



Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC
SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC

CÓDIGO	MN-AC-001
FECHA	Junio 2020
VERSIÓN	003

Página 1 de 23

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR - SAC


	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 2 de 23	

TABLA DE CONTROL

	Nombre	Cargo	Fecha
Actualizó	Ruth Rubiano Saldaña	Directora Administrativa	Junio 2020
Revisó	Daniel Ignacio Niño Tarazona	Presidente	Junio 2020
Aprobó	Junta Directiva CAXDAC	Miembro Junta Directiva	Acta 2002 del 24 de Julio de 2020

MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

Tipos de Modificaciones con respecto al documento.

- TI = Texto Insertado: Al documento original se le ha adicionado nuevo texto.
- TE = Texto Eliminado: Al documento original se le ha eliminado parte de su texto.
- TM = Texto Modificado: Al documento original se le ha reemplazado su texto
- TC = Texto Corregido: Al documento original se realizan correcciones menores (Ortográficas, de edición, etc.)

Versión	Fecha	Modificaciones	Tipo
001	Diciembre 2010	Versión inicial del documento	TI
002	Mayo 2019	Revisión Total del manual	TI, TE, TM, TC
003	Junio 2019	Revisión Total del manual	TI, TE, TM, TC



	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 3 de 23	

TABLA DE CONTENIDO

	NORMAS.....	4
1.	INTRODUCCION.....	5
2.	PRINCIPIOS.....	5
3.	POLITICAS.....	7
4.	SANCIONES.....	8
5.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.....	9
6.	OBLIGACIONES DE CAXDAC.....	11
7.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	13
8.	PROTOCOLO DE ATENCION TELEFONICA.....	15
9.	PROTOCOLO DE ATENCION PRESENCIAL.....	15
10.	MANDAMIENTOS DE ATENCION AL CLIENTE.....	16
11.	HABILIDADES Y VIRTUDES PARA EL SERVICIO.....	17
12.	ETAPAS DEL SISTEMA DE ATECNION AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	17
13.	INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC).....	18
14.	CAPACITACION E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS.....	19
15.	DIVULGACION DE INFORMACION.....	19
16.	EDUCACION FINANCIERA E INFORMACION AL CONSUMIDOR.....	20
17.	PROCEDIMIENTOS.....	20
18.	DOCUMENTACION.....	20
19.	DEFINICIONES.....	21

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 4 de 23	

NORMAS

CAXDAC por ser una institución de carácter financiero, se encuentra regida por las normas que dicta la Superintendencia Financiera.

La información contenida en el presente Manual se encuentra regida y acorde con las siguientes normas expedidas por los entes externos que se indican:

La Presidencia de la República:

Mediante la Ley 1328 de 2009 establece los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Decreto 2241 de 2010 reglamentó el Régimen de Protección al Consumidor Financiero del Sistema general de Pensiones, el cual es de obligatoria aplicación para las administradoras de los dos regímenes del Sistema General de Pensiones.

La Superintendencia Financiera:

Por medio de la Circular Externa 015 de junio 30 de 2010, reglamentó la creación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, contemplada en la Ley 1328 de 2009, en el capítulo III, artículo 8. Este sistema consiste en determinar unas políticas que procuren la defensa de los derechos del consumidor financiero, su adecuada atención, la publicación de los contratos de adhesión estandarizados, publicación de los costos financieros y características de los productos y servicios, la prohibición del uso de las cláusulas abusivas, la capacitación a los empleados y la creación de un régimen general de educación financiera dirigido a los clientes, así como la pronta y adecuada respuesta de las quejas, reclamos, peticiones, sugerencias y solicitudes presentadas por el consumidor financiero y la ratificación del Defensor del Consumidor Financiero. Circular Externa 008 de 2017.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 5 de 23	

1. INTRODUCCIÓN


CAXDAC adoptó el Sistema de Atención al Consumidor Financiero, SAC, como mecanismo orientador y consolidador de una cultura de atención, protección y respeto a los consumidores financieros, asegurando además de una efectiva comunicación, entre CAXDAC y sus clientes, su educación financiera.

Este sistema se constituye a partir de la Circular Externa 015 de junio 30 de 2010, con el fin de institucionalizar todos los elementos, directrices, estrategias, procedimientos, comportamientos que se desprenden de nuestra cultura de servicio y que basados en los derechos, principios y obligaciones establecidos en la Ley 1328 del 15 de julio de 2009 y demás normatividad, nos compromete a conocer y gestionar las necesidades y expectativas de los clientes, así como todas aquellas situaciones que afecten o pongan en riesgo su adecuada atención en el ofrecimiento de nuestros productos y servicios, así como el suministro de información veraz, suficiente, clara y oportuna.

No obstante, para que el SAC funcione, se requiere de la concientización de todo el personal de la entidad, de nuestra responsabilidad diaria en la prevención y del mejoramiento continuo de los hechos o eventos que afecten o puedan impactar negativamente en la prestación del servicio, protección de los derechos y satisfacción de los clientes y usuarios. Para tal efecto, se determina además la información y seguimiento cuidadoso y permanente de las quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y peticiones, con el fin de identificar, medir, controlar y monitorear todos los aspectos que incidan en la calidad del servicio.

