



PROTOCOLO

de Atención Eficiente
Canal Virtual **SIC FACILITA**

Grupo de Atención al Ciudadano

Febrero de 2015



SIC FACILITA



GENERALIDADES CANAL DE ATENCIÓN SIC FACILITA

SIC Facilita, al ser una herramienta web que involucra tanto a los funcionarios de la entidad, en su labor de atención y mediación, como a los ciudadanos y empresas del mercado, se convierte en un canal de gran practicidad por ser ágil y fácil de usar.

Es de naturaleza virtual, y en él podrán registrarse los consumidores y proveedores de productos o servicios para acceder a un chat de mediación en línea que ayudará a resolver sus conflictos en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Para ello, se buscará adherir a este proyecto el mayor número de proveedores posibles para que, en término de días y con la labor de facilitación de la SIC, el consumidor reciba una solución a su reclamo.

La labor de facilitación de los funcionarios de la SIC es de suma importancia durante este proceso, pues son las personas gestoras de un servicio que debe cumplir con el protocolo de atención eficiente.



SIC FACILITA



JUSTIFICACIÓN DE SU CREACIÓN Y SU IMPLEMENTACIÓN

El servicio a la ciudadanía es la filosofía que le da sentido a la entidad y que se materializa a través del Grupo de Atención al Ciudadano, en donde la SIC tiene la oportunidad de estar en contacto directo con los usuarios para escuchar sus requerimientos, necesidades, expectativas e inquietudes.

Para el Grupo de Atención al Ciudadano, los usuarios son el eje de la gestión pública, la cual esta dirigida a garantizar el respeto a sus derechos, su bienestar y calidad de vida.

En concordancia con las funciones del programa y canal de atención SIC Facilita, el Grupo de Atención al Ciudadano, a través de sus funcionarios, tiene la responsabilidad de mediar y facilitar el proceso de crear acuerdos amistosos entre consumidores y proveedores de productos y/o servicios, informar y orientar a las partes involucradas, administrar y promover soluciones a los conflictos generados en el intercambio de bienes del mercado. La eficiente y efectiva labor de nuestros funcionarios de atención a través de este canal, es la razón de ser de este protocolo y la que determina el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio prestado.



CARTA DE TRATO DIGNO

A LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD

La Superintendencia de Industria y Comercio, en aras de garantizar los derechos constitucionales y en concordancia con lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo, Ley 1437 de 2011, se compromete a vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizar a sus usuarios la atención por los canales:

Presencial, de lunes a viernes de 8.00 a.m. a 4.30 p.m.

Telefónico, dentro del horario de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 7.00 p.m.

Virtual, mediante los enlaces publicados en la página web www.sic.gov.co: Servicio al ciudadano; Buzón de contacto, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; Asesoría en línea-chat y a través del correo electrónico contactenos@sic.gov.co, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias, quejas y reclamos.

De igual manera, los Derechos que se enuncian a continuación, se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Superintendencia.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



SIC FACILITA



ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO SIC FACILITA

Los funcionarios servidores del canal SIC Facilita deberán observar y cumplir con los siguientes atributos mínimos de atención:

Respeto: todos los ciudadanos deben ser reconocidos y valorados como seres humanos, sin importar sus particularidades.

Amabilidad: Se requiere aplicar la cortesía y diplomacia en el lenguaje escrito, teniendo siempre presente la sinceridad.

Confiabilidad: la información que se entregue a los ciudadanos debe ser certera y correcta, de la manera prevista en las normas.

Empatía: los funcionarios de servicio se mostrarán perceptivos y comprensivos con respecto a las necesidades y sentimientos de los usuarios.

Inclusión: la calidad en la atención debe permanecer siempre constante, sin distingos ni discriminaciones de ninguna naturaleza.

Oportunidad: el servicio se debe prestar en el momento adecuado, sin tardar más de los términos acordados con el ciudadano.

Efectividad: los requerimientos de los ciudadanos se deben resolver durante la atención.



SIC FACILITA



ACTITUD DEL FUNCIONARIO SIC FACILITA

La actitud general de servicio que más se acerca a lo adecuado y socialmente aceptable, es la disposición de escuchar a los ciudadanos, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones. Ser conscientes de que cada persona y cada proveedor tienen una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado.

