

PROTOCOLO PARA EL USO DE LA SALA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

SUBPROCESO: ADMINISTRACIÓN DEL SAC

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos a tener en cuenta para llevar a cabo la atención de Clientes / Beneficiarios, en la sala destinada para tal fin.

2. LINEAMIENTOS PARA USO DEL ESPACIO FÍSICO

- La sala ubicada en el segundo piso de la Entidad, está destinada para uso exclusivo de atención de Clientes / Beneficiarios de los procesos misionales de la Entidad, por lo cual no podrá ser utilizada para reuniones personales o corporativas.
- No se puede ingerir ningún tipo de alimento en la Sala de Atención al Cliente.
- No debe dejarse ningún objeto, carpeta o cualquier implemento en la sala, teniendo en cuenta que la misma está abierta para atención al público y a su vez los puestos de trabajo dispuestos, serán usados por diferentes colaboradores.
- Todo colaborador que realice atención al cliente en ésta sala, deberá diligenciar la planilla de control, relacionando área, nombre del colaborador, tema de la atención, hora de ingreso y hora de salida, con el fin de llevar una estadística de uso de éste espacio.

3. LINEAMIENTOS PARA USO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

- La Sala de Atención al Cliente cuenta con dos equipos de cómputo y éstos disponen de su respectivo usuario de dominio y contraseña, los cuales están adjuntos en la parte inferior del teclado de cada equipo.
- Los equipos de cómputo dispuestos en la sala, cuentan con los aplicativos y/o accesos requeridos para brindar las respuestas a los Clientes / Beneficiarios, a los cuales se debe acceder con el respectivo usuario y contraseña del colaborador que realiza la atención.

- Los equipos de cómputo cuenta con acceso USB, solo para dispositivos corporativos y habilitados previamente por la Dirección de Operaciones Tecnológicas.
- Los equipos de cómputo tienen acceso a internet restringido, mediante el cual se podrá ingresar a la página web de FINAGRO y páginas de gobierno.
- En caso de requerir imprimir algún documento como parte de la atención, adjunto en los equipos de cómputo está relacionado el usuario para poder efectuar las impresiones.
- Los equipos de cómputo de la Sala de Atención al Cliente serán habilitados por la Dirección de Operaciones Tecnológicas, para ser usados únicamente en horario laboral.