CAXDAC distingue, dentro del universo de usuarios, los siguientes, para los cuales se determina un alcance respecto a la aplicación del SAC:

- Afiliados pensionados, son aquellas personas que obtuvieron el reconocimiento de una pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia.
- Afiliados no pensionados, quienes se encuentran aportando a la entidad o se encuentran en receso y no han completado los requisitos para acceder a una pensión.
- Usuarios del Fondo Extralegal, afiliados que obtienen servicios de ahorro y crédito en el marco previsto por el Reglamento aprobado por la Junta Directiva de la entidad, algunos de los cuales también puede ser simultáneamente afiliado pensionado o afiliado no pensionado.
- Pensionados de la administradora, por haber prestado servicios a CAXDAC, quienes obtuvieron el beneficio de la pensión reconocida por parte de esta antes de entrar en vigor el Régimen General de Pensiones regulado por la Ley 100, sancionada en 1993.
- Empresas de Transporte Aéreo, quienes, de acuerdo con las normas vigentes, deben efectuar los aportes para amortizar el valor de los pasivos

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 6 de 23	

pensionales a su cargo, así como trasladar a CAXDAC los aportes establecidos por la Ley 100 sancionada en 1993.

2. PRINCIPIOS

Todas las actuaciones de CAXDAC para la atención de los consumidores financieros que utilizan sus productos o servicios, estarán enmarcadas dentro de los siguientes principios:

a) Debida diligencia.

CAXDAC actuará de manera diligente en el ofrecimiento de sus productos del Fondo Extralegal y en la prestación de los servicios de los fondos legales de pensiones, todo ello con el propósito de brindar una atención adecuada y respetuosa a sus afiliados. Para ello establecerá los procesos con los tiempos máximos de respuesta a cada uno de los trámites adelantados, estableciendo indicadores de gestión.

Para los trámites relacionados con temas pensionales, es responsabilidad del Vicepresidente Jurídico atender las peticiones y responderlas dentro de los tiempos establecidos. En lo relacionado con los servicios prestados por el Fondo Extralegal, será responsabilidad del Gerente del Fondo el cumplir con los tiempos establecidos para trámites de créditos y solicitudes de ahorro.


Las quejas relacionadas con los servicios prestados por CAXDAC deberán trasladarse al Presidente de la entidad, para que éste resuelva los conflictos e informe lo pertinente a la Junta Directiva.

b) Libertad de elección

CAXDAC informará a los afiliados no pensionados la posibilidad que la entidad continúe administrando sus pensiones bajo el régimen general y en todo caso ilustrándolos sobre los servicios ofrecidos en el esquema de multifondos brindado por las Administradoras del Régimen de Ahorro Individual. Lo anterior con el fin que el afiliado disponga de la información necesaria y adecuada para adoptar una decisión objetiva y libre.

c) Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.

CAXDAC entregará a sus usuarios información confiable y oportuna a través de los canales previstos los cuales cuentan con los mecanismos de seguridad establecidos por la Superintendencia Financiera en la Circular Externa 052 de 2007. Anualmente enviará los extractos correspondientes a las cotizaciones efectuadas por los afiliados no pensionados.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 7 de 23	

d) Responsabilidad en el trámite de quejas

El término establecido para dar respuesta a las quejas elevadas por los usuarios será dentro de los diez (10) hábiles siguientes al recibo de esta.

e) Manejo de conflictos de interés

Los conflictos de interés deberán ser tratados de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética de la Entidad.


f) Educación al consumidor financiero

Caxdac ofrecerá periódicamente procesos de capacitación sobre los temas pensionales y sobre las normas aplicables para los afiliados no pensionados, de tal forma que a través de la página web de la institución, informará las fechas, horas y lugares, donde desarrollará la respectiva capacitación, indicando en cada caso los temas que serán tratados en la jornada.

Igualmente se procederá con el Fondo Extralegal, el Reglamento de este y la información mensual que estará disponible para los socios de este

3. POLÍTICAS


- Ofrecer al consumidor financiero un servicio de calidad a partir de la aplicación de la Estrategia de las 3As (Agilidad, Amabilidad y Asesoría), buscando la satisfacción de las necesidades de los clientes de acuerdo con la normatividad vigente en materia pensional, y en el Reglamento del Fondo Extralegal para los servicios ofrecidos a través de este; así como su protección, respeto y la construcción de una relación contractual segura y equitativa con CAXDAC.
- Garantizar que en la atención y ofrecimiento de nuestro portafolio de productos y servicios se suministre información completa (derechos, obligaciones, contratos, tarifas, tasas, características, entre otros), de modo que los clientes actuales y potenciales comprendan y utilicen de una manera adecuada los servicios.
- Lograr que los canales de comunicación externa de CAXDAC sean una herramienta de divulgación de información comprensible, veraz, suficiente y oportuna, y propicien una comunicación en doble vía con el consumidor financiero.
- Diseñar e implementar programas y campañas de Educación Financiera que permitan y faciliten a los consumidores tomar decisiones informadas, comprender los requisitos legales exigidos para acceder a los derechos pensionales y las características de los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus respectivos costos o tarifas, las obligaciones y derechos de los consumidores financieros y los mecanismos establecidos para la protección de sus derechos.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 8 de 23	

