



MANUAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- **Objetivo:** El presente documento se enfoca en describir los procesos, procedimientos y actividades realizados en el área de Atención al Cliente, con el propósito de garantizar una gestión eficiente de reclamos, cambios y consultas, asegurando el cumplimiento de las políticas internas, la satisfacción del cliente y la mejora continua en la calidad del servicio.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción de la Actualización	Fecha de Actualización	Responsable
01	Inicio de la documentación	6/09/2025	Joaquín Rodríguez

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
ALCANCE.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL GRANDE.....	5
JEFE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE Y ECOMMERCE.....	6
SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y GARANTÍA	7
SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE RETAIL / ECOMMERCE.....	16
ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS	17

INTRODUCCIÓN

El área de Atención al Cliente cumple un rol esencial dentro de la organización, ya que se encarga de gestionar de manera directa la comunicación con los clientes, atendiendo sus solicitudes, reclamos y garantías. Su labor permite garantizar una experiencia postventa positiva, fortalecer la confianza del cliente, preservar la reputación de la empresa y contribuir al cumplimiento de los objetivos de satisfacción y fidelización establecidos por la organización.

ALCANCE

El presente documento tiene como finalidad orientar los procesos operativos y de gestión del área de Atención al Cliente, asegurando la correcta aplicación de las políticas de servicio, la atención oportuna y eficiente de los casos, el manejo adecuado de la información, y la coordinación efectiva con las áreas involucradas (comercial, logística, servicio técnico y tiendas) para garantizar la resolución integral de las solicitudes de los clientes.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una guía práctica y estandarizada de los procedimientos del área de Atención al Cliente, desde la recepción y gestión de casos hasta el seguimiento de indicadores y acciones correctivas, garantizando un servicio eficiente y orientado a la mejora continua de la experiencia del cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir de manera detallada las actividades relacionadas con la atención, gestión y seguimiento de los casos de clientes.
- Unificar criterios y métodos de trabajo que permitan brindar una atención coherente, eficiente y alineada con las políticas de servicio de la organización.
- Facilitar la capacitación del personal del área mediante la documentación clara de los procedimientos y responsabilidades.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad, tiempos de respuesta y niveles de satisfacción definidos por la organización.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO: TIENDA RETAIL GRANDE.





JEFE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE Y ECOMMERCE

SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE RECLAMOS Y GARANTÍA

Este proceso se centra en supervisar y detectar oportunidades de mejora en la gestión de reclamos y garantías, asegurando una atención ágil, transparente y satisfactoria para el cliente, manteniendo una buena imagen de la empresa y fortaleciendo su confianza.

1.- OBJETIVO

Brindar seguimiento a la gestión de reclamos y solicitudes de garantía de los clientes, mediante la revisión de reportes, análisis de casos y aplicación de acciones correctivas, con el fin de garantizar una atención oportuna y mejorar continuamente la experiencia del cliente.

2.- ALCANCE

Garantizar la gestión eficiente de reclamos y solicitudes de garantía, logrando la resolución oportuna de los casos, la mejora continua de la atención al cliente y la reducción de reclamos recurrentes.