En todo canal virtual, como lo es SIC Facilita, se recomienda a los funcionarios de atención aplicar el siguiente protocolo de comportamiento y actitud:

- Leer cuidadosamente y evitar interrumpir al ciudadano o al proveedor mientras expresan sus ideas en línea.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir, sin generar falsas expectativas.
- Entender los problemas de los usuarios.
- Ser respetuoso.
- Orientar y mediar con claridad y precisión, durante y posterior al tiempo de atención.
- Atender con calidez, formalidad y agilidad.
- Evitar tratos desinteresados o demasiado condescendientes (nunca los extremos).
- Evitar hacer esperar innecesariamente en línea sin ofrecer una explicación por las demoras.
- Tener la información y el conocimiento necesarios para atender las solicitudes.
- Exigir respeto a los usuarios agresivos o groseros. Si persisten en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.



SIC FACILITA



ACTITUD HACIA USUARIOS ALTERADOS SIC FACILITA

Para tratar a los ciudadanos inconformes, confundidos o furiosos, que ingresen a la plataforma virtual de SIC Facilita, se aconseja adoptar la siguiente actitud:

- Mantener una actitud amigable, formal y nunca mostrarse agresivo en el lenguaje verbal escrito.
- Dejar que los usuarios se desahoguen, escucharlos atentamente, no interrumpirlos ni entablar discusiones con ellos.
- Evitar calificar sus estados de ánimo, y no pedirles que se calmen.
- No tomar la situación como algo personal: los usuarios se quejan de un servicio, de un inconveniente con un proveedor, no del funcionario que está mediando.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que los usuarios también se calmen.
- Cuidar el tono de la comunicación virtual: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestren consciencia de la causa y el malestar de los usuarios involucrados en el problema.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre repetidamente con otros usuarios, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- Si la respuesta es negativa, explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a lo que el usuario espera.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que los usuarios quieren, ayuden a solucionar aceptablemente las peticiones y le muestren a los usuarios que son importantes y que la intención es prestarles un servicio de calidad, a pesar de los inconvenientes por los que estén atravesando como consumidor y proveedor de productos y servicios.



SIC FACILITA



DATOS MÍNIMOS INTERACCIÓN SIC FACILITA

El funcionario asesor de SIC Facilita deberá solicitar y enviar, como mínimo, los siguientes datos a los usuarios, sean estos consumidores o proveedores.

Contenido requerido en las comunicaciones escritas a través del canal virtual SIC Facilita:

Los documentos generados por la plataforma tecnológica SIC Facilita estarán sujetos a la inclusión de los campos que solicite el área jurisdiccional en cualquier momento y de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando durante el proceso de arranque, estabilización y normalización de la atención; no obstante, se sugiere como mínimo la siguiente información:

- Nombres y apellidos
- Direcciones completas (postal y correo electrónico)
- Ciudad - municipio - departamento
- Número de radicado
- Logo de la entidad
- Dirección página web
- Teléfonos de contacto (fijo y móvil)
- Dirección sede principal de proveedores
- Línea de atención gratuita de proveedores
- Clave de acceso para proveedores involucrados en la interacción
- Clave de acceso para consumidores involucrados en la interacción



SIC FACILITA



DATOS MÍNIMOS INTERACCIÓN SIC FACILITA

Datos mínimos requeridos sobre la queja que presenta el consumidor:

Los documentos generados por la plataforma tecnológica SIC Facilita estarán sujetos a la inclusión de los campos que solicite el área jurisdiccional en cualquier momento y de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando durante el proceso de arranque, estabilización y normalización de la atención; no obstante, se sugiere como mínimo la siguiente información:

- Motivo de la queja
- Categoría del bien o servicio
- Sub-categoría del bien o servicio
- Descripción del producto adquirido o servicio prestado
- Precio
- Fecha en la que se presentó la inconformidad
- Defecto y/o inconformidad
- Otros datos relevantes
- Pretensión



SIC FACILITA



LA LABOR DEL MEDIADOR SIC FACILITA

La labor del mediador o facilitador es estructural a lo largo del proceso de atención, pues es quien propicia, controla y maneja la plataforma de atención desde donde se generan las interacciones entre consumidores y proveedores. En este sentido, sus actividades están enmarcadas dentro del siguiente protocolo de trabajo:

- Realizar el respectivo seguimiento y control de los casos que le asigne de manera automática el sistema.
- Activar y desactivar las sesiones de chat de mediación de acuerdo a la agenda programada con antelación. Será la persona que dé inicio y final a las interacciones en línea.
- Reagendar sesiones, cuando se requiera, utilizando la herramienta virtual de SIC Facilita
- Revisar el modulo diariamente para identificar el estado de las quejas y dejar la evidencia de cada actuación en la plataforma: aceptación o inaceptación de pretensiones, acuerdos, inaceptación de propuestas, contrapropuestas del proveedor, aceptación o inaceptación de contrapropuestas, novedad por falta de gestión por parte de cualquiera de las partes involucradas, agendamiento de mediaciones, novedad por vencimiento de tiempo debido a falta de gestión de las partes durante 15 días hábiles, novedad por necesidad de traslado a una entidad de competencia, novedad por desistimiento del consumidor.
- Propiciar un ambiente de facilitación de la conversación entre las partes, mediante una actitud neutral, conciliadora, proactiva y optimista, teniendo presente que los únicos que exponen sus puntos de vista son los consumidores y proveedores.