- Evaluar, monitorear, controlar y buscar el mejoramiento continuo de los niveles de satisfacción del cliente de CAXDAC, con el fin de asegurar el cumplimiento de nuestros objetivos misionales en materia de servicio.
- Atender y resolver con eficiencia, calidad y oportunidad las quejas, reclamos, sugerencias y peticiones en los plazos y condiciones previstos, identificando las causas generadoras de las mismas, así como diseñando e implementando mecanismos de corrección, prevención y mejoramiento, que constituyan un mejor servicio y solución a las necesidades de los clientes.
- Recibir, evaluar e implementar según su viabilidad, las sugerencias formuladas por el Defensor del Cliente, los clientes y usuarios de la entidad.
- Permitir la prevención y resolución de conflictos de interés en el marco del SAC.
- Administrar los conflictos de interés que surjan entre los intereses de CAXDAC y los intereses de sus consumidores financieros (afiliados), de una manera transparente e imparcial, velando porque prevalezca el interés de los consumidores financieros cuando ellos efectivamente se presenten. Por lo que se dispone del anexo 1 Código de Buen Gobierno Corporativo “Deber de conducta para directores, funcionarios, miembros externos de comités, contratistas y proveedores”.
- Tramitar las quejas relacionadas con temas pensionales a través del vicepresidente jurídico, las correspondientes a servicios del Fondo Extralegal por el Gerente del Fondo, siendo su respuesta final suscrita por el Presidente de la entidad.
- Realizar mensualmente seguimiento y monitoreo tanto de los eventos que puedan afectar la debida atención y protección al consumidor financiero como de la efectividad de las medidas adoptadas para solventar dichas deficiencias como de los indicadores definidos dentro del SAC.
- Garantizar el cumplimiento de la obligatoriedad que tienen todos los empleados de CAXDAC de atender y registrar en el Sistema de Administración de Quejas y Reclamos las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes recibidas en forma telefónica, personal o escrita (ya sea vía correo físico o correo electrónico), por un cliente o por un usuario de los servicios o productos de CAXDAC, así como resolverlas por parte de quien las recibe, si es de su competencia, o trasladarlas al área responsable de su solución.
- Se analizan los informes del consumidor presentados trimestralmente y de acuerdo con las recomendaciones a que haya lugar, se elaborará un plan de acción con los responsables y los temas tratados.

4. SANCIONES

La sanción se aplica de manera general para la persona que incumpla las políticas del SAC.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 9 de 23	

Se entenderá por incumplimiento cuando:

- Se atiende la queja, reclamo, petición y sugerencia del cliente y/o usuario, pero no se informa al funcionario que debe conocer la queja.
- Una vez registrada la queja, reclamo, sugerencia o petición, el funcionario Jefe de Área efectúa la asignación del caso al responsable de su solución dos (2) días hábiles después de su radicación.
- Una vez asignada la queja, reclamo, sugerencia o petición al responsable de su solución, éste no responde en forma oportuna al cliente y/o usuario

La sanción se cumplirá en el siguiente orden:


Hasta 2 llamados de atención en forma verbal. Posteriormente 2 en forma escrita con registro en la hoja de vida por omisión en el cumplimiento de la operación de atención, recibo y registro.

Si surtidas estas notificaciones, la persona continúa con el incumplimiento, se seguirá el Procedimiento Disciplinario, previsto en las normas laborales vigentes.

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tendrán durante todos los momentos de su relación con la entidad, en desarrollo del principio de debida diligencia, los siguientes derechos:


- a) Ser informados de manera cierta, suficiente, clara y oportuna de las condiciones del sistema general de Pensiones, de las diferentes modalidades de pensión.
- b) Seleccionar el régimen y elegir la administradora de fondos de pensiones y trasladarse voluntariamente, tanto de régimen como de administradora, conforme a las normas vigentes sobre la materia
- c) Conocer la información de tiempos reportados y/o cotizados por los empleadores, así como los ingresos base de cotización.
- d) Acceder a herramientas financieras que la entidad decida ofrecer con el objeto de permitir al consumidor financiero conocer cálculos preliminares sobre el posible monto de su pensión.
- e) Recibir una adecuada educación respecto a los productos y servicios ofrecidos por CAXDAC, los costos de los productos de crédito del Fondo Extralegal y la rentabilidad de los ahorros. Sus derechos y obligaciones, así como los mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 10 de 23	

- f) Exigir la debida diligencia, asesoría e información en la prestación de los servicios ofrecidos por CAXDAC.
- g) Recibir de la entidad productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por CAXDAC.
- h) Tener a su disposición publicidad e información transparente, clara, veraz, oportuna y verificable, sobre las características propias de los productos o servicios ofrecidos y/o suministrados. En particular, la información suministrada por la entidad deberá ser de tal forma que permita y facilite su comparación y comprensión frente a los diferentes productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- i) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad, el Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación.

