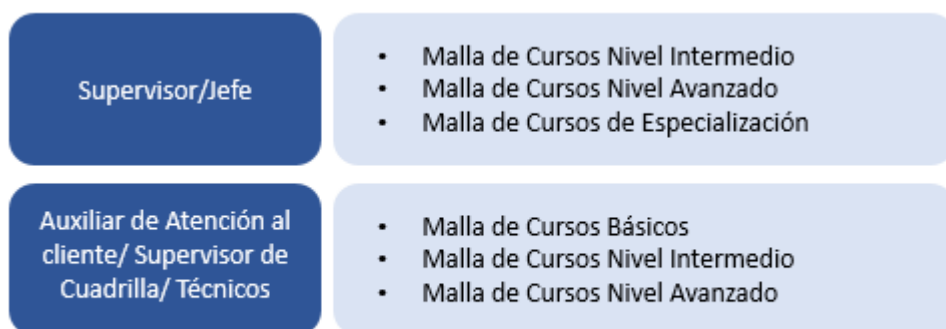
- Desarrollar las competencias necesarias para poner en marcha la Experiencia de Servicio del Grupo DISTRILUZ alineada al modelo que quiere promover la empresa.

### **Objetivos Específicos**

- Brindar conocimientos, técnicas y herramientas a los Jefes y Supervisores para que puedan liderar el desarrollo de la Experiencia de Servicio del Grupo DISTRILUZ en sus equipos de servicio.
- Proporcionar conocimientos, habilidades y técnicas que permitan a los Colaboradores que tratan directamente con el cliente aplicar en su día a día la experiencia de servicio del Grupo DISTRILUZ.

## 7.3. Definición de la metodología de capacitación continua del personal de EDE

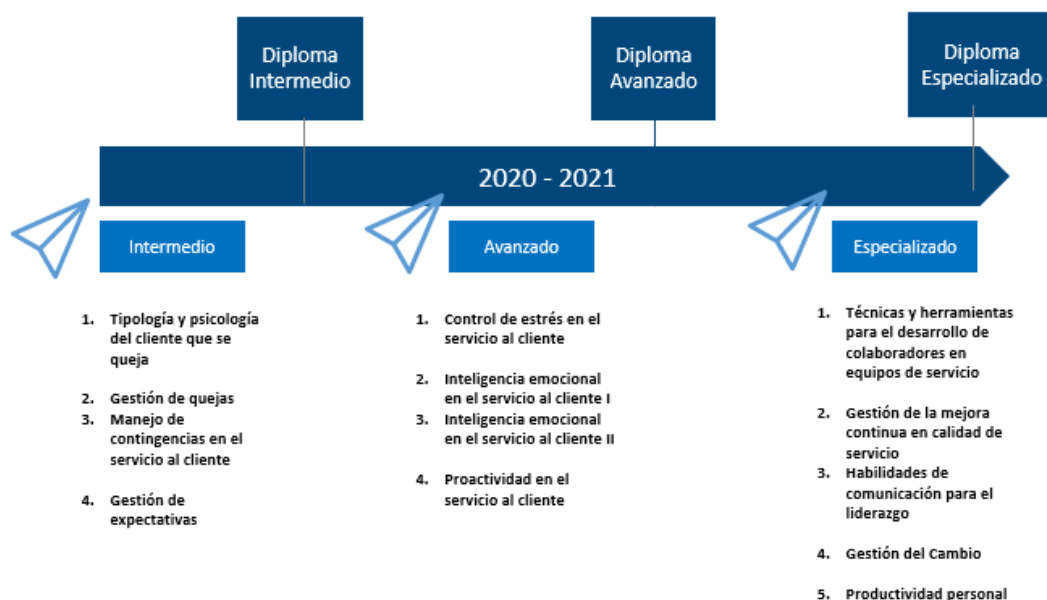
El programa de capacitación continua tiene por objetivo mantener capacitados, actualizados, alineados y sintonizados a los colaboradores en temas de calidad de servicio al cliente. Está diseñado por módulos que contienen una malla de cursos estructurados desde un nivel básico hasta uno especializado. Cada módulo está dirigido a un tipo de público objetivo específico.



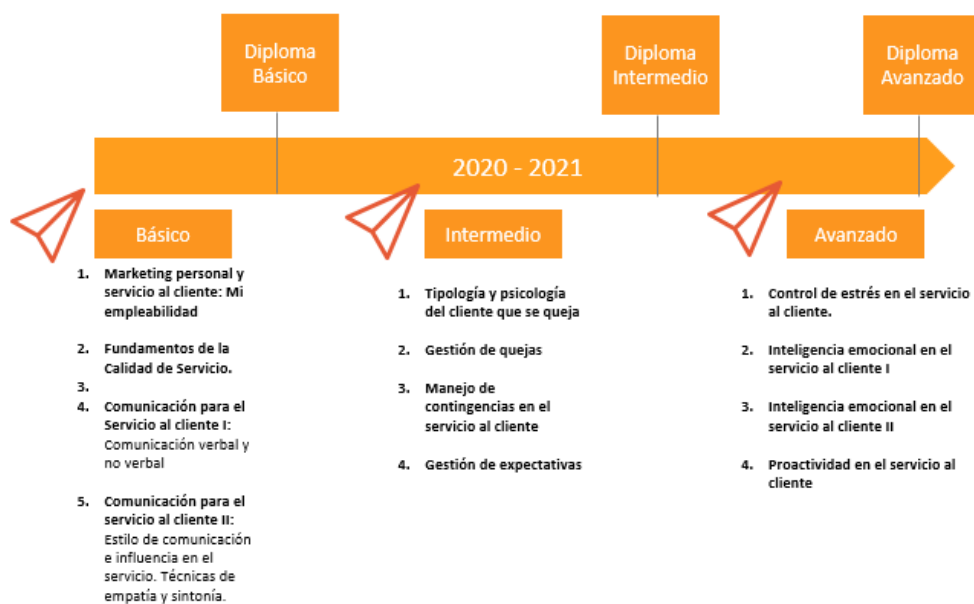
Se debe destacar que los supervisores y jefes parten del nivel intermedio porque ya tienen cierto conocimiento y llegan a un nivel especializado, mientras que los colaboradores parten del nivel básico y llegan al nivel avanzado. A continuación, colocamos la estructura del programa de capacitación y los cursos que se dictarán por cada público.

### Los cursos para Líderes (Jefaturas / Supervisores)

A continuación, se presenta el desarrollo de la malla curricular para el programa de formación continua.



