

Bienvenidos

Por favor

Registra tu asistencia

escaneando el código



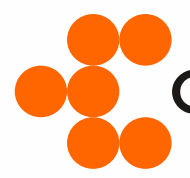
Capacitador: **Alejandra Aponte**

Política de Humanización y Experiencia

Compensar





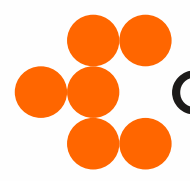


compensar | medicina
prepagada

Propósito Superior

Nos *apasiona*
ser parte de la
transformación de la comunidad
con un servicio *innovador*
y dentro de *redes articuladas*
para contribuir a la
prosperidad colectiva”





Ponerse en el lugar del otro

Saber escuchar

Compasión

Amabilidad

Resolutividad

Humanización

Actitud de Servicio

Trato digno

Voz de usuario
sobre la Humanización
— en —
Compensar

Atento a las necesidades

Agilidad

Atención Integral

Resolutividad

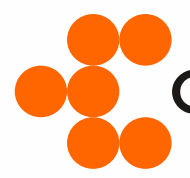
Atención individualizada

Empatía Calidez

Experiencia

Garante de derechos

Comunicación e información



Política

Humanización y Experiencia

Objetivo

- Promover una cultura de humanización en Compensar basada en la confianza, cercanía, empatía, diversidad, inclusión, equidad y pertenencia.
- Conectar y fidelizar a nuestros usuarios a través de experiencias excepcionales, convirtiendo las interacciones en relaciones de largo plazo.



Alcance

La política debe permear los diferentes niveles de la organización en todos sus negocios y procesos front y back, adicionalmente, debe incluir públicos externos y aliados (desarrollo proveedores, buenas prácticas), guiando el comportamiento diario para lograr un impacto positivo en la experiencia de cada persona.

Política

Humanización y Experiencia > **Compensar**



Promesa de servicio

Compensar se compromete a reconocer y respetar la individualidad y la diferencia en cada persona, para comprenderlos integralmente (biológica, psicológica, social, espiritual, ambiental y cultural) y acompañarlos de manera sensible y honesta en sus necesidades, ofreciendo

experiencias excepcionales que permanezcan en la mente y corazón,

fortaleciendo relaciones sólidas y sostenibles a largo plazo, con reciprocidad en el

cuidado y mejoramiento de su calidad de vida y bienestar integral

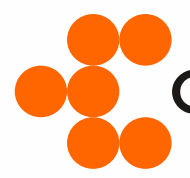




+ *Ejes* **Estratégicos**

.....





Evolución

Ejes Estratégicos



Compromiso como institución y su cumplimiento en el actuar a nivel operativo, táctico y estratégico para ofrecer una experiencia excepcional a nuestros usuarios.

Ejes Estratégicos >>>



1 Empatía y conexión

- Es más que una actitud.
- Validar las emociones del otro.
- Demostrar que te importa su experiencia.
- Crear valor en el servicio.

Atributos & Comportamientos



Comunicación

- Escuchar activamente.
- Comunicación asertiva, abierta y cálida.
- Escuchar con paciencia y sin interrumpir.



Reconocimiento

- Personalizar la atención.
- Comprender de manera neutral.
- Momentos de atención únicos.



Amabilidad

- Gestos cálidos.
- Trato respetuoso.
- Respetar los tiempos y privacidad.

Ejes Estratégicos >>>



- Actuar con ética y transparencia.
- Asegurar un trato digno que valore la diversidad, equidad, inclusión y pertenencia (DEIP).
- Promover el respeto por el otro y el bienestar colectivo.

Atributos & Comportamientos

DEIP



- Ofrecer atención sin discriminación.
- Respeto a la diversidad cultural, de género y de capacidades de las personas.

Deberes y Derechos



- El ejercicio de cada rol es un deber por cumplir y no un favor.
- Ser garante de los derechos de los usuarios.
- Promover los deberes de los usuarios.

Ética y valores



- Actuar de tal forma que los comportamientos y palabras sean coherentes, respetuosos, honestos y confiables.
- Ser transparente en tus decisiones y acciones.

Ejes Estratégicos >>>

3 Resolutividad y agilidad

- Ofrecer experiencias limpias, resolutivas y humanizadas.
 - Eficiencia y calidad.
- Anticiparnos a las necesidades del usuario.
- Compromiso con la innovación, priorizando el propósito por encima de la tarea.
 - Asegurar la satisfacción, recordación del servicio y una atención de principio a fin.

Atributos & Comportamientos



Facilidad

- No demores la atención y evita reprocesos.
- Busca siempre dar respuestas claras y rápidas.
- Asegura que el usuario reciba sin complicaciones la atención esperada.



Satisfacción

- Ofrecerles opciones ajustadas a los requerimientos del usuario.
- Demuestra interés en cumplir con las expectativas del usuario.
- Cumple la promesa de servicio.