Igualmente, los consumidores financieros tendrán los siguientes deberes:

- a) Informarse adecuadamente de las condiciones del Sistema General de Pensiones, del nuevo sistema de administración de Multifondos y de las diferentes modalidades de pensión.
- b) Aprovechar los mecanismos de divulgación utilizados por la entidad para conocer el sistema general de pensiones, sus derechos y obligaciones.
- c) Emplear la debida atención y cuidado al momento de tomar decisiones, como son, entre otras, la afiliación, el traslado de administradora o de régimen. Las decisiones del consumidor financiero deberán contener la manifestación expresa de haber recibido la capacitación e información requerida para entender las consecuencias de esta
- d) Leer y revisar los términos y condiciones de los formatos de afiliación o traslado a las AFPS cuando decidan trasladarse al régimen de ahorro individual, así como diligenciar y firmar cualquier otro documento que se requiera dentro del Sistema General de Pensiones.
- e) Reconocer y aceptar que las decisiones que se tomen dentro del SGP manifestadas a través de documentos firmados o de otros medios idóneos autorizados para ello, implicarán la aceptación de los efectos legales, costos y demás consecuencias derivadas de las mismas, así mismo el silencio o la no toma de decisión
- f) Mantener actualizada la información que requiere CAXDAC tal como, dirección teléfono, correo electrónico y empleador entre otras. Informarse sobre los medios dispuestos por CAXDAC para la atención de sus peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.


	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 11 de 23	

- g) Informar a CAXDAC oportunamente cuando haya optado por el traslado al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad o a ISS hoy en día COLPENSIONES.
- h) Propender por el uso de los mecanismos dispuestos por CAXDAC para la educación financiera y previsional, así como para la actualización de información
- i) Entregar la información exigida para la vinculación, para el reconocimiento de prestaciones y para el control de lavado de activos y financiación del terrorismo.

En todo caso, durante la vigencia de la relación del afiliado con CAXDAC, este podrá solicitar la información que considere relevante y que razonablemente requiera para tomar decisiones informadas en relación con su participación en cualquiera de los dos regímenes del SGP o relacionados con la utilización de los servicios y/o productos.


6. OBLIGACIONES DE CAXDAC

- a) CAXDAC tiene para con sus afiliados el deber del buen consejo, proporcionando la información completa sobre sus alternativas para pensionarse en uno u otro régimen, los beneficios, inconvenientes y efectos de la toma de decisiones en relación con los dos sistemas de pensión existentes y sobre la evolución de los temas pensionales, suministrar información al público respecto de los Defensores del Consumidor Financiero, de conformidad con las instrucciones que sobre el particular imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- b) Entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de estos.
- c) Suministrar los extractos relacionados con los períodos laborados, cotizados y adeudados por los empleadores.
- d) Suministrar información comprensible y publicidad transparente, clara, veraz, y oportuna acerca de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado.
- e) Contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), en los términos indicados en la ley, en los decretos que la reglamenten y en las instrucciones que imparta sobre el particular la Superintendencia Financiera de Colombia.
- g) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.
- h) Informar a los afiliados las normas para acceder a la pensión, elaborar los contratos y anexos que regulen las relaciones con los clientes del Fondo Extralegal, con claridad, en caracteres legibles a simple vista, y ponerlos a

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 12 de 23	

disposición de estos para su aceptación. Copia de los documentos que soporten la relación contractual deberá estar a disposición del respectivo cliente, y contendrá los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas y la forma para determinarlos.

- f) Abstenerse de hacer cobros no pactados o no informados previamente al consumidor financiero, de acuerdo con los términos establecidos en las normas sobre la materia, y tener a disposición de este los comprobantes o soportes de los pagos,
- g) Abstenerse de realizar cobro alguno por concepto de gastos de cobranza prejudicial respecto a la cartera colocada por el Fondo Extralegal, sin haberse desplegado una actividad real encaminada efectivamente a dicha gestión, y sin haber informado previamente al consumidor financiero el valor de estos. Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados.
- h) Guardar la reserva de la información suministrada por el consumidor financiero y que tenga carácter de reservada en los términos establecidos en las normas correspondientes, sin perjuicio de su suministro a las autoridades competentes.
- i) Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de los productos a una fecha determinada, cuando el consumidor financiero lo solicite, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto, salvo aquellos casos en que la entidad vigilada se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa.
- j) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables.
- k) Proveer los recursos humanos, físicos y tecnológicos para brindar una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- l) Permitir a sus clientes la consulta gratuita, por los canales que la entidad señale, del estado de sus productos y servicios.
- m) Contar en su sitio en Internet con un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al consumidor financiero.
- n) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.
- o) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación, en la recopilación de la información y la obtención de pruebas en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible
- p) No requerir al consumidor financiero información que ya reposé en la entidad vigilada o en sus dependencias, sin perjuicio de la obligación del consumidor

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 13 de 23	

financiero de actualizar la información que de acuerdo con la normatividad correspondiente así lo requiera.

