

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio y Experiencia	Proceso: Atención al Cliente
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Atención al Cliente	Cod.: PRD-SYE-ATC-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SYE)	Fecha de actualización: 27/09/2024 Versión: 10



Propósito del Procedimiento:

Definir las actividades necesarias para orientar y promocionar de manera oportuna y efectiva los servicios y productos que la Caja de Compensación ofrece a sus afiliados y usuarios.

Alcance:

Inicia con la atención y asesoría a los requerimientos del cliente y finaliza con la calificación del servicio.

Normas:

- Constitución Política de Colombia Artículo 23. Política de Colombia Artículo 23.
- Circular 0016 de 26 de agosto de 2010 Superintendencia de Subsidio familiar.
- Circular 0012 de 05 de mayo de 2011 Superintendencia de Subsidio familiar.
- Circular 000004 de 2016 superintendencia del subsidio familiar.
- Circular 000008 de 2020 Superintendencia de Subsidio Familiar

Políticas:

1. Este procedimiento aplica para la sede Cali.
2. Los Asesores de Servicio CIS deberán crear una oportunidad en el aplicativo C4C cuando el usuario acceda a un servicio de la caja.
3. Los asesores de servicio CIS deben notificar al Coordinador II las novedades encontradas en los productos o servicios programados, que se están ofreciendo a los usuarios, para articularlos con el área que corresponda.
4. Los asesores de servicio deben atender a los usuarios según secuencia indicada a través del turnero instalado en el CIS.
5. Los asesores de servicio deben activar plan de contingencia con turnero manual cuando el turnero digital presente inconvenientes.
6. Los asesores de servicio deben aplicar los protocolos de servicio y atención incluyente.
7. Los asesores de servicio deben cumplir con los lineamientos corporativos para la captura de administración tratamiento de datos personales, adjuntando en C4C el formato "Actualiza tus Datos" firmado por el cliente, cuando se requiera.
8. Los asesores de servicios CIS deben gestionar la atención al usuario para el cumplimiento de las metas establecidas de productos y servicios.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Anyi Vanessa Castro Cargo: Asesor de Servicios	Silvana Parra Cabrera Cargo: Profesional I	Natalia Ortiz Largo Cargo: Coordinador II

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio y Experiencia	Proceso: Atención al Cliente
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Atención al Cliente	Cod.: PRD-SYE-ATC-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SYE)	Fecha de actualización: 27/09/2024 Versión: 10



Definiciones:

- **Asesor Servicios:** Persona encargada de orientar y promocionar los productos y servicios de la caja de compensación.
- **CIS:** Centro integral de servicios
- **C4C:** Software CRM de SAP (Cloud For Costumer) herramienta utilizada para registrar las interacciones con el usuario.
- **Nivel de Información 1:** Consiste en la orientación de información básica de los servicios de la Caja de Compensación, que incluye la entrega de requisitos y/o formularios para acceder a los servicios.
- **Nivel de Información 2:** Consiste en el suministro de información, que incluye además de la atención básica de orientación en los servicios, actividades como inscripciones, matrículas, reservas y recaudo.
- **Nivel de Información 3:** Consiste en la ampliación de información sobre los servicios, en donde se realiza la consulta a través de aplicativos propios del servicio requerido por el usuario.
- **Oportunidad:** Posibilidad reconocida de venta o de prestación de un servicio ofertado por la Caja de compensación
- **Ticket:** Es la petición verbal o escrita presentada por un usuario o cliente, en forma respetuosa, con el fin de requerir un asunto concreto.
- **Turnero:** Dispositivo para asignar turnos de atención a los clientes.

