

PROTOCOLO CULTURA DE SERVICIO

Elaborado por:	Revisado por:	Autorizado por:	Visto Bueno:
 	 	 	 
María Fernanda Gonzalez Jefe de Procesos	Henry Gómez Gestor de Cultura de Servicio	Vencio Guzman Gerente Administrativo	Cristian Alas Gerente General

INTRODUCCIÓN

Las necesidades humanas, evolucionan entorno al ambiente en el que nos encontramos, por lo que se busca un método eficiente para mejorar la calidad de servicio y tener una distinción significativa frente a otras Cooperativas.

El Protocolo de Servicio es una recopilación de lineamientos a seguir por las distintas áreas de la Cooperativa con el fin de darle la atención indicada al asociado y a los compañeros de trabajo, facilitándole a los colaboradores la comprensión de sus funciones, promoviendo Cultura de Servicio.

Cooperativa Guadalupana, en pro del crecimiento institucional promueve la estandarización del servicio interno y externo, con el objetivo de seguir liderando en el mercado, creando un clima agradable y fomentando el trabajo en equipo.

I. GENERALIDADES DEL PROTOCOLO


1. OBJETIVO

Implementar una Cultura de Servicio en donde cada colaborador mejore su desenvolvimiento con los asociados y compañeros de trabajo, manteniendo una comunicación efectiva y adecuada, creando una imagen de servicio, de calidad, dentro y fuera de la Cooperativa.

2. DEFINICIONES

Cultura de servicio: Utilización de la mejor estrategia del recurso humano, aptitudes y actitudes, que permiten una adecuada y creciente relación e integración entre todo el personal comprometido, es decir el personal a la Cooperativa seguido a los asociados.

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona. Tratar de entender las necesidades de nuestros

	PROTOCOLO CULTURA DE SERVICIO		
	CÓDIGO: CP-PC-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 25/08/2021

asociados mediante una identificación con ellos y brindarles el apoyo en las gestiones necesarias para una pronta y correcta solución “Ponerse en sus zapatos”.

Escucha activa: Consiste en una forma de comunicación, que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Escuchar de manera atenta la solicitud del asociado, verificar que la información captada por nosotros es lo que él está tratando de transmitirnos.

Nueva Experiencia Guadalupeana: Brindar una atención oportuna y de calidad a todos los clientes, asociados y compañeros de trabajo.

Protocolo: Recopilación de lineamientos a seguir por las distintas áreas de la Cooperativa, facilitando a los colaboradores la comprensión de sus funciones.

Resolución de conflictos al primer contacto: Resolver los problemas de nuestro asociado en una única interacción, para ello es importante comprender realmente sus necesidades. El colaborador deberá formular preguntas específicas como: ¿Me di a entender?, ¿Presenta alguna duda?, ¿Desea que amplíe más la información? y escuchar con atención a los asociados. Al final de cada interacción, el colaborador debe verificar que el asociado está satisfecho con la solución (a través de las expresiones faciales y gestuales del asociado o cliente), asegurarse de que no hay otros problemas a tratar.

Script: texto o frase que consta de una serie de instrucciones que deben de seguir los colaboradores en ciertas actividades.

3. ALCANCE

Se aplicará a todos los niveles dentro de la Cooperativa, para que el colaborador se desarrolle de manera más eficiente, con excelencia y en armonía sus labores, logrando que el impacto de las mismas llegue a nuestros asociados y compañeros de trabajo.

4. RESPONSABLES

Se establece como responsables de ejecutar este protocolo a todos los colaboradores, Jefaturas y Gerencias de la Cooperativa Parroquial Guadalupeana, R.L.

5. TIEMPOS DE SERVICIO:

Los Supervisores, jefes y gerentes definirán en cada uno de sus procesos el tiempo de respuesta para cada requerimiento. Para poder dar seguimiento se establecen los tiempos de servicio o respuesta según la prioridad:

REQUERIMIENTO BÁSICO	REQUERIMIENTO INTERMEDIO	REQUERIMIENTO COMPLEJO
• 0 a 60 minutos	• De 61 minutos a 8 horas	• 24 horas como máximo

6. CÓDIGO DE VESTIMENTA

Todos los colaboradores de la Cooperativa deben mantener una apariencia e imagen corporativa impecable, por lo tanto, deberá acatar las indicaciones establecidas en el Artículo 20.- del Reglamento de Talento Humano vigente que se detalla a continuación:

6.1. Normas de Vestimenta e Imagen Corporativa:


a) Uniforme Administrativo: Los colaboradores que deberán hacer uso de este uniforme son: Gerencia General, Sub Gerente, Gerentes de área, Jefes de área, Supervisores, Jefes y Sub Jefes de Agencia, Encargados, Asistentes, Ejecutivos, Asesores, Auxiliares, Gestores, otros.