SIC FACILITA



PROCESOS DE LA PLATAFORMA SIC FACILITA

La plataforma SIC Facilita genera el ambiente virtual propicio para la mediación entre los consumidores y proveedores, buscando la solución a sus controversias. De esta forma, las comunicaciones que se emitan automáticamente, dentro de esta plataforma, contemplan y requieren el cumplimiento estricto de los siguientes aspectos, para lograr una adecuada atención:

- Notificación al consumidor que la SIC ha recibido su queja
- Notificación al proveedor que un consumidor presentó una queja contra él, a través de la plataforma SIC Facilita
- Elaboración de contrapropuestas
- Agendamiento para sesión de chat de mediación en la plataforma
- Notificación al consumidor para invitarlo al chat de mediación
- Notificación al proveedor para invitarlo al chat de mediación
- Asignación de casos al funcionario gestor de la SIC
- Administración de casos en la plataforma SIC Facilita
- Mediación de las conversaciones durante el chat
- Resumir y elaborar los acuerdos a los que lleguen las partes (acta de acuerdo)
- Elaborar e informar los desacuerdos (acta de no acuerdo)
- Preparar las estadísticas propias de la atención en este canal
- Realizar los informes de gestión (listado de quejas, estado de las quejas, casos cerrados, casos activos)



SIC FACILITA



LINEAMIENTOS DURANTE EL CHAT SIC FACILITA

Durante el chat de mediación con consumidores y proveedores, el funcionario asesor y mediador de SIC Facilita deberá tener en cuenta el protocolo de interacción virtual para todas las etapas de la atención:

Saludo inicial

- Salude a quienes estén conectados al chat virtual: Buenos días/tardes/noches, reciban todos un cordial saludo y bienvenidos a la sesión de mediación a través de la plataforma virtual SIC Facilita. Mi nombre es...
- Intervenga y dé soluciones a los usuarios de una manera sencilla y clara.
- Recuerde no utilizar siglas ni abreviaturas y hablar con los usuarios de “Usted” como señal de respeto y cordialidad.

Despedida

- Finalice su interacción con un párrafo amigable y concreto, como “Les informamos que la sesión de mediación ha terminado. La Superintendencia de Industria y Comercio agradece a los intervinientes por acudir a la plataforma de SIC Facilita y buscar la solución a sus conflictos”.
- También puede terminar sus comunicaciones con frases como “Hasta pronto”, “Gracias por su tiempo”, “Que tengan todos un buen día/tarde/noche”.



SIC FACILITA



LINEAMIENTOS DURANTE EL CHAT SIC FACILITA

Se dará un tiempo de máximo 15 minutos, para que las partes citadas se conecten y puedan iniciar el chat de mediación, de lo contrario este se reasignará por única vez.

Durante la atención en el chat de mediación

Para que una mediación en SIC Facilita se realice de forma cordial y respetuosa, los funcionarios deberán tener en cuenta las siguientes reglas:

1. El facilitador actuará de manera neutral, y su mayor propósito será lograr una debida comunicación para que las partes lleguen a un acuerdo.
2. La solución a la controversia planteada deberá surgir de las partes.
3. Es deber de las partes, tener un trato correcto, respetuoso y tolerante; está prohibido el uso del lenguaje no apropiado para dirigirse a las personas que se encuentran conectadas.
4. La finalidad más importante al entrar al chat es lograr un acuerdo entre el consumidor y el proveedor.
5. La mediación tendrá una duración máxima de cuarenta y cinco (45) minutos. Al finalizar dicho término, se cerrará de forma automática.

Algunas frases útiles que se pueden utilizar durante la mediación

- Señor consumidor, manifieste brevemente su queja y su pretensión.
- Señor proveedor, ¿acepta la pretensión planteada por el consumidor o tiene alguna contrapropuesta?
- Señor consumidor ¿acepta la propuesta planteada por el proveedor?
- Señor proveedor relacione de forma precisa, a qué se compromete con el consumidor, indicando la fecha y lugar de cumplimiento.
- Señores Intervinientes, tan solo quedan 15 minutos de chat.
- Finalizada esta sesión de chat, el facilitador elaborará y corregirá el correspondiente contrato de transacción o acta de acuerdo / desacuerdo, de conformidad con lo manifestado por las partes. El documento lo pueden consultar a través de la plataforma SIC Facilita.