- q) Desarrollar programas y campañas de educación financiera a sus clientes sobre los diferentes productos y servicios que prestan, obligaciones y derechos de estos y los costos de los productos y servicios que prestan, mercados y tipo de entidades vigiladas, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la protección de sus derechos, según las instrucciones que para el efecto imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SAC


En CAXDAC, todos somos responsables de proteger y brindar una sana, oportuna y eficaz asesoría, atención y protección a los consumidores financieros (afiliados). Las funciones y responsabilidades contenidas en este manual son las establecidas por la normatividad legal e interna de la entidad, y por ende son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios.

En el marco legal del Sistema de Atención al Consumidor Financiero, la **Junta Directiva** tendrá las siguientes funciones como ente responsable del SAC

- a) Establecer las políticas relativas al SAC.
- b) Aprobar el manual del SAC y sus actualizaciones.
- c) Pronunciarse respecto de cada uno de los aspectos que contengan los informes periódicos que rinda el Representante Legal respecto del SAC, así como sobre las evaluaciones periódicas que efectúen los órganos de control.

El **Representante Legal** a su vez deberá asumir las siguientes funciones con el fin de darle cumplimiento al Sistema de Atención al Consumidor Financiero:

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva el manual del SAC y sus modificaciones.
- b) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva, relativas al SAC.
- c) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- d) Diseñar y establecer los planes y programas de educación y de información a los consumidores financieros.
- e) Establecer mecanismos para realizar un seguimiento permanente del SAC.
- f) Establecer las medidas relativas a la capacitación e instrucción de los funcionarios de las áreas involucradas en la atención y servicio a los consumidores financieros.
- g) Velar por la correcta aplicación de los controles.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 14 de 23	

- h) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.

El Vicepresidente Jurídico, deberá dar respuesta oportuna a las solicitudes que sobre pensiones formulen los aviadores civiles vinculados a la Entidad.

El Vicepresidente Financiero y/o Asistente del Fondo Extralegal, deberá informar a los consumidores financieros vinculados a CAXDAC sobre:

- a. Los servicios ofrecidos por el Fondo Extralegal;
- b. La rentabilidad registrada por el Fondo Extralegal y las perspectivas que se tiene sobre el mismo;
- c. El estado del trámite sobre las solicitudes de crédito presentadas por los consumidores financieros; y
- d. Toda aquella información que resulte de interés para los consumidores financieros afiliados o no al Fondo Extralegal.


El Gerente Técnico, deberá atender todas las solicitudes formuladas por las empresas aéreas relacionadas con la vinculación y novedades de aviadores civiles, especialmente los relacionados con la información necesaria para la elaboración de los cálculos actuariales que deben ser aprobados por la Superintendencia de Transporte. Así mismo, deberá atender los requerimientos que sobre este particular formulen tanto la citada Superintendencia, como la Financiera.

El Director de Sistemas, deberá garantizar la eficiencia y actualización constante de los canales físicos, virtuales o telefónicos, así como de los mecanismos dispuestos para el suministro de la información a los consumidores sobre los diferentes productos y servicios, tarifas, tasas, procedimientos de atención de quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias, funciones del Defensor del Consumidor Financiero, entre otros.

La Directora Administrativa: responsable del Sistema de Administración y Atención del Consumidor Financiero SAC, sus reportes y actividades de mejora.

Los **Órganos de control** en ejercicio de sus funciones, la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna, serán responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de todas y cada una de las etapas del SAC, con el fin de determinar las deficiencias, el origen de estas y determinar las oportunidades de mejora del SAC.

Así mismo, los órganos de control deberán elaborar un informe periódico dirigido a la Junta Directiva, como mínimo semestral, en el que se reporten las conclusiones

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 15 de 23	

obtenidas acerca del proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SAC.

8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA


La manera institucional de contestar el teléfono y atender las llamadas es “Buenos Días/ Buenas Tardes/ Buenas Noches, CAXDAC, Nombre de la dependencia, área o sección, habla (nombre de la persona que contesta)”. En caso de que sea una llamada de una extensión interna, previamente identificada, se puede omitir CAXDAC. Adicionalmente, en el momento de ausentarse del puesto de trabajo se debe desviar a otra extensión o usar el buzón de mensajes.

Para tener una atención de calidad debemos contestar el teléfono máximo al tercer timbre. Además, es de suma importancia recordar que el teléfono es un instrumento que nos permite conocer, identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y por lo tanto debemos utilizarlo adecuadamente.

9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Cuando los clientes visiten las oficinas de la entidad se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Establezca contacto visual con el cliente.
2. Salude al cliente de manera formal y atiéndalo inmediatamente. Si hay más clientes:
 - a. Salúdelos y pídale que lo esperen un momento.
 - b. Invítelo a sentarse.
 - c. Si no lo puede atender invítelo a pasar con otro funcionario que esté disponible.
3. Identifíquese con su nombre ante el cliente.
4. Solicite el nombre al cliente y cada vez que se refiera a el, hágalo por el nombre.
5. Escuche y asegúrese de identificar plenamente la necesidad del cliente. En caso de que su consulta se refiera a realizar un requerimiento, sugerencia, solicitud, reclamo o queja registre dicha situación en el aplicativo diseñado para tal fin.
6. Atienda el requerimiento o reclamo del cliente, si no se puede resolver inmediatamente presente otras alternativas o proporcione una fecha estimada de atención. Así mismo, agradézcale al cliente y/o usuario la manifestación de su queja, haciéndole saber que lo entendemos, que lo vamos a valorar, y que

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 16 de 23	


se le va a solucionar y no se va a repetir, siempre y cuando esto sea lo procedente.