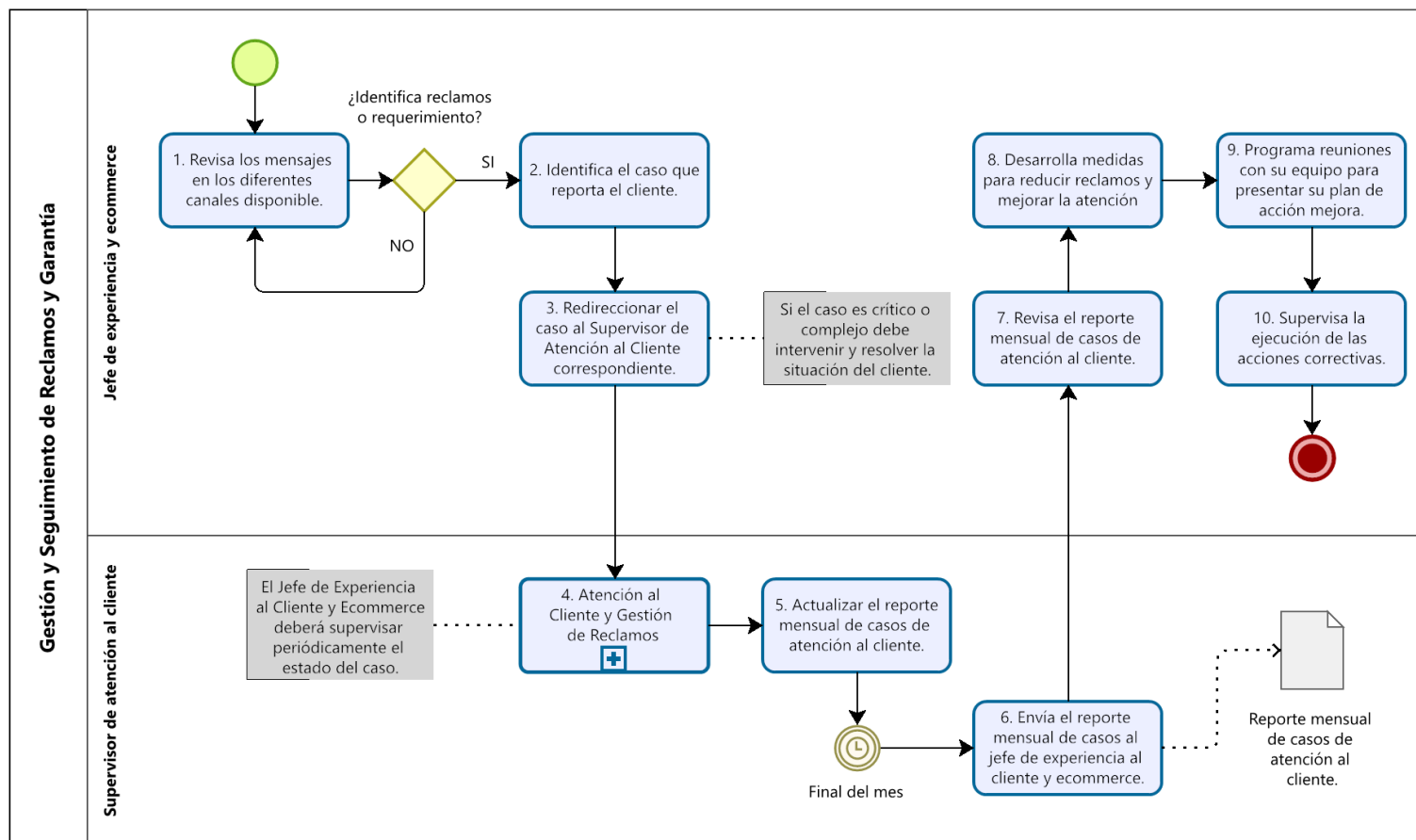
3.- POLÍTICAS

1. Todos los reclamos y solicitudes de garantía deben ser atendidos en un plazo máximo de 48 horas desde su recepción.
2. Cada caso debe ser gestionado hasta su cierre, asegurando que la solución sea adecuada y satisfactoria para el cliente.
3. Los reclamos complejos, públicos o interáreas deben ser escalados de inmediato al Jefe de Experiencia de Cliente y Ecommerce para su intervención.
4. Todo reclamo o solicitud de garantía debe contar con la documentación necesaria (factura, evidencia, descripción del problema, carta de solicitud, fotografías, etc.) antes de proceder con la gestión.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Acceso a todos los canales de comunicación disponible en la empresa.
- Reporte mensual de casos de atención al cliente.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente emite un reclamo a través de cualquiera de los canales oficiales de atención al cliente (*Redes sociales o WhatsApp empresarial*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Jefe de experiencia de cliente y Ecommerce	- Revisar e identificar los mensajes y solicitudes ingresadas por los canales oficiales de atención: correo institucional, plataforma Ecommerce, redes sociales y WhatsApp empresarial. ¿Identifica reclamos o requerimiento? - SI: Revisa e identifica el tipo de caso que reportó el cliente. Continúa el PASO 2. - Tipos de casos: - Garantía: falla técnica o defecto del producto. - Cambio/Devolución: error de modelo, tamaño o insatisfacción del cliente.	Recepción de las solicitudes o mensajes recibidos por los canales de comunicación disponibles.	10 a 20 min.