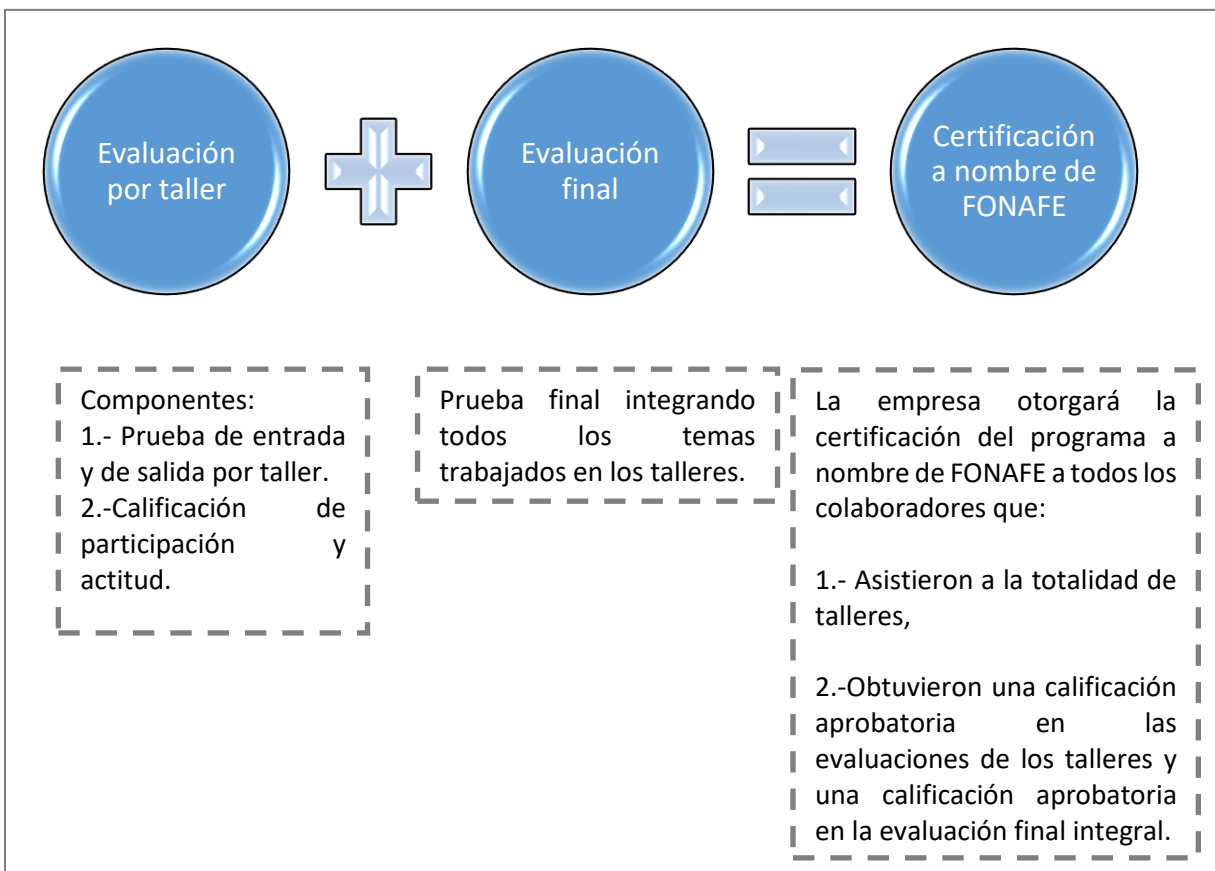
### Los cursos para Trabajadores (Auxiliares/Técnicos)



#### 7.4. Definición del sistema de evaluación del personal de EDE

El sistema de evaluación y certificación, se inicia con una **evaluación de ingreso y salida**, además de una **calificación por participación** en el taller. Posteriormente se realiza una **evaluación final**, en la cual se integran todos los temas tratados en los talleres. Con el resultado aprobatorio de estas dos evaluaciones se procederá a otorgar la certificación del programa a los colaboradores que asistieron a la totalidad de talleres.





\*La nota de calificación aprobatoria, se ciñe a las políticas establecidas por el área competente.

## 7.5. Definición y elaboración del Programa de Inducción en la experiencia del servicio para el personal nuevo

El objetivo del programa de formación e inducción para nuevos colaboradores es alinearlos a la estrategia de servicio de DISTRILUZ y proporcionarles las herramientas y elementos básicos para estar en la capacidad de transmitirla en el ejercicio de sus funciones.

### Taller Formativo

Todos los nuevos colaboradores deberán llevar dentro de su puesto, un taller vivencial acerca de la experiencia de servicio (Se recomienda hacer un video institucional de la experiencia formativa)

### Entrenamiento en el puesto (Programa de mentoría)

Luego del taller formativo, los nuevos colaboradores deberán entrenamiento en el puesto donde colaboradores con experiencia ayudarán a comprender, interiorizar y poner en práctica la propia en el ejercicio de sus funciones. Los colaboradores experimentados capacitados y entrenados tanto en las competencias que requieren (de mentores en calidad de servicio) como en el programa junto a sus mentorizados (nuevos colaboradores). El programa

## **8. PROGRAMA DE COMUNICACIÓN INTERNA**

- 8.1 Medios de Comunicación Interna adecuado para cada Público Objetivo.**
- 8.2 Determinación de los espacios de Comunicación más visuales y de amplia interacción.**
- 8.3 Determinación de la Estrategia de Comunicación.**

La mejora del servicio requiere del compromiso de líderes y colaboradores, para ello no basta las acciones de capacitación, se requiere de un Programa de Comunicación permanente y sostenido que, bajo diferentes formatos comunicacionales, recuerde los atributos del servicio y motive la puesta en práctica de los mismos, enfatizando el aporte de cada uno desde el rol que desempeña en la atención.

## 8.1 Medios de Comunicación Interna adecuado para cada público objetivo

Los medios de comunicación adecuados para la empresa son:

- **Para Gerentes:**
  - Carta del Gerente General/Comercial/Comité
  - Televisión
  - Correos electrónicos
  - WhatsApp
  - Afiches/Banners
  - Fondos de Pantalla
  - Merchandising
- **Para personal de Oficina:**
  - Carta del Gerente General/Comercial/Comité
  - Televisión
  - Correos electrónicos WhatsApp
  - Afiches/Banners
  - Fondos de Pantalla
  - Merchandising
- **Para personal de Campo:**
  - Carta del Gerente General/Comercial/Comité
  - Televisión
  - WhatsApp (para quienes cuenten con Smartphone)
  - Afiches/Banners

- Merchandising

## 8.2 Determinación de los espacios de comunicación más visuales y de amplia interacción

- **Para Gerentes:**
  - Reuniones con el Comité de Calidad
- **Para personal de Oficina:**
  - Visitas del Gerente General/Comercial
  - Reuniones de Calidad de Servicio
  - Desayunos
- **Para personal de Campo:**
  - Visitas del Gerente Comercial/Operaciones
  - Reuniones de Calidad de Servicio
  - Desayunos

## 8.3 Determinación de la estrategia de comunicación

Para desarrollar una estrategia de comunicación, se debe primero escoger un concepto, un nombre para el proyecto y una línea gráfica. En la reunión con el Comité, se tendrá que idear el concepto.

