

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 1 de 12	

INTRODUCCION

El grado de aceptación de los Servicios prestados por COMFAORIENTE está en función de su receptividad y capacidad de respuesta a las demandas y necesidades de los afiliados y comunidad en general a la que presta sus servicios.

Por lo que se refiere a COMFAORIENTE, el primer paso para el desarrollo de esta receptividad, y por tanto para orientar los servicios hacia el afiliado, es que los que trabajamos en el mismo dejemos de pensar "en el afiliado" y comencemos a pensar "como el afiliado"; de esta forma renovaremos nuestra cultura y hábitos, los cuales son base para la prestación del servicio e imagen frente a nuestros afiliados.

La atención al Afiliado, no es solo para las personas que atienden un trabajo en el que venden o brindan información; la atención al afiliado se da en todos los niveles, profesionales y particulares de las vida en sociedad del individuo, es por eso que debemos estar conscientes, de que necesitamos ser unos buenos anfitriones y aprender ciertas reglas o normas básicas, para brindar una buena atención al afiliado.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con el Afiliado es una competencia profesional que se aprende. Suele ser un error bastante extendido pensar que éstas son cualidades innatas. La experiencia ha demostrado que, si bien las cualidades previas ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación y las técnicas adecuadas.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación del Talento Humano de COMFAORIENTE para desarrollar una atención de calidad con el Afiliado y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido todo lo buenos que cabría esperar, dispongamos de unos determinados protocolos de actuación, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente.

Por último, hemos de expresar a todos el reconocimiento por su trabajo diario, que contribuye a mejorar la calidad de la atención a los Afiliados y Comunidad en General.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 2 de 12	

1. ATENCION AL AFILIADO Y COMUNIDAD EN GENERAL.

Estar orientado hacia el afiliado significa comprender a las personas, ponerse en su lugar, entender sus necesidades, llegando incluso a identificarse con ellas. Para esto se hace necesario:

- "Redescubrir" a los afiliados a la Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano
- Ser conscientes de que no todos los afiliados son iguales y que por lo tanto, es necesario tratarlos de forma diferente y personalizada.
- Definir y diseñar los servicios en función de sus necesidades.
- Adaptar la cultura de la organización hacia esos fines.

Para ello, COMFAORIENTE fortalecerá y potenciará, una cultura corporativa, unos mecanismos eficaces de comunicación interna y externa, la tecnología suficiente como herramienta al servicio de los afiliados, el establecimiento de políticas adecuadas de motivación para los empleados, el interés por la formación y la evaluación de los distintos servicios de atención al usuario, etc.

La orientación hacia el afiliado supone además una actitud dinámica de búsqueda de información sobre lo que piensan y opinan los afiliados respecto de los servicios que se les presta. Y supone también que se está dispuesto a cambiar, en función de las opiniones que den las personas a las que atendemos.

Cada uno de los Funcionarios de la Corporación orientará a los afiliados y comunidad en general a conocer e interpretar:

- Lo que esperan los afiliados del servicio
- Cómo perciben los afiliados el servicio recibido.
- Los segmentos de afiliados más exigentes con el servicio.
- La medida en que los servicios responden a las demandas de los distintos afiliados
- El "posicionamiento" del servicio frente a otros servicios de las mismas características, teniendo como referencia las valoraciones y la opinión de los afiliados.
- Cómo redefinir continuamente el servicio en términos de beneficios para los afiliados y comunidad en general.

2. CONOCIENDO Y BRINDANDO CALIDAD A NUESTROS AFILIADOS Y USUARIOS

La satisfacción de los afiliados y comunidad en general es una dimensión muy importante de la calidad de los servicios prestados en la Caja, los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las percepciones de los afiliados y comunidad en general.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 3 de 12	

Debemos conocer y tener presente que *"A NUESTROS AFILIADOS Y COMUNIDAD EN GENERAL DE NUESTROS SERVICIOS LES GUSTA QUE:"*

