

**MANUAL DE SERVICIO AL CLIENTE**



**AÑO 2021**

Elaborado Por:  
Adriana Trujillo Páez

Consultora de Marketing  
Especialista en Gerencia de Mercadeo  
Máster en Dirección de Marketing y Ventas  
Profesional en Mercadeo Y Publicidad  
Conferencista y Docente Universitaria  
Coach para Ventas

## CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

<b>1. OBJETIVOS, ALCANCE, DEFINICIONES Y POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE ....</b>	<b>4</b>
1.1 Objetivo General	
1.2 Objetivos Específicos	
1.3 Alcance	
1.4 Definiciones	
1.5 Política de Atención al Cliente	
<b>2. ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Y PROCESOS .....</b>	<b>6</b>
2.1 Estructura Organizacional	
2.2 Funciones y Responsabilidades	
2.3 Mapa de Procesos	
<b>3. TIPOS DE CONSUMIDOR CEDAC CÚCUTA .....</b>	<b>13</b>
<b>4. PUNTOS DE CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN .....</b>	<b>14</b>
4.1 Puntos de Contacto	
4.2 Canales de Atención	
<b>5. ESTAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>6. PROTOCOLOS GENERALES Y ESPECÍFICOS .....</b>	<b>16</b>
6.1 Protocolos Generales	
6.2 Protocolos Específicos	
<b>7. ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN .....</b>	<b>26</b>
<b>8. ESTRUCTURA DEL SERVICIO .....</b>	<b>27</b>

### RECOMENDACIONES

## INTRODUCCIÓN

El Manual de Servicio al Cliente, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención.

La implementación del presente documento garantizará un adecuado trato para con los clientes, una mejor competencia, haciendo que este punto se considere tan fuerte como una ventaja competitiva, siguiendo los lineamientos y valores de CEDAC Cúcuta.

## 1. OBJETIVOS, ALCANCE, DEFINICIONES Y POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### 1.1 Objetivo General

- Prestar un servicio de calidad a todos los usuarios, por medio de la ejecución de las acciones necesarias que garanticen el cumplimiento del Manual de Servicio al Cliente CEDAC Cúcuta

### 1.2 Objetivos Específicos

- Generar estrategias que permitan aumentar el grado de satisfacción y los índices de calidad en el servicio, a través de la identificación de las causas de insatisfacción.
- Diseñar para implementar acciones de orden preventivo que favorezcan la prestación adecuada del servicio evitando niveles de insatisfacción.
- Establecer mecanismos de evaluación y control para garantizar que las acciones y estrategias utilizadas sean eficaces y efectivas en la implementación.
- Capacitar y hacer seguimiento al personal encargado de la atención al usuario, garantizando el desarrollo adecuado de los procesos y de la prestación del servicio.

### 1.3 Alcances

Este Manual o Protocolo de Servicio al Cliente, Describe los diferentes canales de atención con que cuenta CEDAC Cúcuta, para brindar atención a los usuarios.

Responsables de la implementación: Asesor de Servicio al Cliente, Coordinador de Sistemas de Gestión y Líderes de Proceso

### 1.4 Definiciones

**CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.

**USUARIO:** es aquel individuo que utiliza de manera habitual un producto, o servicio

**PETICIÓN:** Solicitud respetuosa dirigida a una dependencia en especial y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

**QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados, denuncia o crítica relacionada con la prestación del servicio.

**RECLAMO:** Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la presentación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que revise

determinado proceso, motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

**FELICITACIONES:** Manifestación de satisfacción que se expresa respecto a la actuación de uno o varios empleados o de un área concreta de la empresa, por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.

**SUGERENCIAS:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que brinda la empresa.

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

**AVISO DE PRIVACIDAD:** Formato donde se garantiza la protección, almacenamiento y buen uso de los datos personales de los clientes, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).