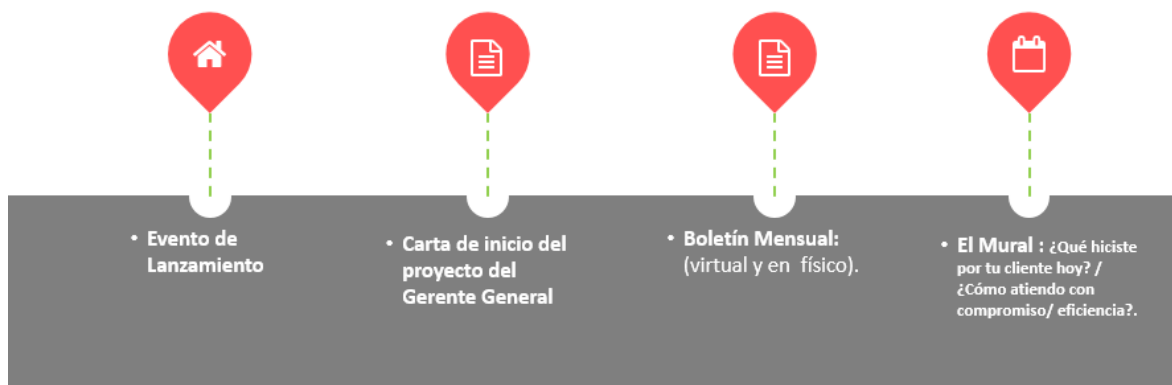
Asimismo, se debe tener los objetivos de la estrategia de comunicación:



A continuación, presentamos la estrategia de comunicación por cada línea de acción: Comunicación, Información, Motivación y Visibilidad.

## Comunicación

Para a toda la empresa (excepto el mural)



## Información

Para el personal que atiende al cliente



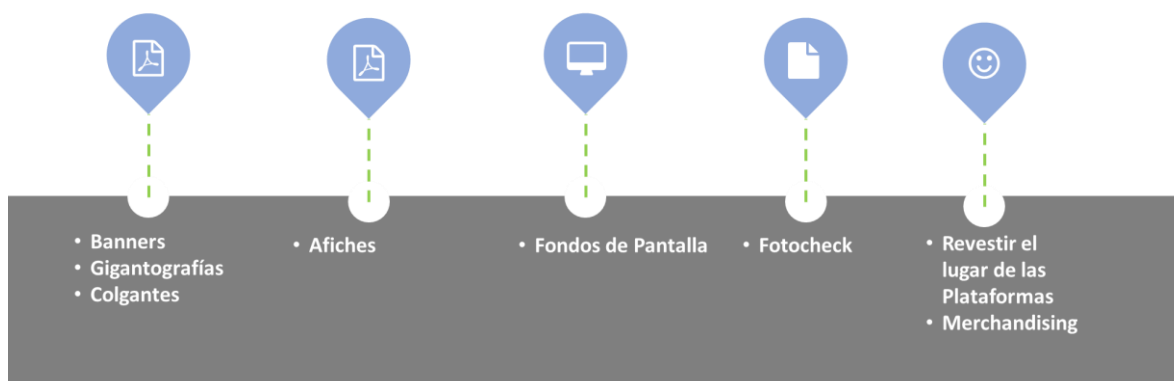
## Motivación

Para el personal que atiende al cliente



## Visibilidad

Para toda la empresa (excepto revestir las plataformas)



Finalmente, para el inicio de la estrategia es recomendable realizar una campaña de intriga para generar curiosidad en el personal sobre el proyecto a implementar.



## **9. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN Y SISTEMAS DE SUPERVISIÓN**

- 9.1**      **Conformación de un Comité de Mejora de Calidad de Atención al Cliente**
- 9.2**      **Definición de roles y responsabilidades por cada miembro**
- 9.3**      **Definir la periodicidad de reuniones del Comité y con los equipos**
- 9.4**      **Definir la estructura de las reuniones**
- 9.5**      **Definir el Plan de Acta de reuniones**

La mejora de la calidad del servicio requiere la puesta en marcha cotidiana de las conductas y protocolos de atención, a través de los cuales se expresa la experiencia de servicio por la que quiere distinguirse el Grupo DISTRILUZ.

El adecuado despliegue de los mismos, en el día a día, depende de la labor de los líderes de los equipos que brindan servicio. Ellos tienen la responsabilidad de entrenar y retroalimentar a los colaboradores y mantener motivado y comprometido al equipo con la mejora continua de los estándares de servicio, a partir de las oportunidades de mejora que revelan el sistema de medición.

Para realizar esta labor, los líderes deben asumir nuevos roles y contar con las herramientas que les permitan cumplir a cabalidad los mismos. Si el servicio mejora, será porque los líderes han colocado el tema de servicio en la agenda de sus equipos y actúan como facilitadores de la mejora continua, generando disposición y apertura que todo cambio en las rutinas y prácticas requiere.

A continuación, presentamos los roles, tareas y herramientas que deben aplicar de manera continua y sostenida, para cumplir con estos objetivos.

### **9.1 Conformación de un Comité de Mejora de Calidad de Atención al Cliente**

Es importante comenzar formando el Comité de Calidad de Servicio en la Empresa. El Comité debe estar integrado por los líderes que encabezan el servicio al cliente. Se recomienda que sean:

- Gerente Comercial
- Gerente de Operaciones
- Jefe de Unidad Operativa
- Jefe de Atención al Cliente
- Jefes de Departamentos de Operaciones
- Jefe de Recursos Humanos
- Jefe de Planeamiento

El Comité de Calidad de Servicio debe evaluar el incluir a los supervisores del personal de contratistas y/o servicios tercerizados que atiendan al cliente en nombre del Grupo DISTRILUZ, pues el personal tercero también debe expresar la experiencia de servicio de la empresa y cumplir con los protocolos y conductas cuando trata con los clientes.

## 9.2. Definición de roles y responsabilidades por cada miembro

Para hacer realidad la Experiencia de Servicio del Grupo DISTRILUZ se requiere de un Comité de Dirección cuyo propósito es supervisar y estimular el proceso de mejora de la calidad del servicio.

Ellos sesionan 1 vez al mes: Revisan los resultados de la medición que realizan los líderes y las mediciones oficiales (de las encuestas aplicadas al cliente) y colocan la meta para el siguiente mes. Esta meta es la que debe ser comunicada por los líderes a sus equipos.

A continuación, presentamos los roles de dicho Comité: ***“Sienta las bases y toma las decisiones sobre las variables y factores determinantes para la mejora de la calidad de servicio y el logro de la excelencia.”***

# 1

Alinear los  
resultados con la  
estrategia de  
servicio y las metas

- Aprobar los mecanismos y acciones que permitirán alinear a todos los colaboradores con la propuesta de experiencia de servicio y generar compromiso.
- Definir y comunicar la meta de mejora de la calidad de servicio.

# 2

Promover la mejora

- Analizar los resultados de los estudios de satisfacción y las causas que los determinan.
- Revisar y aprobar los planes trimestrales de mejora de la calidad de servicio.
- Reconocer el desempeño sobresaliente y la mejora esperada.

# 3

Ser referente

- Ser “referente de calidad de servicio” para toda la organización.

## 9.3. Definición de la periodicidad de reuniones del Comité y con los equipos

Para cumplir con estos roles la herramienta sugerida es la siguiente:

- **Reuniones mensuales para el análisis del consolidado** de resultados de las encuestas de calidad de servicio y la toma de decisiones de medidas de mejora a aplicar para la mejora del servicio.

## 9.4. Definir la estructura de las reuniones

A continuación, se presenta la estructura de las reuniones de Comité y luego la de los equipos.

