



MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Puerto Barrios, Izabal

Diciembre 2021

ÍNDICE

Introducción	i
I. Generalidades	01
A. Objetivo general	01
B. Objetivos específicos	01
C. Alcance	01
D. Ámbito de aplicación	01
E. Política de atención al cliente	02
F. Marco general	02
G. Enfoque del servicio al cliente	03
H. Imagen institucional	03
I. Estructura	04
J. Filosofía de servicio al cliente	05
K. Procedimientos para realizar actividades	05
L. Horario de atención	06
II. Estándares de servicio	06
III. Protocolos de atención	07
A. Manejo de quejas y reclamos	07
B. Protocolo para la atención al usuario presencial	07
C. Protocolo de atención preferencial – clientes especiales	08
IV. Recomendaciones específicas	09
A. Usuarios en condición de discapacidad visual	09
B. Usuarios en condición de discapacidad auditiva	10
C. Usuarios en condición de discapacidad física	10
D. Mujeres embarazadas y adultos mayores	11
Terminología Técnica	12

INTRODUCCIÓN

El servicio de atención al cliente es de vital importancia en cualquier empresa sea pequeña, mediana o grande; ya que comprende las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de adquirir un producto o utilizar un servicio.

Es fundamental comprender la importancia del servicio al cliente para valorar los inconvenientes del usuario y resolverlos en tiempo real. De igual manera, se debe llevar a cabo un seguimiento regular, incluso posterior a que se hayan resuelto los problemas; esto permite realizar mejoras en la atención y en el servicio como tal.

Las empresas, organizaciones e instituciones deben centrarse en aquello que los hace ser diferente ante la competencia y lo que realmente aporta valor ya que contribuye a contar con una cartera de clientes satisfechos. Tomando en consideración que la construcción de una relación confiable con los clientes también depende del desarrollo de habilidades internas, donde los colaboradores pueden ser entrenados y capacitados para realizar las preguntas correctas y obtener las respuestas que necesitan por parte de los clientes.

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

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 1 de 13	Versión: 01

I. GENERALIDADES

A. OBJETIVO GENERAL

Ser el documento guía y facilitador que proporcione a los colaboradores los elementos básicos en la prestación de la atención y servicio de calidad para todo el público en general.

B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Medio de consulta y orientación para la actuación del recurso humano.
- Constituirse como elemento de medición orientada a la mejora continua.
- Cumplir con el mandato legal que rige el quehacer de la institución.
- Servir de referencia al recurso humano sobre la importancia de la excelencia en la atención y servicio al cliente.

C. ALCANCE

Este documento tendrá una estructura adecuada y funcional para que el colaborador obtenga un manual de uso y práctica interna en la gestión del departamento de Atención al Cliente.

D. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es aplicable a todos los colaboradores de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios, sin importar la naturaleza de su actividad o especialización; de los cuales se espera un trato justo e íntegro hacia el público.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 2 de 13	Versión: 01

E. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios proporciona un servicio de calidad, respetando a sus usuarios y público en general; escuchando sus necesidades, deseos y expectativas, generando soluciones a través de un soporte permanente en la gestión de los requerimientos.

F. MARCO GENERAL

La Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios busca construir relaciones con los clientes que generen vínculos de lealtad. Para ello, ha definido los factores claves de la calidad en la atención, la oportunidad para todos y el respeto. Los cuales se definen de la siguiente manera:

- La calidad se percibe en la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, conocimiento técnico, claridad de la información y cumplimiento de las especificaciones en procesos).
- Congruencia en el cumplimiento de los requerimientos del cliente, tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, de acuerdo con los objetivos que se ha planteado la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios.
- Atención en cuanto a la disposición de los colaboradores en términos de calidez y amabilidad, dispuestos a escuchar y resolver con actitud, cordialidad e interés por el cliente.
- El respeto por el cliente en sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamos.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 3 de 13	Versión: 01