#### 1.5. Política de Atención al Cliente

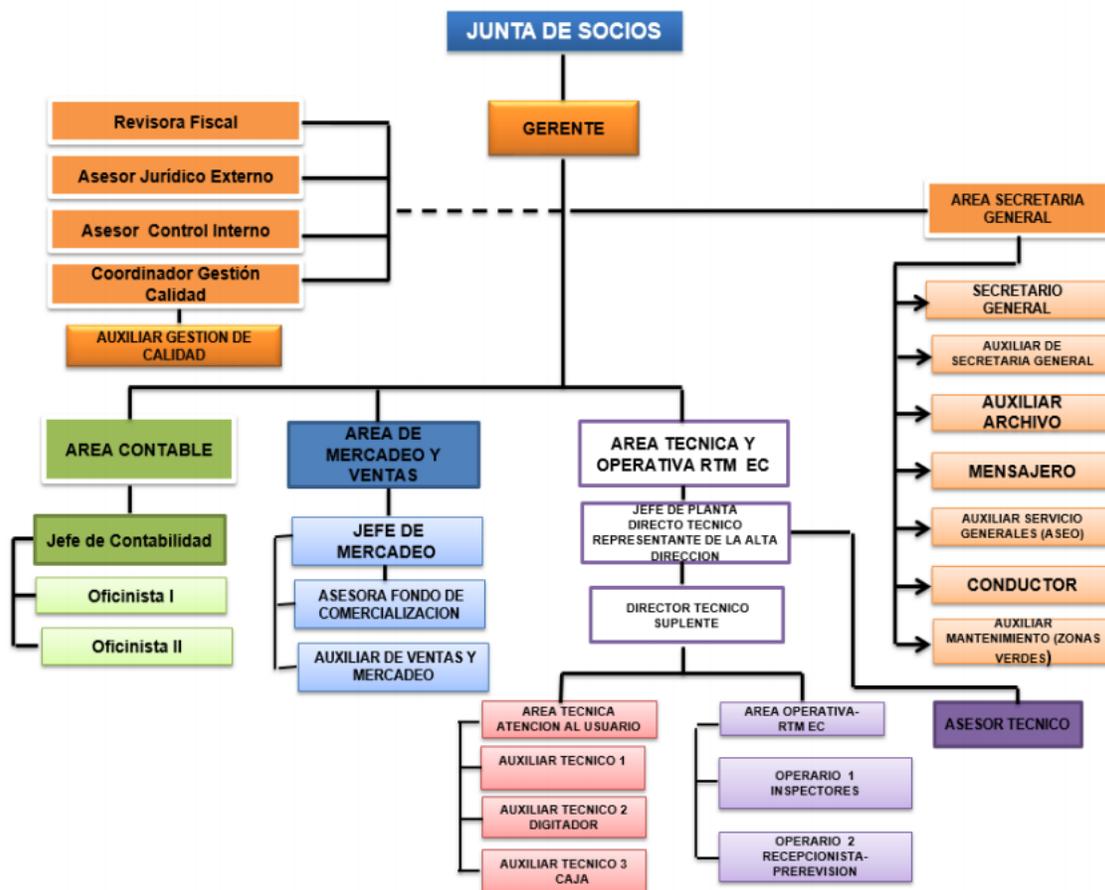
El Centro de Diagnóstico Automotor Cúcuta CEDAC procura satisfacer a sus usuarios mediante la oportunidad, pertinencia y amabilidad en la prestación del servicio y suministro de información, el mejoramiento continuo en todos sus procesos, el cumplimiento de los términos legales, capacitación y seguridad de su personal.

## 2. ORGANIZACIÓN, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES Y PROCESOS

### 2.1 Estructura Organizacional

En la Estructura organizacional de CEDAC Cúcuta, se entiende que existe un servicio al cliente interno que debe ser satisfactorio, eficaz y eficiente, para que este se trasmita al cliente externo “usuario del servicio”.

Los cargos que dentro del proceso de venta/servicio de CEDAC Cúcuta tienen contacto directo hacia el usuario y de los que se especificará más sus funciones, responsabilidades y protocolo de atención en el presente manual son: AGENTES DE CALL CENTER, VIGILANTE, ANFITRIÓN (Entrada principal), PERSONAL DE REGISTRO, PERSONAL DE RECEPCIÓN DE VEHÍCULO, AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE-CAJA, ASESOR (A) DE SERVICIO AL CLIENTE, Y ASESOR (A) COMERCIAL DE CONVENIOS EMPRESARIALES.



*\*\* Organigrama suministrado por CEDAC Cúcuta*

## 2.2 Funciones y Responsabilidades

I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
<b>Nombre del cargo:</b> Atención al Usuario	
<b>Nivel Funcional:</b> Técnico Administrativo	<b>Dependencia:</b> Jefe de planta (Director Técnico)
<b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Planta (Director Técnico)	
<b>Naturaleza del cargo:</b> Ordinario	<b>Número de cargos:</b> 1
<b>Código:</b> 367	<b>GRADO:</b> 7
II, RESUMEN DEL CARGO	
Desarrollar actividades de apoyo administrativo en el área Técnica y principalmente las relacionadas con la información de la prestación del servicio de revisión de vehículo.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES	
<p>Atender de manera eficaz y eficiente a los usuarios.            Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención.            Recibir y ordenar la documentación de los vehículos obligatoria para la RTM EC, para que sea verificada y proceder al proceso de revisión.            Recopilar información del usuario con el fin de mantener la información completa y oportuna.            Elaborar los formatos y documentos que origine su dependencia, según lo ordenado por su superior inmediato.            Efectuar labores de supervisión y revisión de documentos e información, ordenados por su jefe, con el objeto de cumplir las metas de la dependencia.            Apoyar su jefe inmediato en el ordenamiento y cumplimiento de las obligaciones de la dependencia.            Garantizar el cuidado de la información mediante la total discreción y reserva de los asuntos confidenciales relacionados con la dependencia.            Mantener la buena imagen de la dependencia mediante la adecuada organización y el cumplimiento oportuno de las actividades solicitadas.            Responder con eficiencia a las tareas que, con razones de su cargo y la necesidad del servicio, le sean asignadas por su superior inmediato, mediante la participación activa para el logro de los objetivos generales de la dependencia.            Entregar resultados de RTM EC.</p>	
IV. PERFIL	
FUNCIONALES	
CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES	
Técnicas de manejo de software de oficina Administración y gestión documental Atención al usuario	
APTITUDES Y HABILIDADES	
Excelentes relaciones interpersonales Disponibilidad a realizar su trabajo conforme a <u>ordenes</u> emitidas por su jefe Desempeño en el desarrollo de informes que le sean solicitados Servicio al cliente.	
REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA	
ESTUDIOS	EXPERIENCIA
Bachiller académico	Un (1) año de experiencia laboral relacionada con el cargo
COMPETENCIAS	
ADMINISTRATIVAS	Toma de decisiones Planeación Responsabilidad

LABORALES	Conocimiento del cargo Trabajo en equipo Puntualidad
HUMANAS	Manejo de conflictos Compromiso y sentido de pertenencia

<b>V. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>
<b>AUTORIDAD</b> Ninguna
<b>RESPONSABILIDADES</b> Es responsable del cumplimiento de sus funciones.