No	Actividad	Responsable (Cargo/Área)	Descripción Actividad	Documento
1	Atender y asesorar los requerimientos del cliente.	Asesor de Servicios (CIS)	<p>El asesor de servicio del CIS realiza el llamado de turno de acuerdo con la secuencia indicada por el turnero. El asesor de servicios CIS debe conocer el modelo de interacción con el cliente (MIC) contenido en el Manual de Servicio. En caso de identificar que el usuario es una persona con algún tipo de discapacidad se debe seguir además el Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad MNL-SAC-ATC-01.</p> <p>La atención inicia con el saludo corporativo definido, se identifica el tipo de servicio que requiere el usuario se solicita el número de cédula el cual se valida en C4C para identificar si se encuentra afiliado y la categoría a la que corresponde.</p>	<p>Manual del servicio</p> <p>Manual de Atención y Servicio al Usuario con Discapacidad MNL-SYE-ATC-01</p>

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio y Experiencia	Proceso: Atención al Cliente
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Atención al Cliente	Cod.: PRD-SYE-ATC-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SYE)	Fecha de actualización: 27/09/2024 Versión: 10



No	Actividad	Responsable (Cargo/Área)	Descripción Actividad	Documento
2	Validar tratamiento de datos	Asesor de Servicios (CIS)	<p>Si el Usuario se encuentra afiliado y está creado en C4C, pero no cuenta con la autorización de tratamiento de datos se debe entregar el formato "Actualiza tus datos" para su diligenciamiento y firma finalmente se debe subir a la herramienta C4C como un anexo.</p> <p>Si el usuario no está creado en el aplicativo C4C, se procede a realizar la creación del cliente y a capturar la autorización de tratamiento de datos con el formato "Actualiza tus datos" para su diligenciamiento y firma, finalmente este formato se debe subir a la herramienta C4C como un anexo. Adicionalmente si el usuario no está creado C4C, se procede a realizar la creación del cliente y se le envía al celular por medio del WhatsApp la autorización de que se hará uso de sus datos y brinda toda la información para la respectiva creación. Estos pantallazos del WhatsApp serán subidos en anexos como evidencias de la autorización.</p>	<p>Actualiza tus Datos FTO-RYA-MBD-01</p>
3	Indagar y analizar las necesidades del usuario	Asesor de Servicios (CIS)	<p>Identifica, indaga y analiza la solicitud del cliente sobre información, consulta u orientación de procesos, productos, servicios, derechos y/o deberes de atención al usuario de Comfenalco Valle Delagente.</p> <p>Servicio de Recreación Si el usuario toma el turno para Servicio de Recreación se le indaga en qué tipo de servicio se encuentra interesado y se procede a brindar información y cotizar, según sea el caso o recepción de documentos, siempre registrando el dato por usuario y según categoría de</p>	<p>Guías Delagente</p> <p>INT-SYE-ATC-01 Creación de oportunidad en aplicativo FIORI (Recreación y Educación)</p> <p>INT-SYE-ATC-02 Inscripción a programas de Educación en aplicativo Edugente</p> <p>INT-SYE-ATC-09 Solicitud anticipada ZEUS</p> <p>INT-SYE-ATC-10 Reservas para alojamiento en</p>

PROCEDIMIENTO	
Macroproceso: Servicio y Experiencia	Proceso: Atención al Cliente
Subproceso: N/A	
Procedimiento: Atención al Cliente	Cod.: PRD-SYE-ATC-01
Responsable del procedimiento: Coordinador (SYE)	Fecha de actualización: 27/09/2024 Versión: 10



No	Actividad	Responsable (Cargo/Área)	Descripción Actividad	Documento
			<p>afiliación. Esto se realiza por medio del aplicativo ZEUS.</p> <p>Servicio de Educación Si el usuario toma el turno para Servicio de Educación se brinda información detallada, si el usuario toma el servicio se procede a relacionar la información en el aplicativo C4C creando la oportunidad, y posteriormente se realiza la inscripción en el aplicativo de Educación.</p> <p>Para el caso de la inscripción a los programas técnico laboral e inglés el usuario debe dirigirse a la oficina del PEC Delagente.</p> <p>Para las consultas relacionadas con los servicios de Vivienda, Salud, Servicios Financieros y Registro y Aportes se brinda orientación sobre el servicio y suministro de información general.</p>	Zeus
4	Radicar ticket	Asesor de Servicios (CIS)	Ingresa la atención brindada al usuario al aplicativo C4C (cuando aplique).	Ticket de C4C
5	Calificar servicio	Asesor de Servicios (CIS)	Solicita al usuario calificar el servicio recibido a través del dispositivo de calificación.	Informe Turnero CIS