G. ENFOQUE DEL SERVICIO AL CLIENTE

El cliente es el motor de transformación y pieza clave de la Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios. La atención se refleja en una filosofía de la siguiente manera:

- Reconocer al cliente como único y como la razón de ser de la organización; por lo tanto, es su prioridad cuidar de él.
- Entender al cliente estudiando de manera permanente sus necesidades, el entorno en el que se relaciona y sus expectativas referentes al servicio.
- Garantizar servicios de calidad, que sean efectivos y se adapten a las necesidades del usuario.
- Brindar retroalimentación, generando mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, conocer cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y así garantizar una respuesta a todos sus reclamos.
- La orientación al cliente se constituye en una competencia institucional, que se fortalece a través de formación y entrenamiento al personal, se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio.

H. IMAGEN INSTITUCIONAL

- a. El uniforme constituye un distintivo institucional, por lo que su uso es obligatorio, el calzado debe ser el adecuado.
- b. Portar gafete de identificación que permita una relación y acercamiento personalizado.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 4 de 13	Versión: 01

- c. Los accesorios, peinado y maquillaje para el personal femenino, deberán ser discretos; utilizando diseños, tamaños y colores apropiados.
- d. El personal masculino deber portar el cabello corto, limpio y bien peinado.
- e. Conservar las uñas limpias y bien arreglado. Para el personal femenino, el esmalte de uñas debe ser discreto y apropiado.

I. ESTRUCTURA

La estructura del departamento de Atención al Cliente está definida de tal forma que sea entendida para los involucrados en el rol y la responsabilidad en la ejecución de las actividades, así como los resultados que cada puesto debe entregar.

Según reorganización interna, el organigrama está compuesto por cuatro puestos para diez personas distribuidas de la siguiente manera:



		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 5 de 13	Versión: 01

J. FILOSOFÍA DE SERVICIO AL CLIENTE

- **COMPAÑERISMO:** Vínculo que se establece a partir de las relaciones afectivas entre personas; un valor imprescindible para el desarrollo personal. Ser buen compañero implica colaboración, respeto, comprensión, apoyo y ayuda a los demás sin pretender recibir nada a cambio.
- **INTEGRIDAD:** Mostrar una adecuada conducta pública y privada de tal forma que las palabras y acciones sean honestas, dignas de credibilidad para fomentar una cultura de confianza y verdad.
- **TRANSPAERENCIA:** Practicar por medio de nuestros actos un intento deliberado por parte de la organización de crear un entorno de confianza en el cual promocionar el acceso libre a la información, la comunicación abierta, y la participación de todos los profesionales en la toma de decisiones.
- **EQUIDAD:** Conceder un trato justo a las personas, dando a cada cual lo que le pertenece a partir del reconocimiento de las condiciones y las características específicas, por lo tanto, significa justicia, reconocimiento de la diversidad y eliminación de cualquier actitud o acción discriminatoria.

K. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES

1. Usuarios llegan a solicitar estado de cuenta.
2. Usuario pasa a pagar a caja o a reclamos en caso haya alguna inconformidad.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 6 de 13	Versión: 01

3. Paga en caja y se retira en caso no haya inconformidad y reclamo.
4. Pasa a servicio al cliente para presentar su reclamo.

L. HORARIO DE ATENCIÓN

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo con el servicio requerido, en la jornada y horario establecido.

II. ESTÁNDARES DE SERVICIO

Un estándar de servicio es un objetivo medible considerado como el nivel mínimo que la atención al cliente debería superar.

