

Nivel de evidencia	1	Fase	Compromiso
--------------------	---	------	------------

Ámbito	Asuntos de consumidores	Sub-ámbito	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
--------	-------------------------	------------	---

Indicador	Atención de clientes y consumidores	Id	S-AC-Nivel-1-001
-----------	-------------------------------------	----	------------------

Desarrolle un objetivo para el indicador.

Objetivo de implementar el indicador	Permite conocer si la entidad cuenta con lineamientos y mecanismos iniciales para la atención de clientes y consumidores, asegurando la recepción, gestión y respuesta a sus necesidades, dudas, quejas o sugerencias de manera oportuna y adecuada.
--------------------------------------	--

¿Es un tema material actualmente?	☐ SI
-----------------------------------	-----------------------------

Se considera material debido a que la atención al cliente influye directamente en la satisfacción, confianza y experiencia del consumidor, así como en la reputación y sostenibilidad de la empresa.

¿Es un riesgo de corto plazo?	☐ SI
-------------------------------	-----------------------------

- **Riesgo reputacional:** Insatisfacción del cliente y percepción negativa por mala atención.
- **Riesgo operativo:** Incremento en quejas no atendidas o mal gestionadas.
- **Riesgo de mercado:** Pérdida de clientes y disminución en la competitividad.
- **Riesgo legal:** Incumplimiento de normativas de protección al consumidor.
- **Riesgo financiero:** Pérdida de ingresos por baja fidelización o reclamaciones.

Nivel de desarrollo a alcanzar en la convocatoria actual	
--	--

Nivel de desarrollo a alcanzar en el mediano plazo (2-3 años)	
---	--

Explique los motivos por los cuales la organización postulará solamente en el Nivel 1, a pesar de identificar riesgos operativos en el indicador evaluado.

Esta sección debe completarse exclusivamente cuando el nivel de postulación sea únicamente el Nivel 1 del Distintivo ESR®. Considere que la justificación será sometida a revisión por un evaluador.

Justificación en caso de postular únicamente en nivel 1

Desglose el plan de trabajo en un máximo de 7 macroactividades. Indique únicamente el nombre de cada una.

#	Nombre Actividad	Responsable (área)	Inicio	Final	Estatus
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					