<b>CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO</b>
AMBIENTALES: Condiciones ambientales normales. RIESGOS: Ergonómicos y normales de oficina.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

<b>I. IDENTIFICACION DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b> Auxiliar Administrativo - Caja	
<b>Nivel Funcional:</b> Asistencial	<b>Dependencia:</b> Jefe de planta (Director Técnico)
<b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Planta (Director Técnico)	
<b>Naturaleza del cargo:</b> Ordinario	<b>Número de cargos:</b> 1
<b>Código:</b> 407	<b>GRADO:</b> 10

<b>II, RESUMEN DEL CARGO</b>
Registrar los certificados de RTM EC, así como recibir, registrar y custodiar el ingreso de dineros por conceptos de prestación del servicio del CEDAC.

<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>
Controlar y verificar el movimiento diario de ingreso de fondos por la prestación de servicio de RTM EC Recibir los dineros cobrados a los usuarios por prestación de servicios. Informar a los usuarios respecto a los valores cobrados cada vez que sea necesario Imprimir los recibos de caja y las facturas que sirvan de soporte para el usuario Brindar información al usuario respecto a los trámites y procedimientos necesarios para su atención. Custodiar en caja fuerte los dineros recaudados Realizar cierre de caja y evidenciar en las tarjetas de arqueo Las demás definidas por su jefe inmediato de forma verbal que contribuyan al cumplimiento del objetivo del cargo

<b>IV. PERFIL REQUERIDO</b>	
<b>FUNCIONALES</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES</b>	
Conocimientos en sistemas operativos Habilidades informáticas Conocimientos contables Manejo de caja Atención al usuario	
<b>APTITUDES Y HABILIDADES</b>	
Excelentes relaciones interpersonales Orientación al usuario Capacidad de análisis Servicio al cliente Disponibilidad de Horario	
<b>REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>	
<b>ESTUDIOS</b>	<b>EXPERIENCIA</b>
Bachiller académico	Un (1) año de experiencia laboral relacionada con el cargo
<b>COMPETENCIAS</b>	
<b>ADMINISTRATIVAS</b>	Servicio al cliente con orientación a la calidad Trabajo en equipo Gestión del conocimiento
<b>LABORALES</b>	Conocimiento del cargo Ética y valores
	Disciplina Adaptación al cambio Autocontrol Puntualidad
<b>HUMANAS</b>	Iniciativa Compromiso y sentido de pertenencia.
<b>V. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>	
<b>AUTORIDAD</b>	
Ninguna	
<b>RESPONSABILIDAD (JURÍDICA Y LEGAL)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Tendrá responsabilidad legal y disciplinaria por las actuaciones particulares que vulneren los principios y valores establecidos por el Código Unico Disciplinario y Código de Ética del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta.</li> <li>Tendrá responsabilidad legal y disciplinaria por el incumplimiento de los deberes establecidos en el reglamento interno de trabajo y de las funciones asignadas al cargo</li> </ul>	
<b>RESPONSABILIDADES</b>	
Es responsable del cumplimiento de sus funciones.	
<b>CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO</b>	
<b>AMBIENTALES:</b> Condiciones ambientales normales. <b>RIESGOS:</b> Ergonómicos y normales de oficina.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<b>Nombre del cargo:</b> Operario 2 (Recepcionista de vehículos- pre revisión)	
<b>Nivel Funcional:</b> Técnico Operativo	<b>Dependencia:</b> Jefe de planta (Director Técnico)
<b>Jefe inmediato:</b> Jefe de Planta (Director Técnico)	
<b>Naturaleza del cargo:</b> Ordinario	<b>Número de cargos:</b> 1
<b>Código:</b> 314	<b>Grado:</b> 6
<b>II. RESUMEN DEL CARGO</b>	
Prestar apoyo a la recepción de vehículos, canalización, registro y verificación de documentos a fin de lograr el cumplimiento del objetivo de la RTM EC Brindar información y asesoría necesaria al usuario.	
<b>III. DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES</b>	
Atender en forma cordial y respetuosa a los usuarios. Recibir, verificar la documentación. Diligenciar la hoja de entrada. Verificar que el vehículo se encuentre en condiciones óptimas para ser inspeccionado. Presentar sugerencias en caso de que el vehículo no cumpla con los requisitos de pre revisión. Comunicar al usuario la siguiente etapa de la RTM EC Las demás funciones que se le asignen el jefe inmediato y que este en capacidad de realizar. Comunicar al jefe inmediato los inconvenientes que se le presenten en el desarrollo de sus funciones Cuidado de los vehículos de los usuarios Uso de elementos de protección personal y seguridad	
<b>IV. PERFIL</b>	
<b>FUNCIONALES</b>	
<b>CONOCIMIENTOS BÁSICOS ESENCIALES</b>	
Conocimientos básicos en mecánica automotriz Conocimiento en servicio al cliente Competencias laborales certificadas por el SENA o emitido por un organismo de certificación, de personas acreditado, con alcance en las normas de competencia aplicables a la RTM EC. Conocimiento en normatividad vigente relacionada con el proceso. Conocimiento NTC ISO IEC 17020 Conocimientos de las normas técnicas colombianas NTC 5385, 4788, 5206, 4231, Y 4983.	
<b>APTITUDES Y HABILIDADES</b>	
Excelentes relaciones interpersonales	
<b>REQUISITOS DE FORMACIÓN ACADÉMICA Y EXPERIENCIA</b>	
<b>ESTUDIOS</b> Titulación Bachiller.	<b>EXPERIENCIA</b> Un (1) año de experiencia laboral relacionada con el cargo
<b>COMPETENCIAS</b>	
ADMINISTRATIVAS	Toma de decisiones
	Responsabilidad
LABORALES	Conocimiento del cargo Calidad Tolerancia al estrés Trabajo en equipo Puntualidad
HUMANAS	Manejo de conflictos Compromiso y sentido de pertenencia