1. **Tiempo de respuesta inicial:** Mide el primer momento en el que el cliente obtiene una respuesta tras su consulta, sin tener en cuenta si su cuestión se resuelve o no.
2. **Tiempo de respuesta medio:** Encargado de medir el tiempo promedio que se da para que el cliente reciba una respuesta a sus solicitudes.
3. **Índice de resolución al primer contacto:** Cuantifica qué número de interacciones con clientes han sido resueltas. Se relaciona a la primera vez que el cliente se pone en contacto con la empresa.
4. **Resolución de problemas:** Este tipo de servicio, va más allá que los tiempos de respuesta, ya que mide cuánto tiempo tarda el servicio de atención al cliente en resolver las solicitudes de los usuarios. Es importante comprender que los tiempos de resolución rápidos no implican por sí solos el mejor de los servicios.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 7 de 13	Versión: 01

III. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

A. MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”, identificándose, mencionando el nombre de la persona que atiende al cliente.
- Escuchar con atención la explicación del cliente. Es primordial conocer los detalles de la queja y hacer ver que para la empresa es importante su satisfacción.
- Mostrar comprensión y hacer ver al cliente que se ha comprendido el problema, mostrando interés en el caso y en ayudarlo.
- En el caso de que realmente el cliente esté en lo cierto y su queja es legítima, es necesario ofrecer disculpas y hacer ver que no volverá a suceder.
- Una vez se hayan disculpado, se busca la solución. Siempre hay que tratar de ofrecer aquella solución que satisfaga a ambas partes teniendo en cuenta las circunstancias.
- Es importante actuar con rapidez y evitar que el cliente se enfade más por culpa de la lentitud y eficacia en la respuesta de solución. La capacidad de reacción y la inmediatez son claves para aminorar las consecuencias.
- Una vez solucionado el problema, es importante realizar el seguimiento al cliente, asegurándose que ha quedado satisfecho.

B. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO PRESENCIAL

- El Agente de Seguridad Diurno de Atención al Cliente deberá iniciar la conversación con un saludo de “Buenos días”, “Buenas tardes”.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 8 de 13	Versión: 01

b. El Agente de Seguridad Diurno de Atención al Cliente invitará al usuario a que exprese la razón de su visita. Considerando los siguientes pasos:

- Permitir que en todo momento el usuario se exprese.
- Prestar atención hasta que el usuario termine de expresar sus inquietudes.
- Mantener un buen lenguaje corporal, mostrando correcta postura, contacto visual y minimizando gestos faciales.
- No interrumpir la conversación por atender llamadas por teléfono fijo o celular.
- Brindar respuestas puntuales y precisas con cortesía.

c. La persona encargada en puerta le indicará al cliente en qué ventanilla será atendido.

C. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES

En Empresa Eléctrica Municipal de Puerto Barrios se toma en consideración el respeto de los derechos, independencia y autonomía de las personas con capacidades especiales. Por lo tanto, se deberán seguir las siguientes recomendaciones generales:

- Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su discapacidad.
- Permitir que las personas con discapacidad hablen por sí solas.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 9 de 13	Versión: 01

- d. Evitar dirigir la palabra o mirada únicamente a los acompañantes.
- e. Evitar tratar a la persona como si fuera un minusválido.
- f. La información debe ser clara y de forma pausada, utilizando para ello cuantos recursos sean posibles, por ejemplo, la escritura, la gesticulación y otros sistemas alternativos de comunicación.
- g. Se debe asegurar que la persona ha comprendido el mensaje, dándole la posibilidad de preguntar todo lo que necesite saber.
- h. Permitir tiempos de reacción y comunicación más ágiles, ya que algunas personas requieren un tiempo superior para la comprensión o el diálogo.