		3. Reclamo por servicio: retrasos, mala atención o faltante de accesorios. 4. Caso conflictivo: cliente alterado o con queja pública. ▪ NO: Mantiene la supervisión de los diferentes canales de comunicación disponibles.		
2	Jefe de experiencia de cliente y Ecommerce	• Redireccionar el caso al Supervisor de atención al cliente correspondiente, según el tipo de reclamo o solicitud. ○ Indicar al supervisor el tipo de caso que está solicitando el usuario: garantía, cambio/devolución, reclamo por servicio o caso conflictivo. ○ Proporcionar toda la información sobre el caso: capturas de pantalla, mensajes, facturas, comprobantes o fotografías compartidas por el cliente. • Importante: Si el caso es crítico o complejo (Conflictos interáreas, reclamos públicos o devoluciones de alto valor), debe ser escalado de inmediato al Jefe de Experiencia de Cliente y Ecommerce.	• Caso derivado al supervisor con toda la información necesaria para su atención y gestión de reclamos y garantía.	• 5 min.

		1. Contactar con el cliente para aclarar detalles del problema o inconveniente reportado. 2. Solicitar información o evidencia adicional si fuese necesario (<i>Factura, fotos, videos, carta de solicitud, certificado bancario, etc.</i>). 3. Informar al cliente sobre los pasos del proceso y tiempos estimados de respuesta. 4. Coordinar con las áreas involucradas (Servicio Técnico, Logística, Ventas, Ecommerce) para gestionar el caso de manera eficiente. ○ En caso que el cliente solicite un reembolso de un producto mayor de 300\$, se procede a escalar el caso a Presidencia Ejecutiva o Gerencia General. 5. Asegurarse que el cliente se encuentre conforme o satisfecho sobre la atención recibida.		
3	Supervisor de atención al cliente	• Contactarse con el cliente para atender y gestionar el caso según el requerimiento. ○ Solicitar información o evidencias adicionales para validar y continuar con la gestión del caso.	• Reclamo o solicitud atendido y resuelto.	• 2 a 4 horas.

		▪ Continúa con el proceso: Atención al cliente y gestión de reclamos.		
4	Supervisor de atención al cliente	• Una vez resuelto el caso del reclamo o garantía, se procede actualizar el reporte mensual de casos de experiencia al cliente, detallando la siguiente información: ○ Número de casos. ○ Cliente. ○ Número de Teléfono del cliente. ○ Estado del caso (Abierto, en proceso y cerrado). ○ Estado del caso. ○ Tipo de contacto (Queja, Garantía, Consulta, Queja, Devolución). ○ Tipo de cliente (Molesto, pasivo, problemático) ○ Fecha de contacto. ○ Fecha del cierre de contacto. ○ Motivo de contacto. ○ Código de producto. ○ Solución brindada. ○ Nivel de satisfacción.	• Reporte completo y actualizado de casos gestionados, reflejando estado, solución brindada y nivel de satisfacción del cliente.	• 3 a 4 min.

		Al final del mes, debe enviar al Jefe de Experiencia de Clientes / Ecommerce el reporte de casos de servicio de atención al cliente mensual para su revisión y toma de decisiones.		
5	Jefe de experiencia de cliente y Ecommerce	- Revisar el reporte mensual de casos de experiencia al cliente, verificando que todos los casos hayan sido atendidos, gestionados y operados correctamente. - Analizar los resultados con base los indicadores como: - Tiempo promedio de atención. - Número de reclamos por tipo. - Porcentaje de casos solucionados. - Casos recurrentes o reincidentes. - El nivel de satisfacción. - Identificar causas raíz de los reclamos más frecuentes y coordinar acciones correctivas y preventivas con las áreas involucradas (<i>Servicio técnico, logística, ventas, Ecommerce</i>).	- Diagnóstico de desempeño del servicio, identificación de causas raíz de reclamos y oportunidades de mejora. - Plan de acciones correctivas y preventivas desarrollados para reducir o eliminar reclamos recurrentes.	1 a 2 horas.