7. Verifique que el cliente quede satisfecho con la respuesta proporcionada, de lo contrario explíquelo nuevamente hasta que su inquietud quede resuelta.
8. Despida al cliente de manera amable y cordial.

10. MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Dentro de nuestra cultura de servicio se deben tener en cuenta los 10 Mandamientos de Atención al Cliente con el fin de prestar un servicio de calidad, que deben aplicarse dentro de las normas y políticas establecidas por CAXDAC. A continuación, se relacionan:

1. *El cliente está por encima de todo:* el cliente es la razón de ser de CAXDAC, por este motivo debemos hacerlos sentir importantes demostrando preocupación por atender sus necesidades.
2. *No hay nada imposible cuando se quiere:* a pesar de que los clientes exijan cosas difíciles de cumplir, con un poco de esfuerzo se puede conseguir algo semejante a lo requerido inicialmente, en el caso de las prestaciones legales, si es posible jurídicamente
3. *Cumple todo lo que prometas:* se debe buscar la manera de ayudar a los clientes y facilitarles la relación con CAXDAC, por lo tanto, no hay que prometer nada que no se pueda cumplir.
4. *Solo hay una forma de satisfacer al cliente:* darle más de lo que espera, siempre y cuando sea posible dentro del marco legal: es lógico que un cliente se sienta más satisfecho cuando recibe más de lo que estaba esperando y eso se logra conociendo y escuchando con atención las necesidades y deseos de los clientes.
5. *Para el cliente tú marcas la diferencia:* los clientes perciben a los empleados que los atienden como la imagen de CAXDAC, es por esto que, aunque los procesos funcionen perfectamente si el empleado que tiene el contacto con el cliente falla este se va a llevar una mala imagen y con la atención se puede lograr que el cliente sienta satisfacción o insatisfacción. En caso de cometer errores, se hace necesario ofrecerle disculpas al cliente.
6. *Fallar en un punto significa fallar en todo:* los clientes lastimosamente se acuerdan de los errores cometidos en el proceso, por esto cuando se incumple en algún aspecto la relación con el cliente se deteriora completamente y los momentos positivos se olvidan.
7. *Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos:* para poder satisfacer a los clientes externos se hace importante primero satisfacer a los clientes internos; por esta razón se debe generar al interior de la oficina o área un ambiente de colaboración, respeto, buen trato y reconocimiento, para que de esta forma se pueda proyectar una buena actitud a los clientes.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 17 de 23	

8. *El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente:* los clientes son los encargados de evaluar el servicio recibido a través de los indicadores de gestión, si estos son buenos se expresan adecuadamente de CAXDAC, pero también le deterioran la imagen cuando los servicios no son los adecuados. .
9. *Por muy bueno que sea un servicio, siempre se puede mejorar:* por más que se alcance la meta propuesta en la percepción del servicio, es importante mejorar, ya que la fluctuación del mercado requiere un mejoramiento continuo de la promesa de valor con el fin de perdurar
10. *Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo:* se debe concebir a CAXDAC como un todo y se debe trabajar en conjunto, tanto la parte financiera como la jurídica y la administrativa, cuando se trata de lograr la satisfacción de los clientes.

Adicional a los mandamientos descritos anteriormente, se deben contemplar las habilidades y virtudes para prestar un buen servicio al cliente.

11. HABILIDADES Y VIRTUDES PARA EL SERVICIO

ESCUCHAR CON EMPATÍA:

Significa demostrarle que se entendió el sentimiento que quería expresar el cliente y colocarse en los zapatos de él.

VERIFICAR LA INFORMACIÓN:

Asegurarse que se comprendió el mensaje que el cliente quería expresar y utilizar todos los métodos para lograr su entendimiento.

COMPRENDER PRIMERO PARA LUEGO SER ENTENDIDO:

El ser humano tiene como costumbre no escuchar lo que los demás le dicen, sino que exigen ser escuchados. Hay que cambiar el paradigma y empezar a escuchar a los clientes con el fin de hacerlos sentir comprendidos.

UTILIZAR CIFRAS, DATOS Y HECHOS

Al responderle al cliente, no se debe hacer con el mismo sentimiento con el que él se está expresando, se le debe contestar con hechos, cifras y datos contundentes que cubran el vacío de información que genera la inconformidad.

CONTACTO CON EL CLIENTE

Mantener el contacto con el cliente, significa concebir la relación con éste como un ciclo permanente de tres fases: DURANTE – DESPUÉS – ANTES.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 18 de 23	

12. ETAPAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

El Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) se materializa a partir de las siguientes etapas:

- a) **Identificación:** en esta etapa se establecen todos aquellos hechos o situaciones que afecten o puedan impactar en la debida atención y protección a los consumidores financieros.


Para tal efecto se analizan las causas que generan las quejas, reclamos y solicitudes, los riesgos operativos que tienen relación con el servicio al cliente, y los resultados de las diferentes mediciones del nivel de satisfacción realizadas entre clientes y usuarios.

