

Nivel de evidencia	5	Fase	Mejor práctica
--------------------	---	------	----------------

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-5-001
-----------	-------------------------------------	----	------------------

Analizar la contribución del indicador al modelo de negocio.

Exponer las razones de la relevancia estratégica del indicador.	
---	--

Identificar y gestionar alianzas con organismos externos para potenciar la adopción y el impacto del indicador en el sector.

Nombre de la alianza	
Fecha inicio de alianza	
Actores	
Propósito	

A continuación, se detallan ejemplos de documentos y registros que sirven como evidencia de alianza para este indicador:

- **Colaboración con asociaciones y organismos especializados**
Participación en iniciativas o certificaciones relacionadas con la calidad en la atención al cliente.
- **Alianzas con proveedores de tecnología**
Implementación de herramientas digitales para la gestión de atención, seguimiento de solicitudes y análisis de datos.
- **Convenios con instituciones académicas**
Desarrollo de estudios sobre experiencia del cliente y mejora de procesos de atención.
- **Vinculación con organismos de protección al consumidor**
Colaboración para fortalecer prácticas de atención y cumplimiento normativo.

Tipos de documentos que sirven de evidencia para el nivel 5

- **Reportes de satisfacción y experiencia del cliente.**
- **Indicadores de mejora en tiempos de respuesta y resolución.**

- **Evidencia de implementación de sistemas de atención (CRM, plataformas digitales).**
- **Informes de mejora continua derivados de la retroalimentación del cliente.**

Realiza un estudio de SROI	
----------------------------	--

- Para demostrar un estudio de **SROI (Retorno Social de la Inversión)** en el indicador de **Atención de clientes y consumidores** la empresa debe presentar evidencia que vaya más allá del ahorro económico interno (ROI tradicional) y cuantifique el valor social generado para sus grupos de interés.

Evidencias clave de un estudio de SROI para este indicador

Un estudio de SROI robusto para salud ocupacional debe incluir los siguientes componentes como evidencia:

1. Mapa de impacto (teoría del cambio)

Es un documento que desglosa la cadena de valor del programa de salud. Debe mostrar:

- **Insumos:** Inversión en capacitación, tecnología y mejora de procesos de atención.
- **Productos (outputs):** Número de solicitudes atendidas, mejoras en canales de atención.
- **Resultados (outcomes):** Mayor satisfacción del cliente, reducción de quejas, mejora en tiempos de respuesta.
- **Impacto:** Fortalecimiento de la confianza, fidelización y bienestar del consumidor.

A diferencia de un reporte financiero común, el SROI asigna un valor económico a beneficios no financieros. La evidencia debe mostrar cómo la empresa calculó el valor de:

- Incremento en retención de clientes.
- Reducción de costos asociados a quejas y reclamaciones.
- Mejora en ingresos por mayor lealtad del cliente.

3. Informe de consulta a grupos de interés

El SROI requiere que los afectados definan qué es valioso para ellos. La evidencia incluye:

- **Encuestas, entrevistas o análisis de retroalimentación para evaluar percepción y experiencia del cliente.**

4. Ratio de SROI y reporte de transparencia

Relación entre la inversión en atención al cliente y el valor generado, presentada en reportes de sostenibilidad.