		• Desarrollar acciones correctivas necesarias para eliminar o reducir los reclamos detectados. ○ Actualización o ajuste de políticas de cambio, devolución o garantía. ○ Mejora en los procedimientos de control de calidad y despacho de productos. ○ Refuerzo de la capacitación del personal en atención al cliente o manejo de reclamos. ○ Optimización de los tiempos de respuesta o canales de comunicación. • Importante: En caso de identificar que los reclamos se deben a una gestión inadecuada de la venta de productos ENV en una o varias tiendas, coordinar con el Capacitador/Embajador ENV para incluirlo en el cronograma de capacitaciones y asegurar que se realice la formación correspondiente.		
6	Jefe de experiencia de	• Programar reuniones periódicas (mensuales o bimestrales) con los supervisores de atención al cliente	• Seguimiento de la ejecución de acciones correctivas, efectividad	• 1 hora.

	cliente y Ecommerce	○ Presentar los resultados de los análisis y del plan de acciones correctivas, resaltando: - Cumplimiento de los plazos establecidos. - Efectividad de las medidas aplicadas. - Reducción de reclamos o casos recurrentes.	de medidas y avances en indicadores de atención.	
7	Jefe de experiencia de cliente y Ecommerce	• Supervisar la ejecución de las acciones correctivas y preventivas definidas. ○ Verificar que las áreas involucradas cumplan los plazos establecidos. ○ Analizar la efectividad de las acciones implementadas mediante indicadores: reducción de reclamos recurrentes, mejoras en tiempo de atención y nivel de satisfacción. ○ Ajustar las acciones si no se logran los resultados esperados.	• Seguimiento documentado de la ejecución de acciones correctivas, efectividad de medidas y avances en indicadores de atención.	• 10 min.



SUPERVISOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE RETAIL / ECOMMERCE

ATENCIÓN AL CLIENTE Y GESTIÓN DE RECLAMOS

Este proceso se centra en atender los requerimientos, inquietudes y reclamos de los clientes, asegurando una gestión eficiente, empática y oportuna de cada caso.

1.- OBJETIVO

Garantizar la atención oportuna de los reclamos y requerimientos de los clientes mediante su recepción, análisis, gestión y seguimiento, con el fin de resolver los casos de manera eficiente, asegurar la satisfacción del cliente y fortalecer la imagen de la empresa.

2.- ALCANCE

Cada caso se resuelve de manera ágil y eficaz, asegurando la satisfacción y confianza del cliente, garantizando la correcta gestión de garantías, reposiciones o notas de crédito, y proporcionando información precisa que contribuya a la mejora continua del servicio.