### 9.4.1. Estructura de las reuniones del Comité y con los equipos

Las sesiones de Comité deben tener la siguiente *agenda de la reunión*:

- 1. Estatus del proyecto. Cumplimiento de Protocolos y Conductas.** Antes que el Comité sesione el personal operativo del Comité debe tener los reportes mensuales de los equipos que muestran en qué porcentaje se cumplieron los protocolos y conductas de servicio. Si se tienen resultados de la medición aplicada al cliente, deben compartirse en esta parte.
- 2. Meta del siguiente mes:** El Comité debe reflexionar sobre la meta a asignar para el siguiente mes (tanto la de cumplimiento de protocolos y conductas como el Índice de Satisfacción del cliente). Esta es la meta que luego los Jefes y Supervisores deben cascadear a sus equipos.
- 3. Plan de acción del Siguiete Mes:** El Comité debe revisar y aprobar u observar las actividades planificadas para el siguiente mes, estas pueden ser de capacitación, comunicación, medición o reconocimiento.
- 4. Acuerdos:** La reunión debe finalizar con un acta de acuerdos en donde se reflejen todas las decisiones tomadas. En el siguiente punto se puede conocer el modelo de Acta de Reuniones.

## 9.5 Definir Acta de reuniones

Presentamos el **acta de las reuniones** de Comité de Calidad de Servicio:

Acta de Acuerdos de Comité			
Número de reunión de comité		Fecha	
Hora de inicio		Lugar	

### Asistentes:

Grupo DISTRILUZ	
Convocados	
Asistentes	
Cambio & Gerencia	
Convocados	
Asistentes	

### Agenda de la Reunión

--

Conclusiones y acuerdos adoptados:

Siendo las xxx los acuerdos de la sesión son los siguientes:

Punto en la Agenda	Responsable	Fecha	Acuerdos

## 9.6. Roles de los Líderes de Servicio – Reuniones de Calidad de Servicio

De acuerdo a su responsabilidad funcional, los líderes cumplen diferentes roles para lograr el objetivo de estandarización y mejora continua. Estos roles tienen que ver con la supervisión, el entrenamiento y la planificación, pero también con la motivación y la generación de compromiso.

Es importante mencionar que hay tres requisitos para que el líder logre generar un cambio hacia la mejora del servicio:

- **El primer requisito es que el líder sea ejemplo de la puesta en práctica de los atributos y conductas.** Solo así tendrá la autoridad para generar disposición en sus equipos para mejorar el servicio.
- **El segundo es aplicar las herramientas con sostenibilidad.** Si el servicio no se vuelve un tema de agenda permanente para las personas y para el equipo, no se verán cambios. Las herramientas que se van a presentar requieren ser puestas en práctica de manera continua y permanente.
- **El tercero es colocar metas de mejora, pero que estas sean dosificadas.** Hay que planificar hitos de mejora ligados a los atributos y las conductas. Esto significa irlos apropiando de a pocos, en base al reforzamiento positivo, en entrenamiento y la práctica.

### 9.6.1. Rol del Supervisor

Los Supervisores, son los responsables directos de la mejora de la calidad de servicio. Para ello deberán cumplir con los siguientes roles y tareas:

# 1

**Comprometer al  
equipo con la  
mejora del servicio**

- Alinear a todos los auxiliares, operadores y técnicos con la Propuesta de Experiencia de Servicio y generar compromiso.
- Comunicar la meta y orientar al equipo hacia su cumplimiento.
- Comunicar las expectativas de desempeño en el servicio a cada colaborador: comportamientos esperados (conductas observables y protocolos de atención al cliente)
- Garantizar que el equipo conozca y comprenda el sistema

# 2

**Actuar como  
mentor en  
servicio: evaluar,  
entrenar y  
motivar**

- Identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de cada uno de los auxiliares, operadores y técnicos del equipo.
- Dar feedback sobre el desempeño en calidad de servicio de cada colaborador y guiarlo en su plan personal de mejora.
- Trabajar con el equipo la ejecución de los planes de mejora continua, en función de la meta a lograr.
- Capacitar mediante laboratorios de calidad de servicio.
- Reconocer desempeño.

# 3

**Ser ejemplo**

- Ser “referente de calidad de servicio al cliente” para todos en general

Para cumplir con estos roles las herramientas sugeridas son las siguientes:

- **Herramientas de supervisión individual:** Estas son la observación, la evaluación y calificación de la puesta en práctica de las conductas observables y protocolos de atención de los colaboradores y la retroalimentación al colaborador.
- **Herramientas para la mejora continua del equipo:** Estas son las reuniones mensuales para revisar los resultados obtenidos en el cumplimiento de las



conductas observables y protocolos de atención, identificar barreras que afectan el servicio, así como plantear medidas de mejora y comunicar la meta del mes.

#### **9.6.2. Herramientas de Gestión para la mejora del servicio**

A continuación, presentamos a detalle las herramientas de supervisión y mejora continua, antes mencionadas.

##### **(Supervisor/Auxiliar/Técnico)**

Para mejorar la calidad de servicio, es imprescindible que cada Supervisor conozca y tenga identificadas, de manera sistemática, las fortalezas y oportunidades de mejora, de cada uno de los miembros de su equipo, en la puesta en práctica de conductas y atributos, de modo tal que pueda programar las sesiones individuales de entrenamiento o las capacitaciones para todo el equipo. El desarrollo de las capacidades individuales requiere entonces de un sistema de supervisión.

La suma y consolidado de las observaciones permite establecer el nivel de desempeño del equipo y proponer metas colectivas de mejora.

En esta línea, el “sistema de supervisión del día a día” está compuesto por un conjunto de actividades y rutinas como son las siguientes:

### a) Observación de conductas y protocolos

Para realizar la supervisión se sugiere llevar a cabo las siguientes tareas:



A continuación, detallamos cada una de las tareas mencionadas:

Tareas del Sistema de Supervisión	
<b>1</b> Observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Realiza observaciones a cada miembro de su equipo cada semana.</b> En cada observación debe verificar el cumplimiento de los comportamientos y protocolos.</li> <li>• <b>IMPORTANTE:</b> Las observaciones deberán ser aleatorias y sin comunicación previa al colaborador.</li> </ul>
<b>2 y 3</b> Evaluación y calificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La evaluación es a través de un Check List</b> donde se verifica el cumplimiento de cada conducta y protocolo.</li> <li>• <b>La evaluación es por equipo.</b></li> <li>• <b>TIP:</b> Los resultados permitirán identificar las fortalezas y puntos débiles del equipo, y serán un insumo para trabajar en planes para la mejora.</li> </ul>
<b>4</b> Reporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cada semana el Supervisor</b> deberá realizar el reporte de los Check Lists resultado de la observación al equipo. El objetivo es identificar puntos débiles y proponer mejoras.</li> <li>• <b>Cada mes el Supervisor debe elevar el reporte con los resultados mensuales de su equipo,</b> al Comité de Calidad de Servicio para que puedan colocar una meta para el siguiente mes.</li> </ul>
<b>5</b> Feedback	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Supervisores realizarán actividades de feedback o retroalimentación con los colaboradores individualmente, con la finalidad de ayudar a cada uno a identificar sus fortalezas y debilidades. En esas reuniones, deben establecer con ellos acciones para potenciar sus capacidades y mejorar su desempeño.</li> </ul>