A partir de las quejas y reclamos más frecuentes se definen los tipos de riesgos asociados a las diferentes líneas de negocios y se revisan los riesgos operativos de aquellos procesos que estén relacionados directa e indirectamente con el servicio al cliente.

- b) **Medición:** basados en la estadística de quejas y reclamaciones y en la metodología utilizada por SARO para la medición de los riesgos operativos, se mide la probabilidad y el impacto de ocurrencia de las situaciones que afecten la calidad de nuestro servicio al cliente.
- c) **Control:** en CAXDAC se toman las medidas necesarias para: controlar los eventos que impacten en la debida atención y protección al consumidor financiero, disminuir su probabilidad e implementar acciones y planes de mejora respecto de las quejas y reclamos, resultados de mediciones de satisfacción y niveles de riesgos asociados a los diferentes procesos que tienen relación con servicio. Todo esto a partir de la articulación de los diferentes sistemas:
- Sistema Administración del Riesgo Operativo (SARO)
 - Sistema Integral de Control Interno de CAXDAC (SICIC)
 - Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Terrorismo (SARLAFT)
- d) **Monitoreo:** esta fase se realiza de manera continua.

13. INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (SAC)

CAXDAC cuenta con una sede única en Bogotá en la cual se atienden las solicitudes relacionadas tanto con aspectos pensionales, como los servicios de ahorro y crédito ofrecidos por el Fondo Extralegal, así como la actividad de recaudo de aportes y cobro a las empresas aéreas. La entidad cuenta con una página WEB institucional www.caxdac.com y con un Defensor del Consumidor Financiero.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 19 de 23	

Adicionalmente, contamos con colaboradores con talento humano, competencias y el conocimiento adecuado para poder ofrecerles a los clientes una atención con amabilidad, agilidad y asesoría en todos los momentos.

CAXDAC dispone en la página web de herramientas tales como:

- Vista modo lectura
- Impresión de texto del contenido de la página
- Modo de contraste
- Ampliación y reducción del contenido de la página

También cuando los afiliados no pueden desplazarse a las instalaciones de CAXDAC por alguna discapacidad, en la ciudad de Bogotá la entidad enviará a su sitio de residencia un funcionario para atención personalizada de los servicios que requiera.


Al igual se cuenta con la atención telefónica y a través del correo institucional@caxdac.com para cualquier solicitud de ahorros, créditos, temas pensionales, etc.

A través de la metodología introducida para el SARO se identificarán las actividades relacionadas con el servicio al cliente para facilitar el registro de incidentes sobre su adecuada atención. El registro de los eventos estará en cabeza del URO, debiendo reportar los eventos semestralmente al presidente.

14. CAPACITACIÓN E INSTRUCCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS

Para la capacitación de sus colaboradores en el SAC, CAXDAC adopta las siguientes estrategias:

- Se llevará a cabo anualmente una capacitación a todos los empleados relacionada con los objetivos, las definiciones, directrices y procedimientos adoptados en el marco del SAC, además de temas sobre el Defensor del Consumidor. Cuando se actualice el manual del SAC de igual manera se procederá a capacitar sobre las modificaciones efectuadas.
- La Presidencia y la Dirección Administrativa participarán en las inducciones programadas para colaboradores para introducir el SAC y los conceptos que soportan la cultura de servicio. Asimismo, aprovechará los medios internos de comunicación para promover la concientización y consolidación de este sistema.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 20 de 23	

15. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

CAXDAC propende porque la información al consumidor financiero sea adecuada en términos de oportunidad, pertinencia y suficiencia. A través de sus diferentes canales, correo electrónico y página web de la entidad, suministra información comprensible, clara, veraz y oportuna acerca de los productos y servicios ofrecidos, remite oportunamente información y promociona las instancias internas y externas a las cuales los consumidores (afiliados) pueden acudir en caso de peticiones, quejas o reclamos.

16. EDUCACIÓN FINANCIERA E INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Para garantizar la Educación y la Información al Consumidor financiero CAXDAC tendrá como estrategias:


- La actualización de la información de sus productos y servicios en los diferentes canales de comunicación con el cliente.
- Publicación permanente de tarifas y tasas de los diferentes productos y servicios publicados en los diferentes canales (Oficinas y página web).
- Publicación de contratos estandarizados de los productos del Fondo Extralegal en la página web.
- Divulgación de los derechos y prácticas de protección propias de los Consumidores Financieros.
- Brindar información sobre los productos y servicios de la entidad a través de los canales virtuales y físicos de comunicación con el cliente que faciliten su conocimiento, comprensión y el uso adecuado de los mismos.
- Ofrecer conocimientos y herramientas que le permitan al cliente en el marco del SAC promover su crecimiento económico, el manejo efectivo de los instrumentos básicos de la vida financiera, así como aprovechar oportunidades y mejorar su calidad de vida.
- Divulgación de las normas que tengan incidencia en los derechos pensionales.

17. PROCEDIMIENTOS

El SAC se apoyará además en los siguientes subprocesos, entre otros,

- a) procedimiento de PQRS
- b) procedimiento de atención a los socios o asociados al Fondo Extralegal; y
- c) procedimiento de registro y cobro de aportes a la empresa aéreas.

