1. OBJETIVO

Establecer directrices y buenas prácticas para la atención y comunicación efectiva con los clientes a través de medios telefónicos y digitales (correo electrónico, plataformas virtuales o mensajería corporativa), garantizando una interacción profesional, oportuna, respetuosa y alineada con los estándares de calidad y servicio definidos por la organización.

2. ALCANCE

Aplica a todas las comunicaciones con clientes actuales y potenciales realizadas por el personal de la empresa mediante:

- Canales telefónicos.
- Correo electrónico y mensajería institucional.
- Plataformas virtuales.
- Reuniones virtuales o presenciales.

Intervienen: Director Comercial, Asesor Comercial, Líder de Servicios, Coordinadores, Consultores y Auxiliar Contable.

3. RESPONSABLES

- Director Comercial: Supervisar el cumplimiento de los lineamientos de atención, resolver situaciones críticas y validar respuestas ante quejas o reclamos.

- Asesor Comercial: Atender llamadas y correos relacionados con solicitudes, cotizaciones, seguimiento posventa y fidelización de clientes.

- Líder de Servicios: Garantizar que la información técnica y operativa entregada al cliente sea veraz, completa y oportuna.

- Coordinadores de Servicios: Gestionar la comunicación operativa con los clientes, informar programación, ejecución y entrega de servicios.

- Director Técnico / Consultores o Profesionales: Atender inquietudes técnicas del cliente durante la ejecución del servicio, manteniendo una comunicación profesional y clara.

- Auxiliar Contable: Atender comunicaciones referentes a facturación, pagos, soportes y cobros, manteniendo una relación respetuosa y transparente con el cliente.

DOCUMENTO CONTROLADO

4. DEFINICIONES

- Comunicación telefónica: Intercambio de información verbal con el cliente mediante llamada fija o móvil.
- Comunicación digital: Interacción escrita mediante correo electrónico, chat institucional, formularios.
- Etiqueta digital y telefónica: Normas de cortesía, tono y lenguaje profesional aplicables en la interacción con clientes.

5. DISPOSICIONES GENERALES

1. Todas las comunicaciones deben realizarse únicamente a través de canales oficiales o autorizados de la empresa.
2. Mantener tono cordial, empático, profesional y respetuoso.
3. Llamadas deben atenderse en máximo tres timbres; el acuse de recibido del correos deben responderse dentro de las primeras 2 horas hábiles.
4. Está prohibido compartir información confidencial del cliente o de la empresa por canales no autorizados.
5. En caso de queja o reclamo, remitir inmediatamente al Director Comercial o Coordinador HSEQ. Diligenciando el formato “Encuesta de satisfacción posventa"
6. Mensajes institucionales deben conservar firma corporativa con identificación, cargo, teléfono y logo.
7. Reuniones virtuales o telefónicas deben contar con presentación personal adecuada y entorno sin distracciones.
8. Antes de su envío o comunicación, toda información técnica o de servicios debe ser validada por el personal capacitado y responsable.
9. Evitar emoticonos, abreviaturas o expresiones inapropiadas en comunicación digital.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO SEGÚN EL CONTACTO

6.1 Cuando el cliente me contacta

Objetivo: Garantizar atención eficiente, cordial y profesional.

A. Atención Telefónica:

Inicio de la llamada:

- Responder en máximo tres timbres.
- Presentarse con nombre, cargo y empresa.
- Si aplica, aclarar que se actúa como proveedor de la ARL.

DOCUMENTO CONTROLADO

Durante la llamada:
• Escuchar activamente, sin interrumpir al cliente.
• Confirmar información relevante (nombre, empresa, requerimiento).
• Brindar respuestas claras y veraces; si requiere validación, informar tiempo estimado de respuesta.
• Evitar lenguaje informal, muletillas o tonos inapropiados.

Cierre de la llamada:
• Confirmar acuerdos o compromisos.
• Agradecer la comunicación y despedirse cordialmente.

B. Atención Digital (WhatsApp):

Recepción del mensaje:
• Leer atentamente e identifique la necesidad del cliente (comercial, técnica, administrativa o contable).
• Enviar acuse de recibo dentro de los primeras 30 minutos.

Redacción de respuesta:
• Lenguaje formal, ortografía correcta, estructura clara (saludo, cuerpo, cierre).

Seguimiento:
• Remitir al área responsable si aplica.
• Registrar la interacción en la base de datos si aplica.

6.2 Cuando contacto al cliente
Objetivo: Garantizar comunicación profesional, clara y representativa de la empresa o ARL.

A. Atención Telefónica:
Preparación previa:
Revisar información del cliente y definir objetivo de la llamada.

Inicio de la llamada:
• Saludo cordial.
• Presentación con nombre, cargo, empresa y, si aplica, identificación como proveedor de la ARL.

Motivo del contacto:
• Explicar claramente el propósito de la llamada.
• Atender dudas o consultas.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cierre de la llamada:
• Confirmar comprensión y acuerdos.
• Agradecer tiempo y disposición.
• Despedirse cordialmente.

B. Atención Digital (WhatsApp):

Preparación del mensaje:
• Revisar información relevante y definir propósito.

Redacción del mensaje:
• Lenguaje formal y claro, con saludo, cuerpo y cierre.
• Firma corporativa con identificación, cargo, teléfono y logo.

Seguimiento:
• Registrar la interacción y monitorear respuesta del cliente.
• Escalar al área responsable si se requiere intervención adicional.

7. REGISTROS ASOCIADOS

Formato de Encuesta de Satisfacción posventa
Base de datos de clientes.

8. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Creado por	Aprobado por	Firma	Descripción del cambio
17/02/2026	1	Engrith Rodríguez	Engrith Rodríguez		Se crea el documento

DOCUMENTO CONTROLADO