- ✚ Los tengamos en cuenta.
- ✚ Les demos importancia.
- ✚ Los escuchamos
- ✚ Los tratemos amable y respetuosamente
- ✚ Les atendamos oportunamente
- ✚ Los atendamos con calidez y agilidad.
- ✚ Comprendamos su situación.
- ✚ Los orientemos con precisión.
- ✚ Les ofrezcamos alternativas de solución

Todo el Talento Humano de COMFAORIENTE debe ser consciente de que por lo general, los afiliados y comunidad en general se considerarán satisfechos cuando:

- ✓ Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviese que esperar mucho tiempo para ser atendidos/as.
- ✓ Consideran que se les permite exponer adecuadamente su situación o problema.
- ✓ Creen que el personal ha sido honesto y sincero con ellos/ellas.
- ✓ Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- ✓ Creen que el personal se preocupa en comprobar si ha entendido correctamente lo que se le decía.
- ✓ Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- ✓ Acaban sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.
- ✓ Creen que el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos/as ha sido retribuido.
- ✓ Creen que han sido tratados con respeto y amabilidad.
- ✓ Les han explicado todo lo que deseaban saber.
- ✓ Creen que han sido tratados igual que otros/as afiliados/as.
- ✓ Consideran que el personal que les ha atendido es competente y está suficientemente cualificado.
- ✓ Después de esa experiencia están satisfechos y dispuestos a referenciar a **COMFAORIENTE** como una gran empresa.

3. GLOSARIO DEL BUEN SERVICIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o el Talento Humano, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios, incluye también aspectos como el horario y los tiempos de espera.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

AFILIADO: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en COMFAORIENTE. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades en la Caja de compensación Familiar del Oriente Colombiano.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 4 de 12	

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

CALIDAD: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

CALIDAD PERCIBIDA: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional.), aspectos relacionados con la relación y comunicación con el personal, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés.) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza,).

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

CONFIDENCIALIDAD: Es una característica de la relación Talento Humano - Afiliado que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos más valorados por el Afiliado.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los Afiliados esperan encontrar cuando acuden a COMFAORIENTE. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten el talento humano que labora en la Caja. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los Afiliados.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera, evitar cometer errores.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los Afiliados.

ORIENTACIÓN AL AFILIADO: Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por COMFAORIENTE deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus Afiliados.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los afiliados sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 5 de 12	

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los afiliados cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

TALENTO HUMANO: Son todos y cada uno de las personas que desarrollan su trabajo en COMFAORIENTE, Administrativos, Operativos, Técnicos, Profesionales, Aprendices, etc.

4. EL SERVICIO AL AFILIADO

La cultura organizacional es algo que se construye día tras día con el trabajo y buen comportamiento. En **COMFAORIENTE** enfocamos esta cultura hacia las expectativas de nuestros afiliados, por esto el trato debe ser justo hacia el cliente interno y externo.

En **COMFAORIENTE** entendemos el servicio al afiliado como nuestra razón de ser. Los afiliados y la comunidad en general son el eje de la Corporación y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio al Afiliado en COMFAORIENTE está dirigido a facilitar el que ellos cumplan con sus deberes y a que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar la calidad de vida en el Oriente Colombiano

No olvidemos que cada contacto con afiliados o comunidad en general es una maravillosa oportunidad para sorprenderlo gratamente con un servicio de calidad. "Nunca tenemos una segunda oportunidad para causar una buena primera impresión"

4.1. ¿CÓMO COMUNICARNOS CON CALIDAD A NUESTROS AFILIADOS?

Recordar que ante todo somos la familia **COMFAORIENTE**, familia que hemos ido construyendo con el pasar del tiempo, en donde al igual que en casa también compartimos alegrías, tristezas, logros con nuestros compañeros, es por eso que debemos procurar que nuestras horas laborales sean productivas y transcurran dentro de unas buenas relaciones interpersonales con los demás.

"No olvide que el clima organizacional se consolida con nuestro comportamiento y es por eso que si ponemos la mejor actitud todo nuestro entorno laboral va a mejorar".