	Responsabilidad
LABORALES	Conocimiento del cargo Calidad Tolerancia al estrés Trabajo en equipo Puntualidad
HUMANAS	Manejo de conflictos Compromiso y sentido de pertenencia
<b>V. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>	
<b>AUTORIDAD</b> Ninguna	
<b>RESPONSABILIDAD (JURÍDICA Y LEGAL)</b> Tendrá responsabilidad legal y disciplinaria por las actuaciones particulares que vulneren los principios y valores establecidos por el Código Único Disciplinario y Código de Ética del Centro de Diagnóstico Automotor de Cúcuta. Tendrá responsabilidad legal y disciplinaria por el incumplimiento de los deberes establecidos en el reglamento interno de trabajo y de las funciones asignadas al cargo. Garantizar la confidencialidad de la información generada en el proceso y la imparcialidad en el mismo.	
<b>RESPONSABILIDADES</b> Es responsable del cumplimiento de sus funciones.	
<b>CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO</b>	
<b>AMBIENTALES:</b> Condiciones ambientales normales. <b>RIESGOS:</b> Ergonómicos relacionados con el tipo de trabajo realizado, Accidentes de trabajo por manejo de equipos, vehículos, Mecánicos, biológicos, químicos, los que se encuentren en las líneas de revisión.	

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

### 2.3 Mapa de Procesos

El servicio al cliente está reflejado en todo el proceso del CEDAC, comenzando por las necesidades del usuario y terminando en su satisfacción, evaluando y controlando la gestión de cada área de la organización.



*\*\* Gráfico suministrado por CEDAC Cúcuta*

### 3. TIPOS DE CONSUMIDOR CEDAC CÚCUTA

A continuación se plantean 6 tipos de consumidores, cada uno con un ejemplo de cada perfil:

#### 1. El trabajador esforzado y optimista

Trabaja duro para conseguir cumplir sus metas y tener acceso a lo mejor. Son tanto hombres como mujeres, son un consumidor que usa hábilmente la tecnología, hace uso frecuente de las plataformas sociales, y es cliente frecuente en sitios de comercio electrónico.

Sus decisiones al momento de adquirir un servicio son selectivas y se ven influenciadas por el estatus de lujo y exclusividad que un producto o servicio les pueda dar.

#### 2. El comprador impulsivo

Hace compras guiado por la emoción del momento, sin detenerse a pensar mucho en la conveniencia del artículo o servicio. Es una persona sociable, compran lo que les gusta, valorando más la cantidad que la calidad.

La penetración del comercio electrónico también es obvia en este grupo, el cual utiliza más las redes sociales para estar conectado con amigos y familiares.

#### 3. El optimista moderado

Al comprar son prácticos y disciplinados, enfocándose más en la calidad de los artículos o servicios, sopesando su precio de acuerdo a su utilidad y durabilidad.

Usan el internet particularmente para acceder a servicios prácticos, como informarse de las noticias o la banca electrónica, y recurren también a los sitios de comercio electrónico con regularidad.

#### 4. El ambicioso esforzado

Trabaja para mejorar su calidad de vida, y sus decisiones de compra siguen la misma pauta. Son algo inseguros y buscan validación a través de demostrar sus avances económicos por medio de sus adquisiciones.

Hacen un uso mixto de las plataformas sociales: informarse y relacionarse.

#### 5. El conservador enfocado en la familia

Es una categoría conformada mayormente por mujeres. Valora más a la familia, la privacidad y el detalle.

No usan mucho las redes sociales, más que para contactar a familiares, y son recelosos del comercio electrónico.

#### 6. El escéptico sin ataduras

Es el consumidor mayormente varón, que vive de manera libre. No se deja llevar por convencionalismos y se muestra escéptico en general.

No le gusta ir de compras, lo hace solo por necesidad, y elude también el uso del internet.

## 4. PUNTOS DE CONTACTO Y CANALES DE ATENCIÓN

### 4.1 Puntos de Contacto

Un punto de contacto, es cualquier situación en la que un cliente actual o potencial entra en contacto con la marca, ya sea antes, durante o después de una compra.