## Distribución de Observación

Se propone la siguiente distribución de las actividades de observación para ser realizadas por el Supervisor:

Plataforma de Atención al Cliente y Mesa de Partes	N° Observación por quincena	Total/ Quincena
<b>Seguridad/Vigilancia</b>	4	18
<b>Auxiliar/Asistente de Atención al Cliente</b>	8	
<b>Técnico</b>	6	

Para la verificación del cumplimiento de las conductas a través de los Protocolos de Atención se hará uso de los Check List de Observación en Excel (ver anexos). A continuación, un ejemplo del check list del protocolo y de las conductas:

**Check List**  
 Protocolos

COLABORADOR: 1 2 3 4 5 Total Colaboradores 5

Número de Colaborador

Colocar puesto

Check List de Protocolos Semanal													Resultado			
	Colaborador 1			Colaborador 2			Colaborador 3			Colaborador 4				Colaborador 5		
	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	
<b>1 BIENVENIDA</b>	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	100%
a) Usa protocolo: "Buenos días/tardes"	X															
b) Usa el protocolo: "Bienvenido a ElectroSur"	X															
c) Usa protocolo de identificación: "Mi nombre es..."	X															100%
<b>2 ATENCION DEL SERVICIO</b>	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	
a) "¿En qué lo(a) puedo...(ayudar, servir, atender)?"	X															
b) "Me permite los documentos para revisarlos y proceder a su registro e ingreso al sistema"			X													
c) "Me señalan que usted tiene el siguiente inconveniente...(parafrasea lo señalado)"	X															
d) "Antes de terminar con la atención, me gustaría que confirmemos juntos la información/recomendaciones/actividades que le hemos brindado"	X															100%
e) "¿Lo puedo ayudar en algo más Sr(a)...?"	X															
f) "¿Alguna consulta adicional en que pueda atenderlo?"	X															
<b>3 DESPEDIDA Y AGRADECIMIENTO</b>	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	100%
a) "Tenga Ud. su cargo de recepción. Por favor, fírmelo"			X													
b) "¿Alguna sugerencia para mejorar el servicio?"	X															
c) "Muchas gracias por su visita" / "Gracias que tenga un buen día/ Ha sido un gusto atenderle"	X															

**Check List**  
 Conductas

 COLABORADOR: 

Total Colaboradores 5

**Check List de Conductas Semanal**

	Colaborador 1			Colaborador 2			Colaborador 3			Colaborador 4			Colaborador 5			Resultado
	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	SI	NO	NA	
<b>1 CORDIALIDAD</b>																
a) Nos distinguimos por nuestra amabilidad y buen trato cuando atendemos a nuestros clientes, haciendo que se sientan cómodos.	X															50%
b) Mostramos disposición e interés por conocer y comprender las inquietudes y atender las necesidades de nuestros clientes, buscando no solo satisfacer sino superar sus expectativas.		X														
<b>2 OPORTUNIDAD</b>																
a) Brindamos información correcta sobre los plazos de ejecución del servicio.	X															50%
b) Brindamos los servicios técnicos solicitados en los tiempos comprometidos y nos esforzamos por cumplirlos antes del plazo de ley.	X															
c) Absolvemos las consultas, solicitudes o reclamos en los tiempos establecidos y acordados.		X														
d) Tenemos en consideración el respeto y valoración del tiempo del cliente.		X														
<b>3 PROFESIONALISMO</b>																
a) Respondemos con profesionalismo y basados en el conocimiento técnico.	X															100%
b) En cada actuar de nuestras labores en plataforma o campo dejamos sentado nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.	X															
c) Nuestro actuar está orientado a incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés.	X															

## b) Feedback

Los Supervisores realizarán actividades de feedback con los colaboradores, individualmente, con la finalidad de ayudar a cada uno de ellos a identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora, estableciendo las acciones a desarrollar para que potencie sus capacidades y mejore su desempeño.

Para ello se sugiere desarrollar los siguientes pasos:



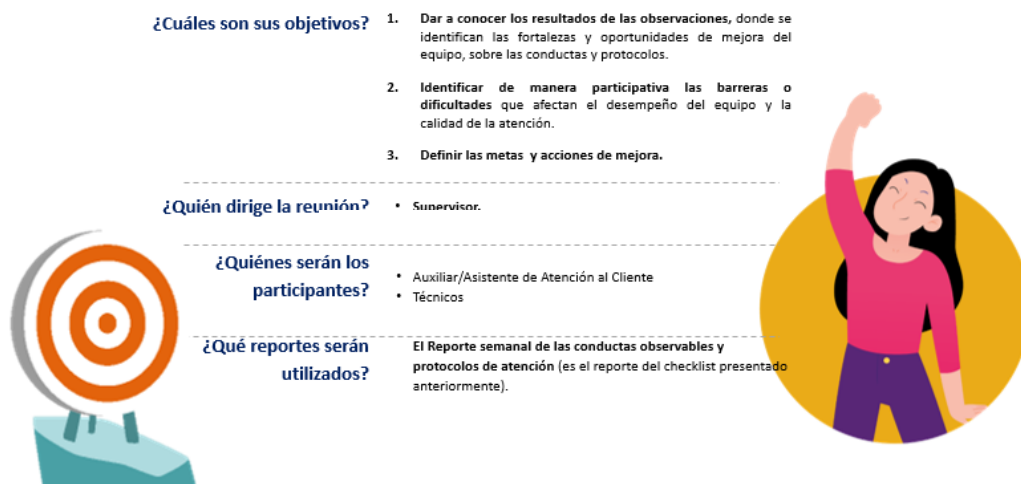
### 9.6.2.2. Reunión con los Supervisores (1 vez al inicio del mes)

#### (Reunión del Supervisor/Auxiliares/Técnicos)

La reunión tiene como principales objetivos los siguientes:

- Dar a conocer los resultados consolidados de las observaciones donde se identifican las fortalezas y oportunidades de mejora colectivas en la puesta en marcha de las conductas y protocolos asociados a los atributos.
- Identificar de manera participativa las barreras o dificultades que afectan el desempeño del equipo y la calidad de la atención.
- Definir las metas y acciones de mejora.

A continuación, los detalles de la reunión:



### Antes de la reunión

1. **Revisa los reportes quincenales (dos semanas) del cumplimiento de las conductas y protocolos de servicio de tu equipo.**
2. **En caso hubieran, haz comparativos con resultados de la última quincena** para ver avances y/o retrocesos. Identifica tendencias.
3. **Prepara algunas ideas de mejora de conductas a compartir.**
4. **En caso hubieran, revisa los acuerdos de la reunión anterior:** revisa la meta y planes de acción, e identifica si se han cumplido.
5. **Toma precauciones para que nadie interrumpa a reunión.**
6. **Coordina con 1 Monitor de tu sede** para que asista a tu reunión.

## Durante la reunión

### Bienvenida

1. **Inicia la reunión con una dinámica rompehielo:** Esto te permitirá hacer que el personal se sienta en confianza y hable.
2. **Felicita los resultados positivos.**
3. **Recuerda los objetivos** de la reunión.