Prestar un servicio de calidad a afiliados y a la comunidad en general, requiere ante todo de nuestro compromiso, y de que realmente asumamos, que ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo, pues, son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como trabajadores de COMFAORIENTE.

En este contexto, todas nuestras acciones se convierten en mensajes para los afiliados y comunidad en general. No siempre somos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar interpretando los usuarios. Sin embargo, tienen un enorme valor para ellos.

Por ejemplo, cuando respondemos a una pregunta con una palabra técnica que el usuario no comprende, su interpretación puede realizarse en el sentido siguiente: "**no desea que me entere de lo que ocurre...**"; "**no le debe importar mucho mi caso, ya que ni siquiera se ha molestado en intentar que comprenda la respuesta que me ha dado...**". Todo el Talento Humano de la Corporación debe adoptar estrategias de comunicación apropiada y distinta, en función de las características de los usuarios, de forma que consigamos adaptarnos continuamente a sus requerimientos y necesidades de información.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 6 de 12	

4.1.2. 10 IDEAS BÁSICAS PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

1. No existe la no comunicación. un Servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el afiliado entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia. **"El silencio no es rentable"**, porque **"el silencio da que hablar"** y **"lo que uno no diga, lo dirán otros"** y probablemente no en el sentido que uno desearía.

2. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio. Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación:

- ✓ Lo "verdadero" no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.
- ✓ La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

3. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de afiliado, sino distintas clases de afiliados, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.

4. Un servicio orientado hacia sus afiliados se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a los requisitos.

5. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

6. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

7. Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo. Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo y ordenado.

8. Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

9. En la comunicación se hace realidad lo siguiente: "ser amable es rentable". Este principio se refiere a la manera de abordar las demandas de los afiliados en el sentido de "serviciabilidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

10. La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de la Corporación, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los afiliados.

5. LA IMAGEN DE COMFAORIENTE

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 7 de 12	

La misión a partir de la fecha es mostrar su mejor imagen y comportamiento a los afiliados, dejando en su recuerdo una imagen positiva de nuestra atención y de **COMFAORIENTE**, así lograremos un *"EXCELENTE SERVICIO."*

Está compuesta por diversos factores, tales como: la planta física, los equipos, el material de trabajo, muebles, papelería y por el recurso humano, todo ello expresa algo de COMFAORIENTE y es lo que llamamos Imagen Corporativa.

5.1. NUESTRO LUGAR DE TRABAJO

Debemos tener en cuenta que COMFAORIENTE es parte importante de nuestro desarrollo personal y profesional, por ello debemos compaginar con la empresa y adaptarnos a su imagen corporativa de la siguiente manera:

- ✓ El lugar de trabajo debe permanecer limpio y ordenado, lejos del desorden, si nota algún daño en los equipos avise de inmediato al Proceso indicado para cualquier mantenimiento o arreglo.
- ✓ Procure mantener su escritorio libre de documentos, archívelos oportunamente ganara tiempo y espacio.
- ✓ Los archivadores deben estar cerrados y en perfecto orden, para facilitar una futura búsqueda.

Para evitar cualquier tipo de accidente procure cerrar los archivadores y gavetas siempre después de usarlos. Sus herramientas de trabajo deben permanecer sobre el escritorio durante el tiempo que realmente las utilice, una vez realizada la actividad guárdelas sus ojos podrán percibir un mejor ambiente.

- ✓ El teléfono debe estar limpio y en buen estado.
- ✓ No permita que la loza dure mucho tiempo sobre su escritorio, comuníquese con cafetería y ellos la recogerán.
- ✓ Nunca se siente sobre su escritorio, ni ponga los pies sobre él.

Tenga en cuenta que antes de desechar cualquier documento, debe revisarlo y destruirlo bien, puede generar riesgo en cuanto a información confidencial y mala utilización por parte de quien la recicle.

Sea cuidadoso con su equipo de trabajo, materiales, dineros que le sean asignados, trátelos como si fueran suyos.

Llegar tarde, salir temprano, desperdiciar o invertir de manera inadecuada el tiempo no es justo con la empresa.