PUNTOS DE CONTACTO		
Antes de la Adquirir el Servicio	Durante la Adquisición del Servicio	Después de la Adquisición del Servicio
* Call Center (Llamadas de celular agendar, recordar, reagendar)	* Portería (indicaciones)	* Mensaje de texto (agradecimiento por elegir a CEDAC)
* Mensajes de texto a celular (agenda, recordar cita, invitaciones, preventivas)	* Registro (Sin agenda)	* Mensaje de texto de doble vía (evaluación del servicio de 1 a 5)
* Redes Sociales (Chats, comentarios)	* Caja y entrega de documentos (personal de servicio al cliente)	* Correo Electrónico (Certificado)
* Página web (Chat en línea)	* Recepción de vehículo	* Buzón PQRF
* Publicidad (campañas, anuncios, eventos...)	* Sala de atención al usuario (personal de servicio al cliente)	
* Atención personal y telefónica para convenios empresariales (personal comercial) (actividades de Field Marketing, atención en stand)	* Cafetería	

*\*\* Tabla Realizada por Consultor de Marketing*

### 4.2 Canales de Atención

#### ATENCIÓN PERSONAL

- Atención personal en el CEDAC por parte de cualquier funcionario:
- Atención en portería, en donde se tiene listado de agendados que ingresan sin hacer filas de registro
- Atención personal para registro de Vehículo (nombre, cédula, placa) usuarios sin

- cita agendada
- Atención en Caja
- Atención personal para recepción del Vehículo para ingreso a pista
- Atención personal en sala del usuario, información por parte de auxiliar de servicio al cliente
- Cafetería

### **CALL CENTER**

- Llamadas recibidas (Inbound) atendidas por el Call Center vía celular para solicitar información del servicio de CEDAC Cúcuta
- Llamadas recibidas (Inbound) atendidas por el Call Center vía celular para agendamiento de citas para la RTM
- Llamadas salientes (Outbound) realizadas por el Call Center vía celular para agendamiento de citas para la RTM
- Llamadas salientes (Outbound) realizadas por el Call Center vía celular para invitar a la revisión preventiva
- Llamadas salientes (Outbound) realizadas por el Call Center vía celular para reagendar usuarios que no vinieron a la RTM
- Llamadas salientes (Outbound) realizadas por el Call Center vía celular para realización de encuesta de satisfacción

### **SMS - MENSAJES DE TEXTO A CELULAR DE USUARIOS Y POSIBLES USUARIOS**

- Mensajes de texto a celular salientes y de doble vía (Gratis para usuarios) para invitar al agendamiento de cita, para informar estado de RTM y para enviar encuesta de satisfacción del servicio

### **PÁGINA WEB**

- Formulario de PQRF en la página web
- Agendamiento de citas

### **BUZÓN PQRF**

- Buzón (Formulario) PQRF en sala de atención al usuario

### **CHATS**

- Chats y comentarios en publicaciones o estados en de redes sociales (Facebook e Instagram) y WhatsApp.

## 5. ESTAPAS DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

Las etapas del protocolo están plasmadas de acuerdo al orden de la prestación del servicio hacia el usuario.



*\*\* Diagrama realizado por Consultor de Marketing*

## 6. PROTOCOLOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

### 6.1 Protocolos Generales

#### INDICACIONES GENERALES DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL:

- Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el Consumidor y/o usuario deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- Retroalimentar el comportamiento del usuario: ofrecer al usuario el servicio y

apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.

- Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al usuario al conocimiento de los puntos de contacto no presenciales (Portal Web, correo electrónico, etc.) informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

## **PRESENTACIÓN PERSONAL**

- No se deben usar prendas muy ajustadas al cuerpo, ni transparencias, en el caso de las mujeres, abstenerse de usar faldas muy cortas.
- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada y en el caso de usar corbata esta debe ser ajustada al cuello.
- La ropa debe estar limpia y planchada.
- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como servidores o contratistas del CEDAC.
- Todos los asesores comerciales deben portar su carnet y/o uniforme.
- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- Las trabajadoras nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista de la ciudadanía.
- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios que llamen la atención.
- Los hombres deberán afeitarse a diario a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

## **PUESTOS DE TRABAJO**

- Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo. Para esto resulta conveniente llegar 10 o 15 minutos antes del inicio de la jornada.
- Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del usuario.
- No se deben tener elementos distractores tales como radios, revistas, fotos, adornos y juegos en el puesto de trabajo.
- No usar aparatos electrónicos de uso personal.

- No se deben consumir, ni mantener a la vista comidas y bebidas en los puestos de trabajo.
- La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).
- Los documentos deben ser archivados lo antes posible, cuando se trate de un archivo temporal.
- La papelería de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- Los implementos necesarios para el desarrollo de las actividades propias deben ser revisadas diariamente antes de iniciar labores y contar con el soporte o cargue oportuno: esferos, hojas, formularios, etc.).
- Antes del inicio de la jornada laboral, el personal encargado deberá asear el piso y limpiar las áreas de servicio al cliente, los escritorios, puertas, sillas, computadores y teléfonos.

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL**

Horarios de Atención al público:

Lunes a viernes de 6:30am a 5:00pm

Sábados de 7:00am a 3:00pm

Domingos de 8:00am a 12:00m

Dirección: Av.9 #21N-30 Zona Industrial

WhatsApp: 3182753476

Celular: 3222629145

Tel: 5873828

- a. El funcionario deberá iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”
- b. Inmediatamente ofrecer la bienvenida: “bienvenido (a) a CEDAC Cúcuta”
- c. El funcionario invitará al usuario a que exprese la razón de su visita: ¿En qué le puedo ayudarle? Tiene agendada su cita de RTM?
- d. El funcionario deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
  - Permita que en todo momento el usuario se exprese.
  - Deberá prestar atención dejando que el usuario termine de expresar sus inquietudes.