### Status y diagnóstico

1. **Muestra el promedio de cumplimiento quincenal (2 semanas)** de conductas y protocolos de la atención para ver avances y/o retrocesos.
2. **Recuerda las metas** de la reunión anterior e indica si se ha cumplido.
3. **Identifica los factores de éxito y/o las barreras** que están impidiendo que obtengan mayores resultados.
4. **Identifica los planes de mejora de la quincena anterior:** Retoma aquellos que están inconclusos. Valida la eficacia de los planes concluidos
5. **Muestra la evaluación de la conducción de tu reunión de calidad anterior:** Esta es realizada por el **monitor**.

### Compromisos

1. **Establece la meta para la siguiente quincena.** Esta debe estar alineada a la meta colocado por el Comité.
2. **Acuerda planes de acción para llegar a la meta establecida.** Define responsables y cómo harán las actividades.
3. **Ofrece apoyo para el logro de la meta.**
4. **Completa el acta de la reunión con los acuerdos** y léelos en voz alta.
5. **Cierra con una frase motivadora y vuelve a felicitar los resultados positivos** obtenidos. Agradece la participación.



### 9.6.2.3. Reunión de Supervisores con Jefaturas (1 vez al mes antes de la reunión de Supervisores con equipo)

(Jefe de Unidad /Supervisores/Auxiliar/Técnico)

La reunión tiene como principales objetivos los siguientes:

#### ¿Cuáles son sus objetivos?

1. Dar a conocer los resultados de la aplicación de las conductas y protocolos.
2. Identificar buenas prácticas para ser replicadas, así como barreras o dificultades que afectan el desempeño del equipo y la calidad de la atención.
3. Comunicar las metas a lograr en el mes **(esta es la meta brindada cada mes por el comité)** y el plan de mejora.
4. Brindar reconocimiento al equipo por las mejoras logradas.

#### ¿Quién dirige la reunión?

- Jefe de Unidad de Atención al Cliente

#### ¿Quiénes serán los participantes?

- Supervisores, colaboradores o equipo de atención al cliente de los diferentes canales de atención, y a quien (es) se considere necesario (personal back office).

#### ¿Qué reportes serán utilizados?

- Necesitarás la meta colocada por el Comité de Calidad de Servicio, ésta te debe ser comunicada por el mismo Comité.
- También necesitarás el reporte mensual producto de los Check Lists.



#### Antes de la reunión

- **Revisa los reportes mensuales de los Check Lists.**
- **Haz comparativos con resultados de los meses anteriores** y evalúa las tendencias.
- **Revisa los acuerdos de la reunión anterior:** meta de mejora y estrategias de equipo.
- **Prepara ideas de mejora** a compartir con el equipo.
- **Prepara una dinámica de integración** para crear un clima cálido para la reunión.
- **Recuerda la fecha y hora de la reunión,** y refuerza la importancia de la participación de todos.

## Durante la reunión

### Bienvenida

1. Inicia con una dinámica o ejercicio motivador.
2. Felicita de manera general los resultados positivos que ha obtenido el equipo (promedio general).
3. Recuerda los objetivos de la reunión.

### Status y diagnóstico

1. Muestra el promedio de cumplimiento del equipo en el mes: Muestra resultados de los meses anteriores para ver avances y/o retrocesos.
2. Recuerda la meta del mes e indica si se ha cumplido.
3. Identifica con el equipo factores de éxito y/o barreras que están impidiendo que obtengan mayores resultados.
4. Identifica los planes del mes anterior: Retoma aquellos que están inconclusos y valida con el equipo la eficacia de los planes concluidos.

### Compromisos

1. Comunica al equipo la meta para el siguiente mes (esta meta te la da el Comité).
2. Acuerda los planes de acción para llegar a la meta establecida: Define qué harán, cómo lo lograrán y asigna a un responsable.
3. Completa un acta de la reunión con los acuerdos: Léelos en voz alta para confirmar que todos estén alineados.
4. Felicita o reconoce al equipo (situaciones destacadas).
5. Cierra con una frase motivadora y agradece la participación.



## **10. ANEXOS**

### **10.1 Guía Práctica para Atender Situaciones Difíciles**

### **10.2 Check Lists**

## 10.1. Guía Práctica para Atender Situaciones Difíciles

### ¿Por qué se generan situaciones difíciles?

Es importante tener en cuenta que en el mundo de los servicios es muy frecuente que un cliente, no reaccione de manera positiva frente a la **percepción** de un mal servicio.

Las situaciones difíciles tienen que ver con problemas que impactan negativamente algo que los clientes valoran. Dependiendo del nivel de afectación que representa para el cliente el problema suscitado, será el tipo de reacción.

Una forma efectiva de recuperar el servicio ante situaciones de contingencia, es aplicando los **pasos y técnicas adecuadas** para manejar la interacción con los clientes durante las diferentes fases de un reclamo con o sin solución para el cliente.

### Cuando el reclamo tiene solución:

Pasos	Qué hacer	Qué no hacer
<b>Recibe el reclamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escucha con atención el reclamo del cliente. Déjalo que se exprese todo lo que considere necesario.</li> <li>Identifica en qué estado emocional se encuentra.</li> <li>Si es necesario toma nota de datos relevantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No pierdas el contacto visual.</li> <li>No te distraigas.</li> <li>No le pidas que se calme.</li> <li>No pierdas seguridad en ti mismo.</li> </ul>
<b>Muestra empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discúlpate por los inconvenientes causados. Si el error lo cometiste tú o la empresa, reconócelo con humildad.</li> <li>Menciónale que entiendes su malestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No te justifiques o culpes a otro, concéntrate en la solución.</li> <li>No levantes la voz o respondas a sus agresiones. No te enfades.</li> <li>No le digas que fue su culpa o responsabilidad.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demuestra tu preocupación por lo ocurrido.</li> <li>▪ Ofrécele tu ayuda para resolver el problema.</li> <li>▪ Muestra un genuino interés por ayudarlo.</li> <li>▪ Mantén la calma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No te involucres emocionalmente con el problema.</li> </ul>
<b>Confirma el motivo del reclamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resume brevemente el motivo del problema usando las palabras del cliente para que sienta que has entendido.</li> <li>▪ Si tienes dudas, has preguntas puntuales para garantizar que has entendido claramente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantén un tono de voz pausado.</li> <li>▪ Si el cliente te interrumpe, escúchalo y luego prosigue con la explicación.</li> </ul>
<b>Ofrece una solución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explica qué vas a hacer para darle solución breve al problema.</li> <li>▪ De ser posible inicia el proceso de solución frente al cliente.</li> <li>▪ Si no está en tus manos busca a tu supervisor o jefatura, explícale el problema y deriva al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No lo hagas esperar sin mencionarle qué vas a hacer durante ese tiempo.</li> <li>▪ No derives el problema a tu jefatura sin explicarle previamente el motivo.</li> </ul>
<b>Cierra el proceso de atención</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Una vez resuelto el problema, reitera tus disculpas por los inconvenientes causados.</li> <li>▪ Si es oportuno dile qué debe hacer para que el problema no se repita.</li> </ul>	

- Si es posible, ofrécele algún tipo de facilidad para el seguimiento de la solución. (compensa)
- Despidete con cordialidad y amabilidad.