SIC FACILITA



LINEAMIENTOS DURANTE EL CHAT

SIC FACILITA

Cualquiera que sea la interacción, es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer mensajes en pantalla cuesta más trabajo que una comunicación en papel. Contenidos muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos, para dar un respiro y permitir una mejor comprensión.
- Un texto preciso y bien estructurado, ayuda a evitar mal-entendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hagan los usuarios, de forma clara y precisa.
- Revisar muy bien quiénes son los destinatarios de mensajes que se deban enviar posteriores a la sesión de chat de mediación.
- Elaborar, guardar, cargar en la herramienta y enviar las comunicaciones pertinentes en archivos de formato que la mayoría de software puedan leer.



SIC FACILITA



LINEAMIENTOS DURANTE EL CHAT

SIC FACILITA

- Revisar mayúsculas, puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (No muy densa). Lenguaje directo y sencillo.
- Considerar las posibles preguntas frecuentes durante un proceso de mediación, y tener documento guía con las respuestas establecidas.
- En caso de que surjan preguntas de las partes que requieran respuestas más detalladas, se piden datos como correo electrónico, número telefónico, número de cédula y se informa que debido a la complejidad de la información requerida esta será tomada como una solicitud formal para ser cargada en la herramienta virtual de SIC Facilita
- No se entrega información catalogada como confidencial por la entidad, la finalidad de este chat es solamente intentar resolver los problemas que hayan surgido entre consumidor y proveedor.
- Se responderán dudas e inquietudes en tiempo real y se podrá orientar neutralmente a los usuarios en los casos en que surjan conflictos durante el chat.
- Informar la fecha en que ambas partes recibirán algún tipo de comunicación sobre los temas que se trataron durante la mediación virtual, el medio por el cual la recibirán y la forma de tener acceso a esa información.



SIC FACILITA



LINEAMIENTOS POSTERIOR AL CHAT SIC FACILITA

Después de la sesión de mediación

Posterior a la atención virtual, y teniendo en cuenta que los funcionarios deben enviar comunicaciones formales sobre los acuerdos, desacuerdos o inquietudes que surgieron durante la mediación, se recomienda realizar las siguientes actividades:

- El mediador o facilitador no debe firmar las actas de transacción. En ellas solo aparece su nombre indicando que actuó como facilitador en la sesión conciliatoria. Los documentos se elaborarán en los formatos predefinidos de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales.
- Cualquier comunicado que resulte de las sesiones de mediación debe ser cargado en la plataforma por parte del facilitador, para que los actores involucrados se mantengan informados (consumidores y proveedores).
- Revisar de manera completa las comunicaciones antes de hacer click en “enviar” o cargar en la herramienta virtual. Esto con el fin de evitar cometer errores que generen una mala impresión o una confusión en quienes interactúen.
- Antes de cargar las actas en la plataforma virtual de SIC Facilita, el funcionario de atención deberá revisarlas y corregirlas. Posteriormente, el sistema las monta de forma automática.



GLOSARIO

CANAL DE ATENCIÓN SIC FACILITA

•SIC Facilita

Herramienta web que utiliza un chat de mediación para facilitar la resolución de conflictos entre proveedores y consumidores, en un tiempo considerablemente menor y sin la necesidad de adelantar un proceso de demanda al interior de la entidad.

• Atributos de Servicio

Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

• Calidad

Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (norma de calidad ISO 9000-9001).

• Canal de Atención

Es el medio y espacio de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con las funciones de la entidad.

• Protocolo de Servicio

Es una guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.

• Preguntas Frecuentes

Conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema en particular.

• Canal Chat

Es un medio de atención cuyo término proviene del inglés, que en español equivale a "charla", también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, de manera privada.

• Mediación

Es un proceso voluntario en el que dos o más partes (consumidor y proveedor), involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones y resolver sus diferencias.

• Acta de Acuerdo

Documento en el cual quedan registrados todos y cada uno de los acuerdos a los que llegaron el proveedor y el consumidor durante la sesión de chat de mediación.

• Notificación

Comunicado o mensaje enviado tanto a proveedor como a consumidor, informando respecto a novedades, citaciones, actuaciones o avances del reclamo en la plataforma SIC Facilita.



OSCAE es más información

Elaborado por: Ceira Morales

Maria del Pilar Marti

Febrero de 2015