Tenga en cuenta que los activos y documentos bajo su responsabilidad deben permanecer en un lugar seguro, lo mismo con sus pertenencias, no corra riesgos dejándolos solos en su oficina, pues será usted quien responda por ellos.

No ingiera alimentos dentro de su lugar de trabajo, causa una mala impresión.

Usted puede apoyar a la administración controlando el estado de la planta física, equipos y demás implementos de la organización.

Consejo adicional:

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 8 de 12	

Los sellos, lapiceros, cosedora, entre otros deben ser revisados diariamente antes de iniciar su labor y contar con el soporte o cargue oportuno.

5.2. PRESENTACION PERSONAL

La apariencia del Talento Humano es un claro reflejo de COMFAORIENTE, por eso es importante que contribuyamos de la mejor manera a la imagen corporativa.

Nuestros afiliados y usuarios esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la tarea que desempeñamos, y además que le de importancia y estatus a nuestro punto de servicio.

El personal estará siempre bien presentado, uniformado cuando así se determine e identificado con su respectivo carné a la vista del público.

5.2.1. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL FEMENINO

VESTUARIO

- ◆ Su vestuario debe ser acorde al lugar de trabajo,
- ◆ si utiliza uniforme manténgalo limpio y planchado
- ◆ No utilice escotes, ni faldas cortas no es decoroso.
- ◆ Mantenga su ropa en buen estado.

CALZADO

- ◆ Los zapatos deben ser de un color que combine con el vestido y estar bien lustrados
- ◆ Con falda no se debe utilizar botines

PEINADO

- ◆ El cabello debe estar bien peinado.
- ◆ Para recoger el cabello se debe utilizar elementos como moños, hebillas o cauchos siempre del color del uniforme o que salgan con el vestido utilizado.

MAQUILLAJE

- ◆ Utilice maquillaje adecuado.
- ◆ Utilice el baño para maquillarse o retocarse, "no lo haga en la oficina".

OTROS

- ◆ No utilice accesorios en exceso, genera una mala impresión. (collares, pulseras, anillos)
- ◆ Sus manos y uñas reflejan también su personalidad, manténgalas limpias y bien pintadas

5.2.2. RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL MASCULINO

VESTUARIO

- ◆ Su ropa debe permanecer en buen estado, planchada y bien ubicada.
- ◆ Usar siempre correa
- ◆ En caso de usar corbata la punta debe llegar la hebilla de la correa.
- ◆ El color de sus medias debe estar acorde con su pantalón y los zapatos deben coincidir con el color de la correa.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 9 de 12	

CALZADO

- ◆ Sus zapatos requieren atención, no se olvide de ellos en el momento de alistar su ropa.

OTROS

- ◆ Mantenga el cabello limpio y con un corte adecuado.
- ◆ Cuide su bigote o barba si lo usa.
- ◆ Las uñas deben mantenerse limpias y bien cortadas.

"No olvide utilizar su carnet de presentación es importante que el Afiliado pueda identificarlo"

6. PAUTAS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

6.1 UN SALUDO AGRADABLE "Siempre es un buen comienzo"

Es importante dentro de nuestra Corporación, saludar amable y cordialmente tanto a nuestros afiliados como a los compañeros de labores.

El éxito de una buena relación con el cliente interno y externo depende de la atención que le brindemos en el momento que le prestamos el servicio.

6.2 COMPORTAMIENTO EN EL LUGAR DE TRABAJO

- Al saludar: es importante iniciar una conversación con un buen saludo, pues de este depende el éxito de la misma y el resultado final.
- El saludo más recomendable para con el cliente sea externo o interno es Buenos días, Buenas Tardes, en dado caso Buenas noches.
- Si es necesario utilice su mano para saludar, pero evite demasiada confianza.
- Una vez haya saludado al Afiliado ofrézcale ayuda en lo que él desea, en este caso puede utilizar expresiones como: "Puedo ayudarlo", "Para servirle a usted", "A su servicio". Para finalizar la conversación puede utilizar expresiones como: "Fue un placer atenderlo", "Recuerde que estamos siempre para servirle".
- Para ubicar al Afiliado dele información clara y precisa, si desconoce la respuesta o en el momento no puede contestar busque ayuda antes de responder equivocadamente.