### Cuando el reclamo no tiene solución:

Pasos	Qué hacer	Qué no hacer
<b>Recibe el reclamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Escucha con atención el reclamo del cliente.</li> <li>▪ Déjalo que se exprese todo lo que considere necesario.</li> <li>▪ Identifica en qué estado emocional se encuentra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No pierdas el contacto visual.</li> <li>▪ No te distraigas.</li> <li>▪ No le pidas que se calme.</li> <li>▪ No pierdas seguridad en ti mismo.</li> </ul>
<b>Muestra empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discúlpate por los inconvenientes causados.</li> <li>▪ Menciónale que entiendes su malestar.</li> <li>▪ Demuestra tu preocupación y solidaridad por lo ocurrido.</li> <li>▪ Mantén la calma.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No te justifiques o culpes a otro.</li> <li>▪ No levantes la voz o respondas a sus agresiones. No te enfades.</li> <li>▪ No le digas que fue su culpa o responsabilidad.</li> <li>▪ No te involucres emocionalmente con el problema.</li> </ul>
<b>Explica por qué no puedes ayudarlo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explícale al cliente los motivos por los cuales no puedes resolver su problema.</li> <li>▪ Manifiéstale que te encantaría poder ayudarlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mantén un tono de voz pausado.</li> <li>▪ Si el cliente te interrumpe, escúchalo y luego prosigue con la explicación.</li> <li>▪ No pierdas seguridad.</li> <li>▪ No pierdas el contacto visual.</li> </ul>

- Si el cliente reclama por algún servicio que está fuera de la prestación, explícaselo con calma y **resalta lo que si puedes hacer** para ayudarlo.
- Si el cliente se exalta demasiado, méncionale que llamarás a tu supervisor o jefe para ver en qué puede ayudarlo.
- Mantén la calma.
- No cortes los silencios.
- No lo hagas esperar mucho.
- No derives sin explicarle a tu jefatura el motivo del problema.

**Cierra el  
proceso  
de  
atención**

- Reitera tus disculpas.
- Si es oportuno dile qué debe hacer para que el problema no se repita.
- Si es posible, ofrécele algún tipo de servicio que pueda compensar de alguna manera su malestar.
- Despídete con cordialidad y amabilidad.

## 10.2. Check Lists de Conductas Observables

### 10.2.1.a. Check List del Supervisor al Auxiliar de Atención al cliente

Check List de Conductas Observables (basada en los Atributos de Experiencia del Cliente)			
Nombre:		Fecha:	
Puesto: Auxiliar de Atención		Hora:	
<b>1</b>	<b>Vocación de servir</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Mantengo una imagen personal impecable, ordenada y muy profesional. Me preocupo por generar un impacto positivo en el primer contacto con los clientes.		
b)	Creo un ambiente cercano y cálido en cada una de mis interacciones con los clientes.		
c)	Recibo con actitud positiva, interés y disposición cada una de las consultas y requerimientos de los clientes. Me preocupo por entender sus verdaderas necesidades. Escucho con mucha atención e interés.		
d)	Si el cliente ha sufrido algún problema con el servicio y propone un tipo de interacción tensa, entiendo que está ofuscado (no lo personalizo), escucho con empatía y atención su queja o insatisfacción y ofrezco una respuesta que evidencia mi preocupación por atenderlo.		
e)	Cumplo de manera adecuada con el protocolo establecido.		
f)	Me gusta lo que hago y he sido preparado para hacerlo.		
<b>2</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Atiendo las consultas, solicitudes o reclamos en los tiempos establecidos y acordados.		
b)	Otorgo respuesta a consultas, solicitudes y reclamos ingresados para su atención en los tiempos acordados con el cliente o máximo en los establecidos por ley.		
c)	Muestro respeto y valoración del tiempo del cliente y de los recursos de la empresa.		
d)	Estoy siempre dispuesto(a) para atender al cliente sin hacerlo esperar, porque comprendo que su tiempo es valioso.		
e)	Si detecto alguna fuente o riesgo de problema, me anticipo proporcionando información que el cliente debe conocer para evitar el mismo y derivó el caso al área que corresponde.		
<b>3</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>



a)	Respondo con profesionalismo y basados en el conocimiento técnico del subsector.		
b)	Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida, explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.		
c)	Compruebo que la información que he brindado al cliente ha sido comprendida.		
d)	De ser el caso comunico a mi Supervisor para que la información sea proporcionada por los órganos responsables dentro de los plazos de entrega o respuesta establecidos.		
e)	En cada actuar de nuestras labores en plataforma dejamos sentado nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.		
f)	Nuestro actuar está orientado a incrementar la satisfacción y generación de valor económico, social y ambiental en nuestros grupos de interés.		

#### 10.2.1.b. Check List del Supervisor al Técnico

Check List de Conductas Observables (basada en los Atributos de Experiencia del Cliente)			
Nombre:		Fecha:	
Puesto: Técnico		Hora:	
<b>1</b>	<b>Vocación de servir</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Mantengo una imagen personal impecable, ordenada y muy profesional. Me preocupo por generar un impacto positivo con el cliente.		
b)	Creo un ambiente cercano y cálido en cada una de mis interacciones con los clientes.		
c)	Me comunico con claridad, utilizando un lenguaje-verbal y corporal-cordial y apropiado al cliente.		
d)	Cumplo de manera adecuada con el protocolo de atención al cliente y con el de seguridad.		
e)	Recibo con actitud positiva, interés y disposición cada una de las consultas y requerimientos de los clientes. Me preocupo por entender sus verdaderas necesidades y busco orientarlos en todo cuanto lo requieran.		
f)	Me identifico con fotocheck y uniforme.		
<b>2</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Brindamos información correcta sobre los plazos de ejecución del servicio.		
b)	Brindamos los servicios técnicos solicitados en los tiempos comprometidos y nos esforzamos por cumplirlos antes del plazo de ley.		
c)	Muestro respeto y valoración del tiempo del cliente y de los recursos de la empresa.		

d)	Si detecto alguna fuente o riesgo de problema, me anticipo proporcionando información que el cliente debe conocer para evitar el mismo.		
e)	Ante información que desconozca y requiera el cliente, me preocupo de darle referencia de la persona o área que pueda atenderlo.		
<b>3</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Respondo con profesionalismo y basados en el conocimiento técnico del sector.		
b)	En cada actuar de nuestras labores en campo dejamos sentado nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.		
c)	Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida, explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.		
d)	De ser el caso comunico a mi Supervisor para que la información sea proporcionada por los órganos responsables dentro de los plazos de entrega o respuesta establecidos.		
e)	Si no conozco la información que me pide el cliente, me preocupo de contactarlo con la persona que pueda atenderlo.		
f)	Identifico al usuario (ficha técnica o de aplicativo).		