18. DOCUMENTACIÓN

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 21 de 23	

Además de la documentación descrita en este manual, también hacen parte del SAC los informes de la Junta Directiva, Representante Legal y órganos de control (Auditoría Interna y Revisoría Fiscal)

19. DEFINICIONES

Con el fin de facilitar la terminología utilizada en el SAC, a continuación, se presenta un glosario de términos:

Cliente: es toda persona natural con la cual CAXDAC establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto o servicio propio de su actividad.

Cliente Potencial: persona natural que se encuentra en la fase previa a contratar los productos o servicios ofrecidos por CAXDAC.


Consumidor Financiero: es todo usuario, cliente actual y potencial de CAXDAC.

Cultura: es el conjunto de valores, creencias y normas compartidas por los integrantes de una organización y que dan forma al comportamiento y expectativas de cada uno de los miembros de la misma.

Cultura de Servicio: son las creencias, sistemas, estrategias, decisiones, normas, procedimientos, liderazgo y comportamientos del personal, que están orientados al logro de resultados que benefician al cliente y aseguren su satisfacción total.

Derechos del Consumidor Financiero: el consumidor financiero tiene derecho a recibir por parte de la entidad vigilada productos y servicios que cumplan con los estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones que asumen las entidades en el contrato. Así mismo, el usuario financiero también debe recibir publicidad e información transparente, clara y verificable sobre las características de los productos o servicios que ofrece cada entidad. También puede exigir calidad y eficacia en la prestación del servicio y tiene derecho a conocer los costos que le genera cada servicio ofrecido.

Defensor del Consumidor Financiero: persona que se encarga de proteger a los usuarios de posibles irregularidades y abusos en los que puedan incurrir las entidades. Es el vocero de los consumidores ante las entidades financieras y debe actuar como conciliador entre los usuarios y CAXDAC. También puede realizar recomendaciones a la entidad para mejorar la atención al cliente y proponer modificaciones normativas a las autoridades de control para proteger los derechos del consumidor.

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 22 de 23	

Estrategia de Servicio: es una fórmula característica para la prestación de un servicio; esa estrategia es inherente a una premisa de beneficio bien escogida que tiene valor para el cliente y que establece una posición competitiva real. Principio organizacional que permite a la gente que trabaja en CAXDAC canalizar sus esfuerzos hacia los servicios enfocados en beneficios que se distingan bien por el cliente y puede estar desde la alta gerencia hasta las líneas inferiores¹.

Momento de verdad: episodio en el cual un cliente hace contacto con algún aspecto de la compañía, por remoto que sea, y debido a eso, tiene oportunidad de formarse una impresión.²

Petición: es una solicitud que no involucra insatisfacción, sino una necesidad o deseo del cliente o usuario.

Prácticas Abusivas: son aquellas que afectan los intereses del consumidor financiero y que son aplicadas a través de cláusulas que conllevan a abusos contractuales o que afectan el equilibrio del contrato en donde CAXDAC se aproveche de su posición dominante.

Productos y servicios: operaciones legalmente autorizadas que se usan en un contrato celebrado con el cliente o que tienen origen en la ley.

Los servicios se refieren a aquellas actividades relativas al desarrollo de las correspondientes operaciones y que se suministran a los consumidores financieros.

Queja: expresión de inconformidad, disgusto o enfado manifestado por un cliente o usuario, la cual en ningún momento está afectando los intereses monetarios de éste ni de la Institución. Para su solución no siempre se requiere de la intervención de organismos de control internos.


Reclamo: es la oposición o contradicción que un cliente y/o usuario hace a algo que a su juicio es injusto y que además afecta los intereses monetarios tanto de éste como de la Institución. Para su solución se requiere de la intervención de Organismos de Control Internos.

Satisfacción del cliente: actitud positiva del cliente hacia CAXDAC, que demuestra que el producto o servicio brindado ha cubierto sus necesidades y expectativas.

Servicio: conjunto de actividades interrelacionadas que ofrecemos con el fin de que el cliente obtenga un producto/servicio en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Es la resultante de la interacción entre el cliente,

¹ ALBRECH, Karl. ZEMKE, Ron. Gerencia del servicio. Editorial 3R Editores.

² ALBRECH, Karl. ZEMKE, Ron. Gerencia del servicio. Editorial 3R Editores. Pág. 31

	Caja de Auxilios y de Prestaciones de ACDAC – CAXDAC SISTEMA DE ATENCION AL CONSUMIDOR -SAC	CÓDIGO	MN-AC-001
		FECHA	Junio 2020
		VERSIÓN	003
		Página 23 de 23	

el soporte físico y el personal en contacto. Esta resultante es el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente.

Sugerencia: una idea o propuesta orientada a mejorar, ajustar, redefinir, crear o modificar un proceso, producto o servicio, que responde a una necesidad o expectativa, que contribuirá a elevar los niveles de satisfacción de nuestro consumidor, cliente o usuario. Puede provenir tanto de los clientes, como de los colaboradores de la empresa.