1) Femenino

- i. Pantalón tipo docker azul marino o caqui
- ii. Blusa manga larga blanca o azul tipo Columbia
- iii. Chaleco de la Cooperativa
- iv. Tacones no mayores a 10cm color negro o café
- v. Cincho color negro o café

2) Masculino

- i. Pantalón tipo Docker azul marino o caqui

GUADALUPANA <small>es</small> 	PROTOCOLO CULTURA DE SERVICIO		
	CÓDIGO: CP-PC-01	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 25/08/2021

- ii. Camisa manga larga blanca o azul tipo Columbia
- iii. Chaleco de la Cooperativa
- iv. Cincho negro o café

b) Uniforme Operativo: Los colaboradores que deberán hacer uso de este uniforme son: personal de Archivo, Verificadores, Mensajeros, Veladores, Técnicos de Informática y Personal de Mantenimiento.

- i. Pantalón de lona azul marino.
- ii. Camisa tipo polo de la Cooperativa
- iii. Chaleco de la Cooperativa
- iv. Cincho color negro o café
- v. Zapato / botas para trabajo de campo

c) Uniforme Servicios Generales: El personal de servicios generales deberá hacer uso de este uniforme de forma diaria:

- i. Pantalón de tela azul
- ii. Camisa tipo polo de la Cooperativa
- iii. Gabacha
- iv. Zapato formal, negro, bajo

d) Uniforme viernes y fin de semana (Todo el personal)

- i. Camisa tipo polo de la Cooperativa
- ii. Pantalón de lona azul
- iii. Zapatos formales, casuales o botines color negro o café.

e) Uniformes especiales

- i. Blusón de maternidad
- ii. Zapato formal, bajo, negro o café.

f) Zapatos permitidos

- i. **Hombres:** Zapatos de vestir color negro o café, de cintas y con calcetines

- ii. **Mujeres:** Zapatos de tacón cerrado color negro o café, medio o alto (10cm máximo).

6.2. Calendario de Uso del Uniforme:

a) Departamentos y Áreas Administrativas:

1. Lunes y jueves: Camisa tipo columbia azul y pantalón de vestir caqui.
2. Martes y miércoles: Camisa tipo columbia blanca y pantalón de vestir Azul.
3. Viernes: Camisa Polo (Azul o Blanca) y pantalón de lona azul.

b) Áreas Operativas:

1. Lunes y jueves: Camisa tipo columbia azul y pantalón de vestir caqui.
2. Martes y miércoles: Camisa tipo columbia Blanca y pantalón de vestir Azul.
3. Viernes: Camisa polo azul y pantalón de lona azul.
4. Sábado y Domingo: Camisa polo blanca y pantalón de lona azul.

7. NORMAS BÁSICAS DE ATENCIÓN AL ASOCIADO

Todo el personal de la Cooperativa deberá poner en práctica las siguientes normas básicas de atención:

- a) Portar gafete de identificación, visible en todo momento.
- b) Cuidar el uso de vocabulario soez o que no sea el apropiado.
- c) Ser amable con los asociados y compañeros de trabajo.
- d) Cumplir con el código de vestimenta sin excepción.

8. PROTOCOLO DE CULTURA DE SERVICIO PRESENCIAL

Cuando el asociado se presente a uno de los puntos de servicio de la Cooperativa, los colaboradores deberán atender al asociado bajo las siguientes indicaciones:

- a) **Ser anfitrión:** El colaborador debe invitar al asociado a pasar adelante y/o tomar asiento durante la espera para ser atendido y al momento de ser atendido.
- b) **Script de Bienvenida:** El colaborador deberá saludar al asociado utilizando el Script de Bienvenida: ***“Bienvenido a la nueva Experiencia Guadalupana, mi nombre es **Nombre del colaborador** ¿cómo puedo ayudarle?”*** manteniendo una sonrisa y contacto visual a la vez.

