

1. OBJETO

La presente Política de Servicio al Cliente de RAFAP fue desarrollada combinando aspectos de la experiencia de RAFAP, en el contacto con clientes, y en el análisis de las teorías existentes en materia de servicio al cliente.

Su aplicación considera todas las áreas de RAFAP, con énfasis en las unidades cuya gestión está directamente relacionada con el contacto con clientes externos (afiliados y público en general), y de esta forma busca potenciar los aspectos de coordinación interna de RAFAP, en beneficio de las personas que la conforman y de sus clientes.

2. ALCANCE

Colaboradores de República AFAP.

3. RESPONSABLES

Jefe y coordinadores de Servicio al Cliente, Jefe, coordinadores y encargados regionales de Ventas.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

4.1. INTRODUCCIÓN

Desde la creación del Régimen de Jubilaciones por Ahorro Individual, RAFAP considera el Servicio al Cliente como un elemento clave en la organización.

Para efectivizar este compromiso, expresado claramente en la Política de calidad, se diversificaron las vías de contacto entre los afiliados y el público en general con la Administradora, cuidando siempre la calidad del servicio que se brinda.

Para lograr tener un desempeño que satisfaga a nuestros clientes, debemos saber lo que ellos desean y qué les gustaría recibir, y en base a ello desarrollar un conjunto de acciones que nos permitan brindar un servicio de excelencia, amabilidad, confianza, reconocer los errores, hacer nuestras sus quejas y reclamos, dar soluciones rápidas, velar porque todas las áreas estén integradas y su centro de acción sea el cliente.

¿Cómo conseguir satisfacer al cliente?

Desarrollando un comportamiento basado en el compromiso, desempeñándonos en un clima de felicidad en el trabajo, respetar y ser respetado, saber cuál es el objetivo y qué tenemos que hacer para lograr su cumplimiento.

Se comunicarán oportunamente los lineamientos de comunicación con los clientes siempre en el sentido de un discurso coherente y consistente.

4.2 POLÍTICA DEL SERVICIO DE RAFAP

A continuación, se enuncia la Política de servicio que entendemos debe ser conocida, comprendida y materializada por todos los integrantes de RAFAP, independientemente de si brinda servicio al cliente externo o es proveedor de servicio al cliente interno.

Los lineamientos de RAFAP respecto de su Política de Calidad confirman la preocupación constante por brindar a los afiliados y comunidad en general, un servicio garantizando seguridad y confianza.

Concretamente la Política de Calidad de RAFAP considera:

“Excelencia en la gestión, desarrollada con vocación de servicio, espíritu de mejora continua y compromiso con la calidad y la innovación”.

Por este motivo es que entendemos que lo descrito en esta política debe ser en primer lugar una orientación concreta de comportamiento y compromiso para quienes forman parte de RAFAP.

La sistemática empleada se describe en el **Procedimiento de Servicio al Cliente (PRSP34)**.

Los aspectos operativos de la Política de servicio de RAFAP consideran:

- La atención será brindada en un marco de absoluta naturalidad y en sintonía con una actitud positiva.
- Velaremos por dar respuesta en el momento.
- Contacto personal, cálido, amable y atento.
- Facilitaremos el servicio con una actitud proactiva y eficiente, lo que producirá más demanda de servicio, que debemos estar dispuestos a satisfacer.
- Daremos la bienvenida, agradeceremos la visita y preguntaremos en qué podremos ayudar.
- La despedida será siempre acompañada por un mensaje que fortalecerá nuestra disposición, como por ej. “podemos ayudar en algo más”.

Estándar de Calidad de servicio

El estándar de la calidad de servicio de RAFAP considera cinco criterios, los cuáles están entrelazados entre sí:

Confiabilidad	La capacidad de prestar el servicio prometido con precisión y seriedad.
Elementos tangibles	La apariencia de las instalaciones físicas, de los equipos y del personal.
Velocidad de respuesta	La voluntad de ayudar a los clientes intentando brindarles una respuesta acorde en el primer intento de contacto.
Seguridad	El conocimiento y la cortesía de los colaboradores, y su habilidad para transmitir seguridad y confianza.
Empatía	La atención personalizada que se brinda a los clientes, comprendiendo la situación particular de cada afiliado.

Estos cinco criterios conforman la base de la calidad del servicio sobre la cual RAFAP desea alinear a todas las personas que la componen, es decir son criterios que guiarán nuestra gestión diaria y el cómo formar parte de su construcción. En definitiva, son la base de los estándares de la calidad que harán

diferente el servicio de RAFAP, otorgando beneficios a todos nuestros clientes porque son atendidos por:

- Personas comprometidas con la calidad del servicio brindado y que conocen qué espera la organización de ellos.
- Personas que cuentan con el respaldo y la capacitación para desarrollar una actitud de servicio. Personas inmersas en un ambiente laboral donde la comunicación se basa en el contacto personal, abierto a la crítica constructiva y al acuerdo mutuo.
- Personas que valoran el trabajo en equipo, y que cuentan con el feedback de sus clientes, sean éstos internos o externos.
- Personas que componen una organización que valora la calidad del servicio.

