



Plan de Acción



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Buscar el fortalecimiento del trabajo de capacitación y motivación de todos los empleados que se desempeñan en el área de atención al cliente, a la vez que se requiere el dominio de los procesos estandarizados, documentados y eficientes que garanticen acierto, precisión y rapidez; inspirando, credibilidad y confianza.</p>	Revisar los Procedimiento de los servicios principales de la institución, incluir los procedimientos a todo el personal.	Encargados Divisiones Comerciales	Dirección Comercial/Depto. Desarrollo	Enero 2020
	Crear un protocolo para servicio al cliente y dar entrenamiento a todo el personal de servicio al cliente en base a este.	Encargado Divisiones Comerciales	Dirección Comercial	Diciembre 2019
	Reconocimiento a la buena gestión de los agentes (Definir protocolo)	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial/Dirección de Recursos Humanos	Mayo 2020
	Gestionar la capacitación sobre calidad en el servicio al cliente, e impartir un taller para reforzamiento de los procesos del sistema comercial (incluir personal de servicio al cliente y call center)	Agentes de Servicio al Cliente/Asistentes del Area Comercial	Dirección Comercial	Febrero 2020
	Adquirir equipos de proyección, desde donde se transmite a las pantallas de servicio al cliente .	Dirección General y Financiera/Depto. Comunicaciones/Tecnología de la Información	Depto. Comunicaciones	Julio 2020



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Acciones de mejoras encaminadas a elevar el valor de percepción en los atributos siguientes: Tecnología utilizada para la gestión de turnos, higiene y confort de instalaciones atractivas, información suministrada al cliente sobre el servicio y por diferentes medios, tiempo de formalización del contrato, formas de presentar reclamaciones y/o quejas, calidad de la información brindada por agentes durante el servicio a los clientes, horarios de servicio, cantidad personas dedicadas a prestar el servicio.</p>	Definir sistema de turno para las divisiones comerciales.	Enc. Divisiones Comerciales	Dirección Comercial	Mayo 2020
	Aperturar nuevas estafetas de cobros, continuar la sistematización de las 3 estafetas que operan manual y supervisión cuatrimestral.	Dirección Comercial/Depto. Tecnología de la Información y Coordinadora de Oficinas Periféricas	Dirección Comercial	Diciembre 2019
	Difundir y promocionar los canales y puntos de pago, así como la aplaicación móvil; y difundir la regulación de los mismos.	Dirección Acueductos/Comercial/Depto. Comunicaciones	Depto. Comunicaciones	Diciembre 2019



Plan de Acción

Oportunidades de Mejora	Acciones	Implicados	Responsable	Fecha de Cumplimiento
<p>Acciones de mejoras encaminadas a transformar las expectativas de los clientes en cuanto a: Contrato y otros documentos recibidos que sean precisos, legibles y recojan toda la información necesaria y esperada. Apariencia del personal. Tiempo de espera para ser atendido. Dominio de idiomas y lenguaje claro.</p>	Revisar el contrato de formalización de contrato.	Depto. Juridico	Dirección Comercial	Enero 2020
	Implementar que sea un requisito en el perfil de un agente de servicio al cliente el dominio del idioma ingles (1 por oficina y 1 por turno en servicio al cliente).	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Comercial	Marzo 2020
	Mejorar la aparaciencia del personal con adquisición de uniformes para todo el personal de servicio al cliente.	Dirección de Recursos Humanos	Dirección Administrativa y Financiera	Diciembre 2020
	Realizar estudios de tiempo en el área de servicio al cliente para los tres servicios principales y evaluar el resultado de los mismos para toma de decisiones .	Dirección de Planificación y Desarrollo/Dirección Comercial	Dirección Planificación y Desarrollo	Diciembre 2020