- Mantendrá un buen lenguaje corporal, mostrando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales y presentación adecuada.
  - No interrumpirá la conversación para atender llamadas por teléfono fijo o celular.
  - Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
- e. Al terminar de atender al usuario, el funcionario deberá despedir al mismo identificándolo por su nombre, con una sonrisa cálida: Ej.: Señor Antonio
- f. El funcionario entregará material informativo, si es el caso.
- g. El funcionario procederá a la despedida: Gracias por su visita.

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del usuario o posible usuario de CEDAC, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad. La definición de los protocolos, debe tener en cuenta a todos los funcionarios que cumplen una función en la atención presencial y que se encuentran presentes en el momento de la llegada del usuario:

- a. VIGILANTE (PORTERÍA): Es (son) la(s) primera(s) persona(s),
- Recibe(n) al USUARIO cuando ingresa a un Punto de Atención.
  - Hacer contacto visual con el USUARIO desde el momento en que se acerque y ser amable.
  - Saludar diciendo: “Buenos días/tardes/noches, bienvenido(a) a CEDAC Cúcuta, el Sr.o Sra. En qué podemos servirle? Tiene ud. Cita asignada de RTM?//tiene cita con alguno de los colaboradores?//permítame verificar... siga, por favor”
  - Indicar donde colocar el vehículo.
  - Indicarle el lugar donde será atendido.
  - Sonreír y hablar con un tono amable, voz alta y vocalizar
  - Se debe tener conocimiento de los canales de agendamiento para transmitirlos a los usuarios en el momento que se solicite dicha información.

Nota: En ningún caso debe presentar una actitud de obstrucción al acceso o desconfianza con relación al USUARIO.

- b. ANFITRIÓN (PORTERÍA PRINCIPAL): Cuando en el Punto de Atención se encuentra el rol de Anfitrión, debe:
- Hacer contacto visual con el USUARIO desde el momento en que se acerque y ser amable.
  - Saludar: "Buenos días/tardes/noches, Bienvenido a CEDAC Cúcuta, en qué puedo colaborar?".

- Orientar al USUARIO que necesite información o no tenga una cita, sobre los canales de atención (Personalizado, redes sociales, página web...) más útil y rápido para él e indicarle cómo proceder para realizar un futuro agendamiento de cita.
- c. PERSONAL DE REGISTRO: ingresando por la entrada principal, los anfitriones en la portería indicarán dirigirse hacia el sitio de registro de vehículo, en donde el personal de registro:
- Saludo de bienvenida a los usuarios: “Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos a CEDAC Cúcuta, mi nombre es ...realizaremos el registro de la visita para la realización de la RTM, para lo cual necesitamos los siguientes datos: si es usuario nuevo: nombre, cédula, placa de vehículo; si ya es usuario del CEDAC, unicamente con la placa y cédula registraremos la RTM a realizar.
  - Recordar: “Recuerde que a través de nuestra línea de celular, whatsapp o chat de redes sociales puede agendar su cita SIN FILAS Y SIN AFANES”
  - El personal de registro al finalizar debe direccionar al usuario al siguiente paso del proceso e indicarle dónde están las salas de espera y cafetería.
- d. AUXILIAR, ASESOR (A) DE SERVICIO AL CLIENTE U ORIENTADORA: En caso que en el Punto de Atención haya orientador(es), debe(n):
- Saludo de bienvenida a los usuarios: “Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos a CEDAC Cúcuta, mi nombre es ... tiene alguna duda referente al servicio de RTM? ¡Con gusto lo puedo ayudar y guiar en el proceso!
- Nota: Motivar al USUARIO a utilizar otros canales de Información como redes sociales, invitarlos a que compartan su visita a CEDAC Cúcuta y recomienden la RTM.
- Asesorar al usuario para tomar su digiturno en sala de espera, “con el número (en pantalla o ficha) lo llamen para que por favor se dirija a la CAJA y continúe con el procedimiento”.
  - Mostrar videos y/o presentaciones sobre el procedimiento de la RTM
  - Apoyar actividades de promoción y capacitación para los usuarios de la manera más amena, amigable y confiable.
  - Si la información no es suficiente, comunicarse con el ingeniero de planta para resolver las dudas del usuario, si no tiene la información.
  - Despidase amablemente del usuario deseándole volver a verlo pronto.

- e. CAJA – AUXILIAR DE SERVICIO AL CLIENTE:
- Buenos días sr... es un gusto atenderle, mi nombre es... Por favor permítame el comprobante del pago de su pin; a continuación realizaremos el ingreso al sistema del RUNT y la respectiva facturación del servicio.
  - "...al terminar el servicio de la RTM y este sea positivo, se entrega el resultado que llegara a su correo electrónico"
  - Se recomienda explicarle siempre el proceso al cliente en los puntos de contacto y despedirse amablemente con una sonrisa.
- f. PERSONAL DE RECEPCIÓN DE VEHÍCULO: Saludo de bienvenida a los usuarios:
- "Muy buenos días/tardes/noches Bienvenidos a CEDAC Cúcuta, mi nombre es ... Soy la persona que recepcionará su vehículo para realizar la RTM".
  - Preguntar: ¿tiene alguna recomendación que realizar respecto al vehículo o a la atención hasta el momento?
  - Muchas gracias Sr... espere por favor en la sala de espera, con gusto le informaremos cuando su vehículo este listo.
  - Realizar entrega y despedirse amablemente con una sonrisa, lo esperamos para su próxima revisión, que seria... que tenga un feliz día, mañana o tarde.
- g. ASESOR (A) COMERCIAL DE CONVENIOS U ALIANZAS EMPRESARIALES: Hacer contacto visual con el EMPRESARIO desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al USUARIO "Buenos días/tardes/noches, mucho gusto mi nombre es.....soy asesor (a) de CEDAC Cúcuta, el motivo de mi visita primero es podernos conocer y segundo presentarle una propuesta para que realicemos entre las empresas una alianza formalizada en un convenio de colaboración, sin alguna contraprestación económica"
  - Realizar preguntas como: tienen parque automotor? O los empleados son dueños de los vehículos? Uds como empresa les dan algún subsidio? Cuantos empleados son?
  - "Por favor sr. (a)....permitame contarle qué hacemos en CEDAC y luego contarle los beneficios de la alianza".
  - Realizar la pregunta de cierre: "cómo le parece la alianza que podemos realizar ya mismo?" le parece si firmamos los documentos y organizamos posibles fechas de las actividades para impactar a los empleados?"
  - Despedirse formalmente y con una sonrisa cualquiera que sea la respuesta del