### 10.2.1.c. Check List del Supervisor

Check List de Conductas Observables (basada en los Atributos de Experiencia del Cliente)			
<b>Nombre:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Puesto: Supervisor</b>		<b>Hora:</b>	
<b>1</b>	<b>Vocación de servir</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Creo un ambiente cercano, cálido y empático en cada una de mis interacciones con mis supervisados (auxiliares y/o técnicos) y con el cliente.		
b)	Cumplo de manera adecuada con el protocolo de atención al cliente. Soy el referente de servicio al cliente para todo mi personal.		
c)	Si mi personal necesita apoyo con algún cliente o situación difícil, acudo a apoyarlo con interés, empatía y disposición. Me mantengo siempre atento con la finalidad de identificar cualquier situación que requiera mi intervención.		
d)	Recibo con actitud positiva, interés y disposición cada una de las consultas y requerimientos de mis supervisados y de los clientes. Me preocupo por entender y atender sus verdaderas necesidades.		
e)	Ante situaciones de clientes emocionalmente desbordados, entiendo que están ofuscados por sus problemas (no lo personalizo), escucho con		

	atención su queja o insatisfacción y ofrezco una respuesta que evidencie mi preocupación genuina por ayudarlo.		
f)	En caso de contactar con el cliente, me presento de forma adecuada y formal, identificándome conforme al protocolo establecido.		
<b>2</b>	<b>Oportunidad</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Monitoreo y superviso que las fechas y plazos establecidos por la empresa (para el desarrollo del servicio, otorgamiento de documentación, información y atención de consultas) se cumplan de modo tal que el pronunciamiento institucional se otorgue a tiempo.		
b)	Coordino con las unidades de línea o áreas responsables para que la información se proporcione dentro de los plazos de entrega o respuesta acordados.		
c)	Estoy siempre dispuesto(a) para atender al cliente sin hacerlo esperar, porque comprendo que su tiempo es valioso.		
<b>3</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
a)	Comprendo y valoro que mi trabajo contribuye al cumplimiento de los objetivos de la empresa.		
b)	Brindo eficientemente respuestas efectivas y ciertas frente a sus consultas, solicitudes, quejas y/o requerimientos.		
c)	En cada actuar de nuestras labores dejamos sentado nuestra capacidad de resolver problemas, orientando, absolviendo, resolviendo las inquietudes o requerimientos técnicos de los clientes.		
d)	Brindo a los clientes toda la información y/o documentación solicitada y/o requerida, explicando con claridad de qué trata la misma, absolviendo todas las dudas que se puedan presentar.		
e)	Canalizo la información solicitada por el cliente para que sea proporcionada por los órganos responsables dentro de los plazos de entrega o respuesta establecidos.		

### 10.2.2. Check List EJEMPLO de Cumplimiento de Protocolo de Servicio

Sugerimos el siguiente ejemplo como base para crear los Check Lists de cada protocolo. Grupo DISTRILUZ cuenta con 5:

- Check List para Personal de Seguridad y Vigilancia
- Check List para Auxiliar de Atención al Cliente
- Check List para Operador Telefónico
- Check List para Técnico
- Check List para Supervisor

Check List PROTOCOLOS EJEMPLO					
(Recuerda ajustar el ejemplo según la elaboración de protocolos propia)					
1	BIENVENIDA Y OFRECIMIENTO DEL SERVICIO	1	2	3	Total
a)	Buenos días/tarde, señor(a)''		x		

b)	"Bienvenido a "		x		<i>50% Lo hace regular</i> <i>25% lo hace bien</i> <i>25% No lo hace</i>
c)	Mi nombre es ...	x			
d)	"¿En qué lo(a) puedo atender?"			x	
<b>2</b>	<b>CONFIRMACIÓN DEL SERVICIO</b>				Total
<b>2.1</b>	Una vez finalizadas las operaciones solicitadas:	1	2	3	
a)	"Por favor revise que... " / "Verifique por favor... "		x		<i>100% Lo hace regular</i>
<b>2.2</b>	Una vez que el cliente ha terminado de revisar:	1	2	3	Total
b)	"Eso es todo señor (nombre del cliente)"		x		<i>50% Lo hace regular</i> <i>50% lo hace bien</i>
a)	"¿Lo(a) puedo ayudar en algo más?"			x	
<b>3</b>	<b>DESPEDIDA Y AGRADECIMIENTO</b>				Total
<b>3.1</b>	Una vez concluido el servicio:	1	2	3	
a)	"Muchas gracias por su visita" / "Gracias que tenga un buen día"	x			<i>100% No lo hace</i>
<b>4</b>	<b>PRESENTACIÓN E IMAGEN PERSONAL</b>	1	2	3	Total
a)	Uso de uniforme completo, fotocheck			x	<i>100% Lo hace bien</i>
b)	Imagen personal  DAMAS: cabello recogido, maquillaje y pintado de uñas moderado; VARONES: debidamente afeitados, cabello recortado			x	

Calificación:	(1) No lo Hace   (2) Lo hace regular   (3) Lo hace bien
---------------	---

CRONOGRAMA DESPLIEGUE PLAN DE GESTIÓN DE ATENCIÓN A CLIENTES



N	Componente	Actividad	Sub Actividad	Responsable	Meses	
1	Actualización del Plan de Gestión	Contratación de consultor		GC, RRHH	Dic '20	
		Trabajo de campo		C	Dic '20	
		Análisis de datos		C, A, GC, T	Dic '20	
		Elaboración del Plan de Gestión de Atención a Clientes		Consultora	Dic '20	
2	Aprobación del Plan de Gestión	Revisión de Plan de Gestión		C	Dic '20	
		Elevación de propuesta de Plan		GC	Dic '20	
		Aprobación de Directorio		GG y DIRECTORIO	Dic '20	
		Remisión a FONAFE		GG y GC	Dic '20	
3	Difusión	Lanzamiento del Plan de Gestión		C, GC, T	Feb '21	
4	Ejecución de Actividades del Plan	Comité de Calidad de Servicio	Primera Sesión	Comité de Calidad de Servicio	Feb '21	
			Reuniones mensuales	Comité de Calidad de Servicio	Desde Feb '21 hasta Set '21	
		Programa de Capacitación	Inducción a empresas de terceros	C, GC y T	Feb '21	
			Inducción a Jefes y Supervisores	C, GC y T	Feb '21	
			Inducción a Terceros	C, GC y T	Feb '21	
			Colaboradores de Empresas Terceras	Nivel Básico I	C, GC y T	Mzo '21
				Nivel Básico II	C, GC y T	May '21
				Nivel Intermedio I	C, GC y T	Jul '21
			Líderes de Empresas Tercerizadas	Nivel Intermedio I	C, GC y T	Mzo '21
				Nivel Intermedio II	C, GC y T	May '21
				Nivel Avanzado I	C, GC y T	Jul '21
		Programa de Medición	Contratar a un tercero para que realice la medición diaria y mensual	Comité de Calidad de Servicio	Feb '21	
			Primer reporte e resultados de la medición de los primeros tres meses a Comité	Gerente de Operaciones y Gerente Comercial	May '21	
			Segundo reporte e resultados de la medición de los segundos tres meses a Comité	Gerente de Operaciones y Gerente Comercial	Ago '21	

GG Gerencia General  
GC Gerencia Comercial  
CCS Comité de Calidad de Servicio  
T Empresas terceras  
RR.HH. Jefatura RR.HH.  
C Consultora