3.- POLÍTICAS

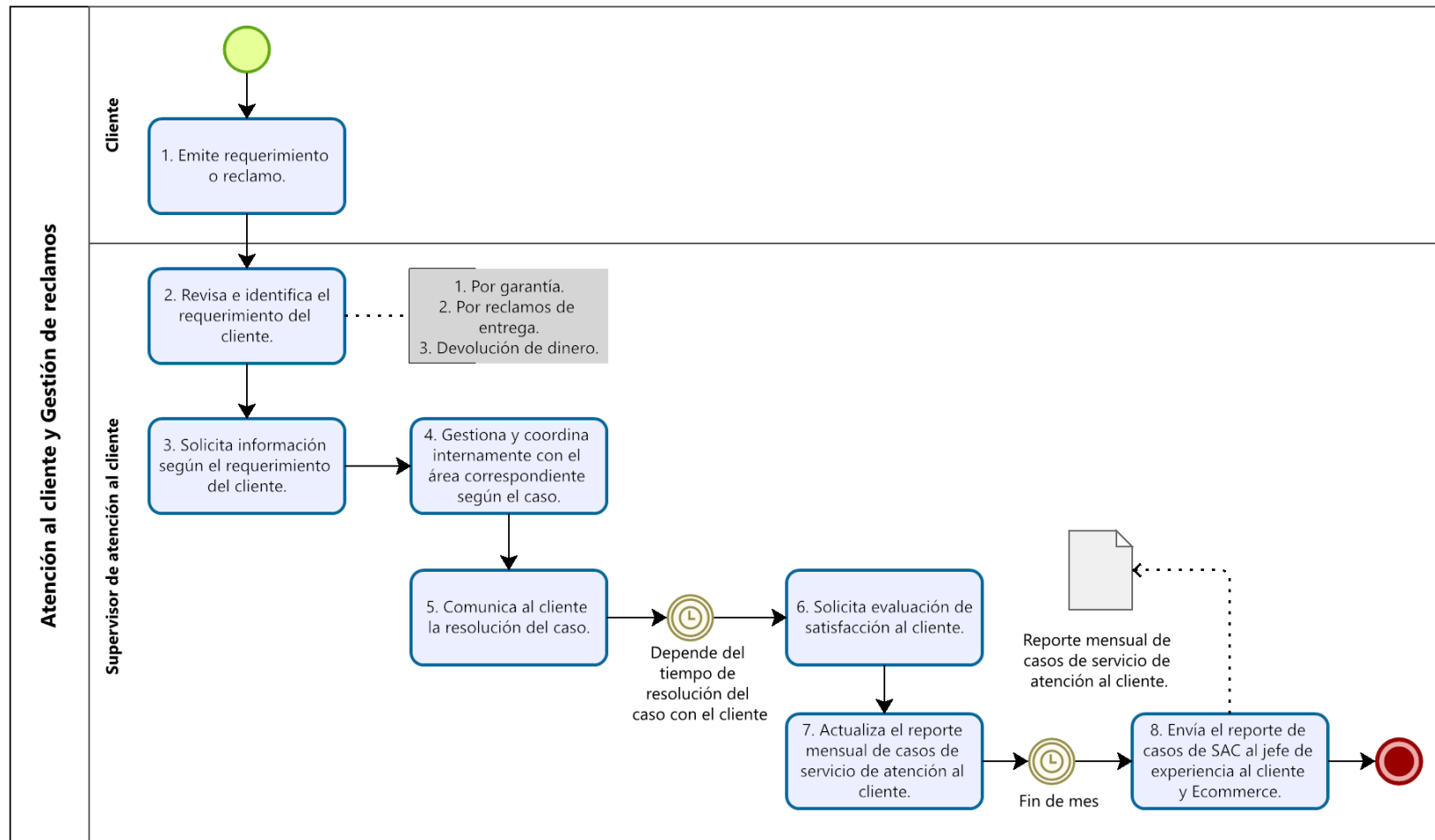
1. Todo reclamo o requerimiento recibido por los canales oficiales de atención debe ser gestionado con prioridad, asegurando una respuesta clara, oportuna y basada en hechos comprobables.
2. El Supervisor de Atención al Cliente debe mantener comunicación constante y transparente con el cliente durante todas las etapas del proceso (recepción, validación, gestión, resolución y cierre del caso).
3. Todo reclamo, solicitud o requerimiento debe registrarse reporte de casos de servicio de atención al cliente.
4. Ningún caso podrá ser gestionado sin contar con la documentación requerida según su tipo:
 - Garantía: factura, descripción del daño, evidencia visual (fotos o videos).
 - Reclamo por servicio: comprobante de compra, detalle del inconveniente y evidencia del reclamo.
 - Devolución de dinero: factura, evidencia, carta formal y certificado bancario.

5. Los casos fuera del periodo de garantía, con daños físicos o por mal uso, no serán cubiertos por política. En estos casos, se ofrecerá al cliente la alternativa de revisión mediante servicio técnico a costo.
6. Todos los productos ENV cuentan con garantía de 12 meses contra fallas de fabricación. No cubre daños por mal uso, golpes, humedad, manipulación no autorizada, desgaste estético o problemas de software. Todo reclamo debe ser validado por SAC y Novitec antes de cualquier resolución.
 - Se considerará DOA todo producto que presente falla desde el primer uso, reportado dentro de los **15 días** posteriores a la compra. Solo Novitec puede autorizar cambios inmediatos en tienda, cumpliendo condiciones de empaque original, accesorios completos y sin señales de uso.
7. Los reclamos deben ser atendidos en el menor tiempo posible, priorizando la satisfacción del cliente y evitando retrasos innecesarios.
8. Toda información proporcionada por el cliente (*Datos personales, bancarios o de compra*) debe ser tratada de manera confidencial y utilizada exclusivamente para la gestión del reclamo.
9. Una vez cerrado el caso, el Supervisor debe solicitar la evaluación del cliente mediante un test de satisfacción estandarizado, cuyos resultados servirán para medir la calidad del servicio.

4.- INSTRUCTIVOS / REQUERIMIENTOS

- Información del cliente y producto:
 - Factura o comprobante de compra.
 - Descripción detallada del problema o falla del producto.
 - Evidencias (Fotografías, videos, correos, capturas de WhatsApp).
 - Fecha de adquisición del producto.
 - Para devoluciones de dinero: carta formal de solicitud y certificado de cuenta bancaria. Cronograma semanal de capacitaciones.