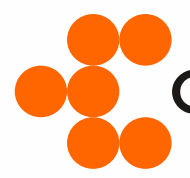


Anticiparse a las necesidades

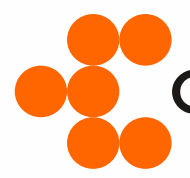
- Generar un entendimiento de las necesidades y preferencias del usuario.
- Ofrecer opciones que se ajusten a lo que espera el usuario.
- Usa las lecciones aprendidas de otras atenciones.







Fidelizarse con Compensar
en una interacción que
perdure en el tiempo



Ciclo del servicio



Momentos de verdad

Cadena continua de acontecimientos por la cual pasan los usuarios



El ciclo de servicio en Compensar no debe ser visto como un simple conjunto de tareas. Es un diseño intencional que asegura de principio a fin las sinergias entre los equipos y procesos, generando experiencias excepcionales y aportando al bienestar integral del cliente y a su fidelización con Compensar.



Esfuerzos *del Usuario*



Emocional

Afectación del usuario en sus estados de ánimo que impactan sus emociones durante el journey.



Cognitivo

Dificultad para entender los procedimientos, procesos e información requeridos en las fases del ciclo de servicios.



Tiempo

Tiempo adicional diferente al esperado por el usuario para acceder a los servicios.

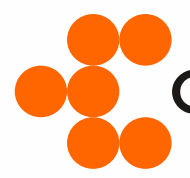


compensar | medicina
prepagada

¿Qué puedo hacer distinto?

Explora nuestra landing
de humanización **(y descúbrela)**





Aseguramiento de la política en colaboradores y procesos

Líder

- ✓ Ejemplo y gestión de equipos.
- ✓ Interiorizar y poner en práctica lineamientos de la política.
- ✓ Experiencias limpias, humanizadas y resolutivas.
- ✓ Impacto en el servicio y la sostenibilidad de Compensar.

Colaborador

- ✓ Detecta fallas que afecten la experiencia del usuario, esta en la OBLIGACIÓN de escalarlo e informar oportunamente al superior inmediato.
- ✓ En la intranet si es un tema relacionado directamente con información o en la landing de humanización para temas de comportamientos.
- ✓ Ser sensores para asegurarse de ofrecer servicios humanizados y experiencias excepcionales.
- ✓ El no gestionar oportunamente fallas en la prestación de un servicio puede impactar a nivel reputacional, económico y legal a la organización.



Gestión

Consecuencias e Incentivos

Consecuencias

- PQRS
- Cliente incognito
- Landing humanización
- Indicador de humanización
- Momento de verdad

Identificar el nivel de impacto

Complejidad baja

No personalización del servicio, falta de información clara para el usuario, falta de cercanía y empatía.

Complejidad media

Son aquellas situaciones en las que los involucrados manifiestan agresiones verbales en estados de enojo, frustración o el uso de palabras soeces.

Complejidad alta

Cuando existe una intimidación, agresión física, amenazas o comportamientos que alteren la estabilidad emocional y/o que vulnere la salud, integridad y seguridad de la persona.

Monitoreo, Intervención y Retroalimentación

(PQRS, plataforma de desarrollo, cliente incognito)

- Ofrecer retroalimentación buenas prácticas y corregir desviaciones.
- Establecer estándares de comportamiento (atributos culturales y la guía de comportamiento)
- Compromisos y el acompañamiento de mejora (Plan Individual e Integral de Desarrollo)
- Fomentar conversaciones sobre los impactos del servicio en la experiencia del cliente y del equipo.
- Escucha de la voz del colaborador.

INS-PEC- Retrato del buen Trato (Daruma)



Jefe o cabeza de equipo



1. Gestión del reconocimiento al colaborador, interno.



2. Evento reconocimiento, externo.

Reconocimientos

Incentivos

- PQRS
- Plataforma de Desarrollo cliente incognito



compensar

medicina
prepagada

¿Qué nos aleja de la humanización?



Apatía y displicencia

No ponerse en el
lugar del usuario.



La mala atención

Enviar al usuario de un
lado a otro y no darle
respuesta a su necesidad.



La frialdad

No mirar a los
ojos cuando nos
están hablando.



Las falsas promesas y excusas

Dar información
errada o poco clara.



Los aires de superioridad y actitudes retadoras

Utilizar lenguaje técnico para
confundir y poner a espera al
usuario sin razón alguna.



El "robotismo"

Seguir los protocolos
estrictamente sin
escuchar la necesidad
puntual del usuario.



Las normas, reglamentos y procedimientos "inamovibles"

Usar los procedimientos como
excusa para no dar una
respuesta a un requerimiento.

¿Qué podemos hacer distinto?



compensar

medicina
prepagada



Tu bienestar
nos *inspira*

Gracias

Por favor

Registra tu asistencia

escaneando el código



Capacitador: **Alejandra Aponte**