cliente, con el fin de dejar puertas abiertas a próximas negociaciones.

## 6.2 Protocolos Específicos

### **PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO**

El personal responderá rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.

- a. Al contestar una llamada telefónica, deberá iniciarse con un saludo de reconocimiento de tiempo: “buenos días”, “buenas tardes”.
- b. Se identificara inmediatamente con su nombre y apellido, seguidamente indicará el nombre del área y de la entidad: ej. Le habla... de Registros Públicos de CEDAC Cúcuta.
- c. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- d. En caso que la información requiera de investigación, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera. Si se requiere transferir la llamada:
  - Informe al cliente que va a transferir la llamada
  - Asegúrese de pasarla solo si el interlocutor responde
  - Sino responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un mail al responsable de atenderla.
- e. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.
- f. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.
- g. De ser necesario se retoma la comunicación informándolo del motivo de la espera.
- h. Al retomar a la comunicación, se debe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndolo por esperar en la línea.
- i. Agradezca al usuario su llamada recordando el nombre del funcionario que atendió: “gracias por llamar a CEDAC Cúcuta, que tenga buen día recuerde que le atendió nombre ... MANUEL...Consulta al usuario si requiere información adicional: “¿señor Juan, desea información adicional?”
- k. Esperar respuesta antes de cortar la comunicación.

### **GUIÓN TELEMERCADERO**

## ÁREA CALL CENTER CEDAC (llamadas-chat) AGENDAMIENTO DE CITAS

**AGENTE:** Buenos días/tardes, mi nombre es \_\_\_\_\_ me comunico de CEDAC Cúcuta, CDA, CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA que ofrece revisiones tecnomecanica y de emisiones contaminantes. Hablo con \_\_\_\_\_?

**CONTACTO 1:** si, ¿para qué sería?

**AGENTE:** le llamo para recordarle que su revisión tecnomecanica está próxima a vencerse//le llamo para invitarlo a que realice totalmente GRATIS una revisión preventiva//

**AGENTE:** estaría bien si agendamos cita para el día \_\_\_ a las \_\_\_\_? Si agendamos la cita, su servicio será más rápido y sin hacer largas filas...

**CONTACTO 1:** Ok, si es posible en ese horario y fecha// No puedo

**AGENTE:** muchas gracias// podríamos agendar otro día o si le parece lee vuelvo a llamar y agendamos la cita?

**CONTACTO 2:** perfecto, por favor llámeme mañana nuevamente.

**AGENTE:** confirmaremos ahora los datos para el agendamiento: Nombre, placa, tipo de vehículo, año del vehículo, correo electrónico y celular.



The screenshot shows a web form titled 'Agendar Revisión Técnico Mecánica'. It contains several input fields: 'Nombre', 'Placa', 'Tipo de Vehículo' (dropdown), 'Año del Vehículo' (dropdown), 'Elige una fecha' (calendar icon, showing 06/05/2021), and 'Selecciona un horario \*' (dropdown, showing 08:00 AM). There are also fields for 'Correo electrónico' and 'Telefono'. At the bottom, there is a checkbox for 'Acepto las Políticas de Tratamiento de Datos Personales' and two buttons: 'Cerrar' and 'Guardar'.

**AGENTE:** (Confirmar datos) recuerde entonces sr. (sra) \_\_\_\_\_ Agendamos la cita para la fecha \_\_\_\_\_, hora de cita \_\_\_\_\_ recuerde que hablé con \_\_\_\_\_ de CEDAC Cúcuta

**Muchas gracias por la atención prestada.**

**\*\* Realizar agendamiento en formulario en página web.**

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL (CONVENIOS EMPRESARIALES) (área Comercial)**

**GUIÓN TELEMERCADERO  
ÁREA COMERCIAL CEDAC  
CITAS PARA CONVENIOS EMPRESARIALES CON CON GERENCIA O RRHH**

**AGENTE/ASESOR:** Buenos días, mi nombre es \_\_\_\_\_ Asesora Comercial de CEDAC Cúcuta. CDA, CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA que ofrece revisiones tecnomecanica y de emisiones contaminantes. Sería tan amable, quiero hablar con la persona encargada Gerente o con el Director de recursos humanos, podría comunicarme?

**CONTACTO 1:** ¿para qué sería?

**AGENTE:** Deseo concretar una cita con el Gerente//el Director de recursos humanos para darle a conocer nuestro convenio empresarial.