Para personalizar el servicio con el asociado, el colaborador que atienda su gestión deberá solicitar el nombre del mismo, utilizando el siguiente Script: ***“¿Con quién tengo el gusto?”***

- c) **Durante el tiempo de atención:** Los colaboradores de las diferentes áreas deben de brindar a los asociados y compañeros de trabajo la atención completa y exclusiva durante el tiempo de contacto. Como se muestra a continuación:
1. No sostener conversaciones con los compañeros de trabajo.
 2. No tener sobre el escritorio papelería que no sea de la gestión del asociado atendido, ni objetos personales.
 3. En caso de recibir una llamada durante el proceso de atención, el colaborador deberá tomar los datos y devolver la llamada al finalizar la gestión con el asociado presencial.
 4. La escucha al asociado debe ser “escucha activa” en conjunto al “contacto visual” buscando brindarles la solución a sus requerimientos lo antes posible. Se entiende por escucha activa a: *“serie de comportamientos y actitudes que preparan al receptor a escuchar, a concentrarse en la persona que habla y a proporcionar respuestas. Implica, asimismo, entre otros aspectos, ofrecer disponibilidad y mostrar interés por la persona que habla. La escucha activa consiste en una forma de comunicación que demuestra al hablante que el oyente le ha entendido. Se*

refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo”.

5. Es de vital importancia mantener informado al asociado sobre todo el procedimiento, pasos a seguir y movimientos que se realicen según su gestión.
6. Al momento de retirarse de su lugar de trabajo para atender la gestión, deberá informar al asociado el motivo por el cual se retira utilizando el siguiente Script: **“Me permite un momento por favor, Sr. Sra. o Srta. (indicar la gestión a realizar)”**
Ejemplo: “Me permite un momento por favor, **Sr. Sra. o Srta.** voy por una copia de su DPI”.
7. Al momento de regresar a su lugar de trabajo el colaborador deberá agradecer a los asociados el tiempo de espera de manera cortés y amable practicando alguno de los siguientes scripts: **“Gracias por la espera Sr., Sra. o Srta. (nombre o apellido del asociado)”** o **“Disculpe la demora Sr., Sra. o Srta. (nombre o apellido del asociado)”**.
8. Al finalizar la primera gestión del asociado, se deberá de consultar si es la única gestión que desea realizar, utilizando el script correspondiente: **“¿Le puedo ayudar en algo más?”**.
9. Es importante que el asociado conozca nuestros productos no solo visualmente sino también hacerle saber de las promociones, tasas, beneficios que los demás productos tienen. Ejemplo: “Usted tiene conocimientos de nuestros créditos sin garantía fiduciaria, con garantía fiduciaria e hipotecarios” (es importante perfilar al asociado, para saber qué tipo de producto ofrecerle) (brindar dos opciones que se acoplen a las necesidades de los asociados). Si el asociado tiene interés en alguno de los productos mencionados deberá de brindarle la información necesaria y trasladarlo al área de Atención al Asociado para culminar la labor de venta.

10. Al culminar las gestiones de los asociados, el colaborador deberá de invitarlos a calificar el servicio brindado por medio de las encuestas en la Tablet.
11. El colaborador deberá de despedirse de manera cortés invitando a que nos visiten nuevamente, utilizando los siguientes Scripts: ***“Gracias por su vista (Nombre del asociado), feliz día/tarde/noche” o “Ha sido un gusto atenderle, (Nombre del asociado), feliz día/tarde/noche.”***
12. De no tener la información necesaria al alcance o si depende de otra de las áreas de la Cooperativa, se anotará los datos del compañero y/o asociado y de acuerdo a los tiempos de servicio establecidos, brindando la información requerida.
13. En el caso de atender a un asociado escéptico, el colaborador de la Cooperativa deberá mantener la calma en todo momento, siendo cortés y educado, manteniendo una comunicación y paralenguaje (tono de voz) moderado, brindando soluciones oportunas a sus requerimientos.
14. En caso de no poder solventar la solicitud o requerimiento de información del asociado, el colaborador deberá referirlo a su jefe inmediato o departamento pertinente.

9. PROTOCOLO DE CULTURA DE SERVICIO VÍA TELEFÓNICA

- a) **Inicio de llamada telefónica:** Se debe contestar la llamada lo antes posible y saludar al asociado/proveedor/cliente/compañero de trabajo con el siguiente Script: ***“(Nombre del Departamento/área/agencia/kiosco) Buen día, mi nombre es (nombre de la persona que atiende), ¿cómo puedo ayudarle?”***.

Ejemplo: Agencia Zona 4 Buen día, mi nombre es Juan, ¿Cómo puedo ayudarle?; Departamento de Contabilidad, mi nombre es Carmen, ¿Cómo puedo ayudarle?