La calidad del servicio implica atributos que deben estar presentes en cada contacto con el cliente, entre ellos destacamos: Autonomía, precisión y claridad en la información, flexibilidad para responder consultas y/o solicitudes, velocidad de respuesta, información actualizada a brindar en cada punto de contacto, trato personal amistoso, puntualidad, naturalidad en la atención y el aspecto de las instalaciones.

Los atributos son la base para dar valor al servicio que deseamos brindar y que hacen diferente a RAFAP; caracterizan el servicio permitiendo satisfacer las expectativas de todos nuestros clientes.

4.3. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

La revisión de la perspectiva del cliente en relación a la calidad del servicio brindado, como el cumplimiento de los atributos definidos, se evalúan según la sistemática detallada en el procedimiento de **Medición de la satisfacción del cliente (PRSP35)**.

4.4. CARACTERÍSTICAS DESEADAS EN EL FUNCIONARIO DE SERVICIO AL CLIENTE

Otorgar un servicio de excelencia requiere la combinación de aspectos como el compromiso y autonomía del funcionario, trabajo en equipo, capacitación oportuna, sistema de información que integre todos los contactos in/out con el cliente, imagen, cortesía, etc.

Entendemos que el perfil del funcionario que brinda el servicio debe considerar determinados aspectos claves, los cuales se describen en el **Perfil de Cargo (PER53)** correspondiente.

En cada contacto con clientes se espera que cada colaborador demuestre seguridad, precisión y confianza. En este sentido existe un documento de **Estándares para el funcionario de Servicio al Cliente (OTR7)**.

Existen plazos definidos en los que se espera se le dé respuesta al afiliado, en función al tipo de consulta o solicitud que realicen. Los mismos se encuentran expresados en la **Tabla de tiempos de respuesta para Servicio al Cliente (DC 47)**.

4.5. REGLAS DEL SERVICIO EN RAFAP

4.5.1. Hacia el cliente externo

- De la bienvenida a los clientes al presentarse en el Hall del Centro de Servicio al Cliente y Agencias.
- El teléfono debe contestarse antes de que suene 3 veces.
- Salude al cliente por su nombre.
- En lo posible, siempre diríjase al cliente por su nombre.
- Conozca todos los servicios ofrecidos por la administradora.
- Si el cliente pregunta, su respuesta siempre debe aportar a la búsqueda de la solución rápida y positiva para el afiliado.
- No genere trabas, elimine obstáculos.
- Siempre haga algo más por el cliente.
- Utilice siempre: ¿Lo puedo ayudar en algo más?
- Cumpla la promesa de servicio.
- Interprete al cliente, lo que él desea o le quiere comunicar. Sea concreto, desarrolle la escucha activa.
- Transmita seguridad.
- Mantenga ordenado todo su material de trabajo y el sector donde se encuentra.
- Trate a todas las personas como a usted le gustaría que lo trataran.
- Sea amable.
- Propicie un clima laboral de respeto y armonía.
- Pida disculpas por un error u omisión cometida, resuelva el problema o solicitud de inmediato.

4.5.2. Hacia el cliente interno

- El teléfono debe contestarse antes de que suene 3 veces.
- En caso de recibir una llamada que no era para usted: ofrezca su ayuda y luego derive a la unidad correspondiente, espere que el destinatario de la llamada conteste, en caso que no esté transfiera la llamada a otra persona del área e infórmele quién llama y con qué persona desea comunicarse.
- Cuando reciba un mensaje para un compañero de trabajo anote: nombre de quien consulta, asunto, número de teléfono de contacto, fecha y hora del mensaje.
- Propicie un clima laboral de respeto y armonía.

El detalle de los servicios ofrecidos a clientes y público en general se encuentra detallado en el procedimiento de **Servicio al Cliente (PRSP34)**.

4.5.3. Comunicación entre la Gestión y Prevención y Gestión de Riesgos

En caso que se detecte un error, desvío o cualquier situación potencialmente riesgosa, que pueda generar o materializar un riesgo para República AFAP, se deberá vía mail, informar al Supervisor General de Riesgo en un plazo no mayor a 2 días hábiles contados a partir del conocimiento del hecho por parte del colaborador. El SGR deberá analizar el evento y gestionar los riesgos asociados en caso de ser necesario.

Los factores de riesgos a considerar son los siguientes: riesgo operativo (procesos, seguridad de la información y cumplimiento de normas internas y externas), financiero, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, reputacional y estratégico.