**CONTACTO 1:** Ok, ya le comunico con el área encargada.

**AGENTE:** muchas gracias.

**CONTACTO 2:** Aló, buenos días.

**AGENTE:** Buenos días, hablo con la persona encargada de la Gerencia//del área de RRHH //?

**CONTACTO 2:** Si, con quien habló?

**AGENTE:** con \_\_\_\_\_ Asesora Comercial de CEDAC Cúcuta. CDA, CENTRO DE DIAGNOSTICO AUTOMOTOR DE CUCUTA que ofrece revisiones tecnomecanica y de emisiones contaminantes.

Con quien tengo el gusto?

**CONTACTO 2:** con \_\_\_\_\_ (Gerente, Jefe, Director o Dueño)

**AGENTE:** mucho gusto Sr./Sra. \_\_\_\_\_

Me gustaría que pudiéramos reunirnos el día \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_\_ con el fin de presentarle nuestro convenio empresarial de colaboración y los beneficios para la empresa y colaboradores, le parecería bien ese día a esa hora?

**CONTACTO 2:** sí, claro //envíeme la propuesta por correo//no me interesa en este momento

**AGENTE:** La empresa cuenta con vehículos propios? Cuántos?//cuantos colaboradores laboran en la empresa?

**AGENTE:** Perfecto, le enviaré un mail recordando, tiene ud un celular de contacto?//¿Cuál es su mail?//¿Podría darme un mail para enviarle la información?¿tiene alguna razón por la cual no le interese en este momento?...perfecto, muchas gracias.

**AGENTE:** (Confirmar datos) Agendamos la cita para la fecha \_\_\_\_\_, hora de cita \_\_\_\_\_ y nombre Gerente//Director de RRHH \_\_\_\_\_)//

(Confirmar correo) mañana le llamaré para preguntarle qué le pareció la propuesta y concretar una cita.// Podríamos enviarle la propuesta a su correo?

**Muchas gracias por la atención prestada.**

*\*\* Realizar agendamiento de Convenios o Alianzas estrategicas en Formato base empresas*

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL**

a. WEB, CHATS: Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente, que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo felicitación o un chat.

Características:

- Saludar
- Responder los mensajes en lo posible en 30min. máximo siguiente en redes sociales y página web y en Whatsaap máximo 15 min.
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar la puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre.

Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con cordial saludo.

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES**

- Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- Cualquier funcionario que se encuentre laborando en los puntos de atención, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta algún cliente que debe ser atendido de esta manera, se le atiende de esta manera.
- Para todas las personas, en especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al cliente, si requiere ayuda pero jamás imponerla.

Página | 25

- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades del habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

## 7. ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Nos es grato comunicarle que hemos iniciado un proceso de Mejora de la Calidad de acuerdo al Modelo de Atención a la Ciudadanía. No tardará más de cinco minutos en completar la encuesta y nos será de gran ayuda para mejorar nuestros servicios.

Se recomienda tener la encuesta impresa y en la página web, la cual se enviará en un mensaje de texto a los usuarios al finalizar el servicio.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE					
FECHA:					
NOMBRE					
CEDULA:					
PLACA:					
MARCA CON UNA "x" LA CALIFICACIÓN QUE CORRESPONDA SEGÚN SU CRITERIO:					
1	¿Cómo considera el trato del personal de CEDAC hacia el usuario?	Mala	Regular	Buena	Excelente
2	De acuerdo al tiempo y etapas establecidas para el cumplimiento del trámite, Considera que este fue?	Mala	Regular	Buena	Excelente
3	¿Cómo considera la información suministrada por los funcionarios que lo atendieron durante el trámite?	Mala	Regular	Buena	Excelente
4	La transparencia y honestidad con la que el personal atendió el trámite fue?	Mala	Regular	Buena	Excelente
5	¿Cómo califica el servicio al cliente del CEDAC en general?	Mala	Regular	Buena	Excelente
6	¿Recomendaría a familiares o amigos al CEDAC?	Si	No		
7	¿Cómo califica las instalaciones del CEDAC?	Mala	Regular	Buena	Excelente
8	¿Conoce usted o ha accedido a la página Web de nuestro CDA, <a href="http://www.cedac.gov.co">www.cedac.gov.co</a> ?	Si	No		
9	Señale cuales son los medios más habituales por los que recibe información o noticias de las actuaciones del CDA.	llamada	Web	Radio	Otro
10	Si eligió otro ¿Cuál?				
11	¿En qué aspecto podríamos mejorar?				

**\*\* Encuesta básica de evaluación del Servicio al Cliente para CDA, realizada por consultor de Marketing**

## 9. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

### ESTRUCTURA DEL SERVICIO CEDAC CÚCUTA



*\*\* Gráfico desarrollado por Consultor de Marketing*

En la estructura del servicio, encontraremos importante que la cultura organización esté fortalecida en los funcionarios y todo el que haga parte de CEDAC, ya que de ello depende el compromiso para satisfacer al cliente con un servicio de alta calidad.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda presentar el Manual de Servicio al Cliente a todos los empleados y en particular al personal que directamente tiene contacto con los usuarios.
- Es importante que cuando exista personal nuevo, se capacite con el presente Manual de servicio al Cliente, con el fin de trabajar congruentemente bajo los mismos objetivos de calidad.
- Es conveniente actualizar el manual cuando se considere necesario; si cambia la estructura organizacional, si cambian las funciones, si cambian los procesos y etapas de protocolos.