6.3. RECOMENDACIONES PARA TENER EN CUENTA

VIGILANTES

La primera persona que recibe a los afiliados o Comunidad en general cuando se acercan a cada punto de servicio de atención son los vigilantes, quienes deben:

- ❖ Si es del caso, abrir la puerta cuando éste se aproxime.
- ❖ Hacer contacto visual cuando se acerque.
- ❖ Saludar diciendo: Buenos días (tardes), bienvenido(a).
- ❖ Orientar al proceso o servicio solicitado o indicado, según lo establecido.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 10 de 12	

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

6.4. PUNTOS DE PRESTACION DE SERVICIOS

La calidad de la comunicación entre el Talento Humano y Afiliado o Usuario está en relación directa con los resultados positivos que se pueden obtener de ese encuentro, son ellos quienes mejor deben atender, buscando su satisfacción o al menos la seguridad de que se resolverán sus peticiones en el menor tiempo posible. Se debe tener en cuenta siempre:

- Dirijase al Afiliado o Usuario con palabras como: Doctor, Señor, por su nombre o por su título, es decir Profesor o Ingeniero.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el usuario le está manifestando.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del Afiliado, mientras lo atiende
- No olvide mantener contacto visual mientras le atiende y sonreír de vez en cuando
- Procure no utilizar diminutivos cuando se dirija alguien, no tutee, ni hable de voz a las personas.
- Hable con claridad, pronuncie bien, sea entusiasta para lograr que el mensaje sea más audible.
- Manténgase concentrado en lo que habla, escuche y hable en el momento oportuno.
- Reconozca sus errores para que pueda expresar los errores de los demás.
- Expresé lo que siente y sienta lo que piensa, no hable en secreto cuando está en grupo.
- Escuche sin interrumpir a la persona que se comunica con usted.
- Manifieste interés en la conversación, pregunte o comente, pero no interrumpa.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.

Finalice el contacto adecuadamente:

- ❖ Retroaliméntelo al afiliado con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- ❖ Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?"
- ❖ Agradezca al Afiliado o usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- ❖ Deje por escrito las tareas pendientes.
- ❖ Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al Afiliado.

6.5. ATENCION AFILIADOS O USUARIOS: "Ancianos, Mujeres Embarazadas, Discapacitados y Niños"

Todo el personal que desarrolle actividades en los puntos de prestación de servicios, deben tener especial consideración y atención con este grupo poblacional, proporcionarles un tratamiento acorde con su estado y otorgarles preferencia en el turno de servicio y Se debe tener en cuenta:

Vigilante:

- ❖ Si hay cola para la entrada, hacerlos ingresar de manera inmediata.
- ❖ Ubicarles un asiento.
- ❖ Si es del caso, avisar al asistente o profesional que lo debe atender de la presencia de la persona en condiciones especiales de que trata este Protocolo, para que sea atendida con prontitud.

Prestación del Servicio

El responsable del puesto de atención, que atenderá a la persona en condiciones especiales Deberá:

- ❖ Darle la bienvenida.

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 11 de 12	

- ❖ Establecer cuál es el tipo de tratamiento que debe otorgarle a la persona según su estado particular.
- ❖ Averiguar el servicio requerido.
- ❖ Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona.

6.6. ATENCION Y COMUNICACIÓN TELEFONICA

6.6.1. FORMA TELEFONICA

- ✓ Salude al Afiliado usando el protocolo de atención al cliente.
- ✓ Demuéstrele al Afiliado que solo lo atiende y escucha a él.
- ✓ De respuesta oportuna y despídase en forma agradable.
- ✓ No deje repicar demasiado el teléfono.

6.6.2. EL TELEFONO ES UN AMIGO **"NO ABUSE DE EL"**

Un medio de comunicación como el teléfono debe ser aprovechado y no debemos abusar de él.