- b) **Forma de hablar:** Es importante que el colaborador que se comuniquen con otro o bien un asociado, hable de forma clara y cortés, a un ritmo que sea entendible y con buena dicción para que nuestro interlocutor pueda entender de manera exacta el mensaje que queremos transmitir.
- c) **Llamadas que no son competencia del puesto o área:** Es importante que cuando la información solicitada no sea parte de las competencias del puesto, o bien del área en la que se encuentra, deberá orientar a la persona, proporcionando datos específicos de a quién puede contactar, (nombre, extensión y departamento).
- d) **Falta de información:** En caso de no tener la información necesaria al alcance o bien si se depende de otras áreas de la Cooperativa, deberán anotar los datos del colaborador o asociado devolviendo la llamada en los tiempos de servicio establecidos en el numeral 5. de este protocolo.
- e) **Antes de finalizar la llamada:** Antes de finalizar la llamada es importante consultar al compañero o asociado si es la única gestión que desea realizar utilizando el siguiente Script: *“¿Hay algo más en lo que puedo ayudarle?”*
- f) **Al finalizar la llamada:** Si no hay algo más en que ayudarle, el colaborador se deberá despedir de manera cortés agradeciendo el haberse comunicado, utilizando los siguientes Scripts: *“Gracias por su llamada, feliz día” o “Ha sido un gusto atenderle, feliz día”*.

10. PROTOCOLO DE CULTURA DE SERVICIO EN LOS CORREOS ELECTRÓNICOS

- a) **Formato en Correos Electrónicos:** Los correos electrónicos de Cooperativa Guadalupana deben tener los siguientes aspectos en formato:
 1. Tipografía (cuerpo) Calibri
 2. Letra tamaño 11
 3. Color negro

4. Sin fondos

- b) **Solicitud de información:** Para poder dar respuesta a las solicitudes entrantes, por esta vía de comunicación, es necesario verificar si es suficiente para dar respuesta, o bien solicitar ampliación de la misma.
- c) **Respuestas oficiales:** Las respuestas deben ser emitidas únicamente por el correo institucional, el cual contendrá firma y logo de la Cooperativa (aprobado por el departamento de Mercadeo). Los destinatarios deben de ser aquellas personas que estén involucradas.
- d) **Lenguaje:** Las respuestas y creación de correo deberán incluir un lenguaje puntual, sencillo y concreto, respetando reglas ortográficas y gramaticales. No se debe utilizar mayúsculas sostenidas, negrillas, ni subrayado con algún color.
- e) **Falta de información:** En caso de no tener la información necesaria al alcance o bien si se depende de otras áreas de la Cooperativa, deberán anotar los datos del colaborador o asociado dando respuesta al correo electrónico de acuerdo a los tiempos de servicio establecidos en el numeral 5 de este protocolo.

En todos los casos se deberá comunicar con el destinatario de forma presencial (si se encuentra dentro de las mismas instalaciones) o través de llamada telefónica la información o solicitud realizada por medio del correo electrónico, y así garantizar que la gestión se solventará.

- f) **Revisión y envío:** Antes de realizar el envío de correos, deberá realizar una revisión para garantizar que la información sea la correcta, revisando datos de destinatarios, "Con copia a", asunto del correo.

g) **Despedida en correos electrónicos:** Al final de cada mensaje, agradecer por la comunicación e informar que si se requiere información adicional con gusto le será suministrada.

h) **Líneas de comunicación:** Las líneas oficiales de comunicación están delimitadas de la siguiente manera:

1. Áreas administrativas se comunican con: Departamentos/Áreas, asociados, agencias, kioscos, áreas comerciales, proveedores oficiales, Federación y demás entidades dentro del sistema MICOPE.
2. Agencias se comunican con: Áreas administrativas, asociados, agencias, kioscos, áreas comerciales

11. DISPOSICIONES FINALES

Todo lo contenido dentro de este documento será evaluado por el departamento de Capacitación y Desarrollo a través del Gestor de Cultura de Servicio. La evaluación podrá realizarse a través de: supervisiones a los departamentos administrativos, áreas comerciales y puntos de servicio, encuestas, mediante un proveedor contratado como “cliente misterioso” y métodos diferenciados que la administración disponga, con la finalidad de monitorear la satisfacción del servicio brindado al cliente interno y externo y obtener una calificación superior al 90%. Estas notas serán utilizadas para aplicar al bono y al aumento anual.