IV. RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

A. USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL

- a. Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- b. Prestar atención a la persona; que, aunque no pueda ver, esta percibe si se le presta atención. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- c. Evitar utilizar expresiones indefinidas como “allí”, “por aquí”, entre otras, debido que carecen de sentido para persona con deficiencia visual.
- d. Utilizar expresiones como “a su derecha se encuentra la ventanilla...”, “delante de usted...”, entre otros.
- e. Si la persona lo permite, se puede tomar del brazo para llevarla al punto donde atenderán su solicitud.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 10 de 13	Versión: 01

B. USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA

- Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”; observando y prestando atención la limitación auditiva del cliente.
- Es recomendable hablar fuerte, sin necesidad de gritar. Únicamente si la persona lo solicita, se puede alzar la voz.
- Colocarse en frente de la persona, ya que necesita ver sus labios.
- Modular con naturalidad, repitiendo las indicaciones las veces que sea necesario.
- Intentar utilizar frases cortas y sencillas. Esto es de gran utilidad ya que facilita la lectura labial.
- Chequear si la persona lee, esto puede facilitar la entrega del mensaje.
- Verificar que las explicaciones y lecturas estén bien organizadas para facilitar la comunicación.

C. USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA

- Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- Preguntar a la persona si necesita ayuda y cómo le debe ayudar con la movilidad. Especialmente si hay problemas de accesibilidad.
- No empujar la silla de ruedas de una persona o tomar el brazo de alguien que camina con dificultad sin preguntarle si se puede ayudar.
- La silla de ruedas también es parte del espacio personal del cliente con discapacidad. Por lo tanto, no se debe apoyar o moverla sin su permiso.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 11 de 13	Versión: 01

D. MUJERES EMBARAZADAS Y ADULTOS MAYORES

- a. Brindar saludo con reconocimiento de tiempo “Buenos días”, “Buenas tardes”.
- b. Adecuar el trato amable y correspondiente por la edad, en el caso de los adultos mayores.
- c. Preguntar si desea ayuda para movilizarse a la ventanilla de atención. (Si hay una fila muy larga, es indispensable que tanto mujeres embarazadas como adultos mayores sean atendidos por prioridad).

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 12 de 13	Versión: 01

TERMINOLOGÍA TÉCNICA

CALIDAD: Es el nivel de excelencia que las entidades eligen alcanzar para satisfacer a sus clientes. Representa, al mismo tiempo la medida en que se logra dicha calidad.

DESEOS: La agradabilidad que conmueve los sentidos, sea por motivaciones, vivencias pasadas o por neto reflejo corporal; por objetos materiales, personas o afectos.

ESTÁNDAR: Unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.

EXPECTATIVA: Se considera lo más probable que suceda, es una suposición centrada en el futuro y puede o no ser realista.

JEFE INMEDIATO: Es aquel trabajador de base o de confianza que conforme a profesiogramas o instrucciones expresas del instituto, está facultado para ordenar a otros trabajadores lo concerniente al debido cumplimiento de sus obligaciones.

NECESIDADES: Es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Estas, son inherentes en el ser humano.

PROTOCOLO: Conjunto de canales, tiempos y responsables definidos, para hacer la recepción, clasificación y asignación de peticiones, solicitudes, requerimientos, entre otras.

QUEJA: Es todo descontento que expresa una persona cuando encuentra una diferencia entre lo que la empresa promete en términos de servicio y lo que los clientes obtienen.

		MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		Código: SAC-001	
Elaborado por: Asesoría y Consultoría Empresarial	Aprobado por: Consejo de Administración de la EEMPB	Fecha de aprobación: Diciembre 2021	Fecha de vigencia: Diciembre 2021	Página: 13 de 13	Versión: 01

RECLAMO: Inconformidad que expresa un cliente interno o externo, que considera no se le ha otorgado una solución o respuesta oportuna a una solicitud o petición anterior.

REQUERIMIENTO: Es una condición del usuario hacia el sistema o hacia una persona para que ésta le ayude a resolver su problema.

SATISFACCIÓN: Es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

SERVICIO: Combinación de los procesos y actividades desarrollados con recursos internos o externos que permiten entregar un volumen de trabajo con los estándares requeridos dentro de un plazo, costo y calidad definidos.

USUARIO: Persona que disfruta habitualmente de un servicio o del empleo de un producto.

El presente manual fue elaborado por:



Diciembre, 2021

carlosalfonso@aseconempresas.com

www.aseconempresas.com