- ✓ No ocupe demasiado el teléfono, realice solo llamadas necesarias.
- ✓ Mantenga un buen tono de voz, hable claramente, esta actitud se transmite a través del teléfono.
- ✓ Deje que el Afiliado o quien llame sea quien termine la conversación.
- ✓ Si está en condición de dar solución al requerimiento del Afiliado, conteste, de lo contrario remita la llamada al área correspondiente, avisando a la misma la transmisión de la llamada.
- ✓ Mantenga en su puesto de trabajo una lista de las extensiones de Comfaorienté que le permita comunicar rápidamente al Afiliado.
- ✓ Es de mal gusto, no devolver las llamadas, hágalo lo más pronto posible, esto genera buena impresión.

6.6.3. MENSAJE TELEFONICO.

- ✓ Escriba despacio.
- ✓ Anote en un papel adecuado, en buen estado y de buen tamaño.
- ✓ Relea el mensaje escrito.
- ✓ Entregue o comunique personalmente el mensaje.

DIGA SIEMPRE

- ❖ **COMFAORIENTE**, Buenos días (área en que se encuentra) "Habla Leonardo Julio en que puedo colaborar".
- ❖ Un momento por favor "Lo comunico con Sandra ella le brindara la información que usted necesita".
- ❖ Permítame un momento, me informo y lo comunico.
- ❖ Él esta fuera esta mañana
Quiere que le transmita el mensaje?
Puedo ayudarlo en algo?
- ❖ Puede esperar un momento?
Voy a verificar si se encuentra

	MANUAL ATENCION AL AFILIADO	Versión :00	M-GC-02
	CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL ORIENTE COLOMBIANO	Fecha de aprobación: May/17/2011	
	GESTION DE CALIDAD	Página 12 de 12	

7. COMO TRATAR A EL AFILIADO APRESURADO

- ✚ Sea paciente y escuche.
- ✚ Sea concreto y preciso.
- ✚ Utilice un tono de voz adecuado.

8. COMO TRATAR A EL AFILIADO ENOJADO

- ✚ Ante todo recuerde que el Afiliado está enojado con la situación y no con usted.
- ✚ Mantenga Autocontrol.
- ✚ No discuta.
- ✚ Procure resolver la situación de lo contrario ofrezca alternativas.
- ✚ Si no existe ninguna alternativa explique con mucha diplomacia la razón hasta que lo entienda.
- ✚ No haga críticas, esto puede generar mala impresión.

Empiece a solucionar el problema:

- ✚ Obtenga del Afiliado toda la información que necesite.
- ✚ Verifique los datos, repitiéndoselos al afiliado.
- ✚ Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- ✚ Haga seguimiento a la solución:
- ✚ Si puede, contacte posteriormente al afiliado para medir su grado de satisfacción con la solución.
- ✚ Si el tipo de problema es recurrente, manifiéstelo a su jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

9. COMO TRATAR A EL AFILIADO CORDIAL

- ✚ Brinde un buen servicio, sea amigable y muy agradable.
- ✚ Use todas las normas aquí descritas

10. COMO DECIR NO O DAR UNA RESPUESTA NEGATIVA

El objetivo de este protocolo es describir unas pautas a seguir por el Talento Humano que se encuentre en esta circunstancia y que facilitarán que la comunicación de una noticia negativa se realice con los menores efectos negativos para el paciente. Además, este protocolo de comunicación contribuirá a que el Afiliado acepte mejor la situación.

A continuación describimos unas pautas generales, que pueden ser utilizadas por el Talento Humano que atiende a los Afiliados y Usuarios:

Diga: " Estamos intentando resolver su problema, pero es complicado. En cuanto sepa algo más le avisaremos....." y ofrezca unas medidas alternativas que aunque no son exactamente lo que la persona quiere, pueden ayudar a dar una solución aceptable a la situación.

Diga luego: "Lo que usted puede hacer es..." y recomiende una solución temporal pronta o ciertas medidas que la persona puede tomar en el futuro para evitar que la situación se repita.

Nota: "Transmitir pocas ideas, claras y sencillas, y repitiéndolas hasta que se haya entendido."