

Manual de Capacitación

Operaciones y Atención al Cliente

Este documento define objetivos, alcance, procedimientos, políticas, métricas (KPIs) y lineamientos de seguridad para el equipo.

Versión 1.0 — Español (es-ES)

1. Objetivo general

Alinear a todo el personal en prácticas homogéneas de servicio y operación, reduciendo variabilidad, mejorando la experiencia del cliente y asegurando el cumplimiento normativo en cada interacción.

2. Objetivos específicos

- Estandarizar el proceso de alta, atención, seguimiento y cierre.
- Disminuir retrabajos y tiempos de ciclo en un 20% trimestral.
- Incrementar la satisfacción (CSAT) por encima de 4.5/5.
- Fortalecer la cultura de seguridad y protección de datos.

3. Alcance y público objetivo

Este manual aplica a personal nuevo y vigente de Operaciones y Atención al Cliente, con foco en actividades de front-office, back-office, y roles de supervisión. No cubre configuración de sistemas ni administración de infraestructura.

4. Procedimiento de alta de cliente

4.1. Recepción de solicitud

Registrar requerimiento con datos mínimos y consentimiento informado.

4.2. Validación de identidad

Verificar documentación y coincidencia de datos personales.

4.3. Evaluación y aprobación

Revisar criterios de elegibilidad y riesgos, documentar decisión.

4.4. Creación en sistema

Generar registro maestro y asignar identificadores.

4.5. Bienvenida y activación

Enviar correo de bienvenida y guías de primeros pasos.

5. Políticas de atención (Do / Don't)

Do (obligatorio):

- Confirmar identidad antes de revelar información sensible.
- Usar lenguaje claro, empático y profesional.

- Registrar cada interacción en el sistema dentro de las 24 horas.

Don't (prohibido):

- Compartir credenciales, códigos o datos personales por canales no autorizados.
- Modificar registros sin evidencia documental.
- Prometer tiempos o resultados que no puedas cumplir.

6. Métricas y KPIs

Se realiza seguimiento semanal y mensual. Los KPIs se calculan con definiciones claras y fuentes controladas.

- **CSAT:** promedio de satisfacción del cliente post-atención (meta $\geq 4.5/5$).
- **NPS:** recomendación neta; complemento cualitativo del CSAT.
- **FCR:** resolución al primer contacto (meta $\geq 75\%$).
- **AHT:** tiempo medio de atención; optimizar sin afectar calidad.
- **SLA:** cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.

7. Seguridad e higiene

Cumple las normas de seguridad ocupacional. Reporta incidentes en menos de 24 horas. Mantén áreas despejadas, usa EPP cuando aplique y protege datos conforme a la política de privacidad.

- Bloquea tu equipo al ausentarte del puesto.
- No imprimas datos personales salvo autorización expresa.
- Sigue las rutas de evacuación y participa en simulacros.

8. Roles y responsabilidades

Agente: ejecutar procesos, registrar evidencias y escalar riesgos. **Supervisor:** monitoreo, coaching y aprobación de excepciones. **Calidad:** auditoría y mejora continua.

9. Anexos y glosario

Glosario: KPI (indicador clave de desempeño), CSAT (satisfacción del cliente), FCR (resolución al primer contacto), SLA (acuerdo de nivel de servicio).

Para materiales complementarios (plantillas, guías rápidas y checklist), consulta el repositorio interno.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta

decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.

Nota operativa: valida que las entradas de datos estén completas y legibles. Los campos obligatorios deben tener formato consistente; usa validaciones automáticas. Documenta decisiones y excepciones con evidencia adjunta. Revisa periódicamente las métricas y detecta desviaciones para acciones correctivas.