5.- DIAGRAMA DE PROCESOS



6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1.- ENTRADAS DEL PROCESO

- El cliente comunica su reclamo o inconveniente a través de los canales disponibles (*WhatsApp o la plataforma de tickets*).

6.2.- ACTIVIDADES

ID.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	SALIDA (ENTREGABLE)	TIEMPOS DE EJECUCIÓN
1	Supervisor de atención al cliente	- Revisa el mensaje registrado en el canal disponible de Ecommerce y clasifica el tipo de caso: Garantía: falla técnica o defecto del producto. Cambio o devolución: error en el producto, modelo o tamaño. Reclamo por servicio: demoras en entrega, falta de accesorios, etc. - Solicitar al cliente la siguiente información según el requerimiento: Para casos de garantía: - Factura o comprobante de compra. - Descripción detallada del inconveniente o falla del producto. - Fotografías o videos del producto (si aplica).	Caso identificado y registrado con su tipo (garantía, cambio/devolución, reclamo por servicio) listo para ser gestionado.	2 a 5 min. (Depend e del tiempo de respuest a del cliente)

		▪ Fecha de adquisición del producto. - <i>Nota:</i> Si el reclamo no aplica por política de garantía (<i>Mal uso, daños físicos o vencimiento del plazo</i>), se informa al cliente que no puede ser atendido bajo garantía, explicando la razón y ofreciendo el servicio técnico a su costo como alternativa. ○ Para reclamos por servicio: • Factura o comprobante de compra. • Detalle del inconveniente ocurrido (<i>Por ejemplo, retraso en entrega, accesorios faltantes</i>). • Fecha y lugar de la compra o entrega. • Evidencia que respalde el reclamo (<i>Fotos, correos, capturas de WhatsApp, etc.</i>). ○ Para devolución de dinero (<i>Solo aplica cuando el cliente a no desea el producto ni acepta nota de crédito</i>): ▪ Factura. ▪ Descripción detallada del inconveniente o falla del producto.		
--	--	---	--	--

		- Fotografías o videos del producto. - Carta de devolución. - Certificado de la cuenta bancaria. Importante: Si un cliente consulta sobre un producto, se le redirecciona a un asesor de ventas para que gestione la atención y la venta. - Si un cliente consulta sobre un producto para compra, se le redirecciona a un asesor de ventas para que gestione la atención y la venta.		
2	Supervisor de atención al cliente	- Una vez validado el caso, procede a realizar la gestión y el seguimiento interno, según el caso: Garantía: Se consulta al Técnico recepcionista sobre el caso de garantía para confirmar si el equipo requiere ingresar al área de servicio técnico o ser trasladado a un taller externo autorizado para su revisión. - Una vez confirmado, se informa al cliente sobre el lugar de destino y el procedimiento para que entregue el equipo. - Continúa el proceso con la Recepción de equipos por garantía (a cargo del Técnico recepcionista del área de servicio técnico).	- Acciones correctivas según el caso: - Caso de garantía derivado correctamente al área técnica o taller autorizado, con seguimiento documentado. - Reclamo atendido con trazabilidad del	15 min.

		○ Reclamo por servicio de entrega: Se revisa el tracking del pedido para conocer el estado del envío según lo indicado en la plataforma del Courier. ▪ Se realiza seguimiento al Courier mediante mensaje interno. ○ Devolución de dinero: 1. El cliente debe someter el equipo a revisión técnica en el área de servicio técnico o en el taller autorizado, para que se autorice la nota de crédito. 2. Una vez aprobada la nota de crédito, se le informa al cliente que su equipo será reemplazado por uno nuevo. 3. Si el cliente insiste en solicitar la devolución de dinero: 3.1. Se solicita que elabore una carta formal de solicitud de devolución y un certificado de su cuenta bancaria, y que los envíe al supervisor de atención al cliente que está gestionando el caso. 3.2. Una vez recibida la documentación, se envía la solicitud de aprobación de la devolución de dinero al Jefe de Experiencia de Clientes / Ecommerce, adjuntando: ▪ Carta de solicitud de devolución de dinero. ▪ Certificado de la cuenta bancaria del cliente.	seguimiento logístico y cliente informado del estado actualizado. ○ Solicitud de devolución de dinero correctamente tramitada con documentación respaldatoria y en proceso de aprobación.	
--	--	--	--	--

		Fotografías y videos del producto.		
3	Supervisor de atención al cliente	- Comunica al cliente la resolución del reclamo según el caso: Garantía: Una vez que el área de servicio técnico finalice la revisión y apruebe la nota de crédito, se notifica al cliente para que visite la tienda y reciba el reemplazo de su equipo. - Se verifica que el cliente reciba correctamente el equipo. Reclamo por servicio de entrega: Se informa al cliente sobre el estado actualizado de su pedido, incluyendo la fecha tentativa de entrega y cualquier información relevante sobre el envío. - Se mantiene seguimiento con el Courier hasta confirmar que el cliente reciba el producto solicitado. Devolución de dinero: Se comunica al cliente la aprobación de la devolución, indicando el plazo estimado para el reembolso. - Se confirma que el cliente ha recibido correctamente el dinero.	Cliente informado sobre la solución aplicada (reemplazo, estado del pedido, reembolso) y confirmación de recepción por parte del cliente.	3 a 5 min.
4	Supervisor de atención al cliente	- Una vez finalizado el caso (garantía, reclamo por servicio o devolución de dinero), se envía al cliente un test de calificación para medir su satisfacción con el proceso de atención. - Enviar el siguiente mensaje:	Retroalimentación de la cliente registrada, permitiendo medir la satisfacción con la atención recibida.	1 min.

		¿Qué tan satisfecho está con la solución que recibió a su problema? - Muy satisfecho. - Satisfecho - Neutral - Insatisfecho. - Muy insatisfecho.		
5	Supervisor de atención al cliente	- Actualiza el reporte mensual de casos de servicio de atención al cliente (Anexo 1) detallando la siguiente información: - Número de casos. - Cliente. - Número de Teléfono del cliente. - Estado del caso (<i>Abierto, en proceso y cerrado</i>). - Estado del caso. - Tipo de contacto (<i>Queja, Garantía, Consulta, Queja, Devolución</i>). - Tipo de cliente (<i>Molesto, pasivo, problemático</i>) - Fecha de contacto. - Fecha del cierre de contacto. - Motivo de contacto.	Reporte mensual consolidado de casos gestionados, incluyendo, niveles de satisfacción y resumen gráfico (<i>diagrama de pastel</i>), listo para análisis y toma de decisiones.	2 a 3 min.

		○ Código de producto. ○ Solución brindada. ○ Nivel de satisfacción. • Al final del mes, debe enviar al Jefe de Experiencia de Clientes / Ecommerce el reporte de casos de servicio de atención al cliente mensual para su revisión y toma de decisiones. ○ Nota: Debe elaborar un resumen en una nueva hoja de Excel en donde se especifique: ▪ La cantidad total de casos. ▪ El porcentaje de respuestas positivas (Muy satisfecho y satisfechos). ▪ El porcentaje de respuestas neutro. ▪ El porcentaje de respuestas negativas (Muy insatisfecho e insatisfechos). - Adjuntar un diagrama pastel que representa el porcentaje del nivel de satisfacción.		
--	--	--	--	--

7.- ANEXO

- Anexo 1: Reporte mensual de casos de servicio de atención al cliente.

REPORTE CASOS SAC NOVISOLUTIONS MES DE SEPTIEMBRE 2025

N° CASO	CLIENTE	TELÉFONO CLIENTE	ESTADO DEL CASO	TIPO DE CONTACTO	TIPO DE CLIENTE	FECHA DE CONTACTO	FECHA DE CIERRE DE CASO	MOTIVO DE CONTACTO	CÓDIGO DE PRODUCCIÓN	SOLUCIÓN BRINDADA	NIVEL DE SATISFACCIÓN

- **Anexo 2:** Formato de carta de solicitud de reembolso.

Guayaquil, ____ de _____ del _____

Estimados

NOVISOLUTIONS CÍA. LTDA.

Presente

Yo, _____, en mis consideraciones con cédula de ciudadanía N° _____ me dirijo a ustedes con la finalidad de solicitar la Devolución de dinero debido

_____, me veo en la necesidad de devolverla y solicitar la devolución correspondiente, el pago lo realice mediante _____.

Dicho esto, solicito sea devuelto el dinero a la cuenta personal indicada bajo mis consideraciones.

Detalles de la cuenta:

Cuenta Banco: _____

Número de cuenta: _____

Tipo: _____

Nombre: _____

Valor a devolver: \$ _____

Seguro de contar con su aprobación y pronta solución a este requerimiento, anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,
