

Protocolo de atención a clientes diversos

Sodimac Colombia





ANTECEDENTES O PREMISAS

En Sodimac Colombia entendemos, celebramos y acogemos la diversidad en todas sus formas. En nuestra organización contamos con un equipo diverso y entendemos que nuestros clientes también lo son

Es por esta razón que el trato hacia todas las personas con las que interactuamos, todos nuestros grupos de interés y cadena de valor, se basa en el respeto por las diferencias. Un trato sin distinción alguna (en razón de orientación sexual, género, afiliación política, religión, raza, etnia).

Promovemos la diversidad e inclusión social en todos los procesos que tenemos como compañía, así como al exterior de la misma, con todos nuestros grupos de interés y cadena de valor, con el fin de contribuir a tener una sociedad más justa y con mayores oportunidades para todas las personas.

Entendemos la importancia de la diversidad como motor de la productividad y la innovación. No tener en cuenta estos atributos puede tener un impacto negativo en la relación con todos nuestros grupos de interés, las ventas presentes y futuras, afectación de imagen de la marca y riesgo reputacional.

GLOSARIO

Igualdad de género: Se define como “la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres, y las niñas y los niños”. La igualdad no significa que las mujeres y los hombres sean lo mismo, sino que los derechos, las responsabilidades y las oportunidades no dependen del sexo con el que nacieron. La igualdad de género supone que se tengan en cuenta los intereses, las necesidades y las prioridades tanto de las mujeres como de los hombres, reconociéndose la diversidad de los diferentes grupos de mujeres y de hombres

Diversidad: atributo diferenciador y único de nuestras/nuestros colaboradores, así como de nuestros grupos de interés, que nos enriquecen cuando interactuamos. Un término que está inmerso en nuestra cultura organizacional.

Inclusión social: es la integración a la vida comunitaria, laboral, política, social, entre otros, a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, diversidad cultural, edad, género y/o condición física. Para la completa, verdadera y efectiva inclusión de personas que histórica y culturalmente no han tenido acceso a las mismas oportunidades y beneficios, se debe hacer uso de un conjunto de pautas, medidas y acciones orientadas a grupos humanos con características particulares.

Acoso: práctica ejercida en las relaciones personales, consistente en dispensar un trato ofensivo y descalificador a una persona con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

Discriminación: trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivos de raza, sexo, política, religión o ideas.



Raza: concepto flexible utilizado para nombrar a las personas de un grupo de acuerdo con diversos factores, incluidos, los antecedentes ancestrales y su identidad social. Raza también se utiliza para identificar a las personas de un grupo que comparten un conjunto de características visibles, como el color de la piel y los rasgos faciales.

Género: conjunto de características diferenciadas que cada sociedad asigna a hombres y mujeres. Sin embargo, hay personas que no se identifican con estas características sino con otras expresiones de género.

La diversidad sexual: hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.

Libertad de afiliación: Supone el respeto del derecho de los empleadores y de los trabajadores a constituir libre y voluntariamente las organizaciones que estimen convenientes y a afiliarse a las mismas, y significa que estas organizaciones tienen derecho a realizar sus actividades con toda libertad y sin injerencia.

Xenofobia: Es una fobia o rechazo hacia un extranjero o inmigrante, cuyas manifestaciones pueden ir desde el simple rechazo, pasando por diversos tipos de agresiones.

Racismo: Es una actitud que se caracteriza por un sentimiento de superioridad frente a otra raza o etnia. Un tipo de discriminación, que se produce cuando una persona o grupo de personas siente odio hacia otras por tener características o cualidades distintas, como el color de piel, idioma o lugar de nacimiento.

RESPONSABLES





¿QUÉ PERSONAS DEBEN CONOCER Y APLICAR ESTE PROTOCOLO?

Este protocolo tiene alcance a todas y todos los/as colaboradores/as directos, indirectos y temporales de Sodimac Colombia S.A. Buscamos a su vez, que nuestros grupos de interés y cadena de valor promuevan en sus organizaciones todos los atributos correspondientes a este documento, así como promover el compromiso por la diversidad, la equidad y la inclusión.

Hacemos extensivo nuestro compromiso de diversidad, inclusión social y equidad de género a nuestros accionistas, clientes, comunidades, proveedores, terceros (concesiones, mercaderistas, personal de seguridad, servicios generales y aseo, transportadores, contratistas y subcontratistas), para que sea aplicable en los procesos que desarrollamos con ellos.

¿CUÁL SERÁ EL DESPLIEGUE DE ESTE PROTOCOLO?

Este documento será ampliamente difundido en el espacio de inducción con los grupos de interés (principalmente colaboradores/as, mercaderistas, personal de seguridad, servicios generales y aseo, transportadores), de manera lúdica con ayudas visuales e interactivas, con ejemplos gráficos, en el espacio “La llave del servicio”, será también incluido en talleres de “Tu voz en casa”, en el viaje del cliente, entre otros. Este despliegue se hace con el objetivo de dar herramientas a todas las personas involucradas para que puedan atender este tipo de situaciones de la mejor manera, siguiendo los lineamientos y valores Sodimac relacionados con el respeto por la diversidad e inclusión.

PROPÓSITO

En relación a nuestra política de diversidad e inclusión, diseñamos este protocolo como marco de actuación en casos de atención a población diversa con el objetivo de transmitir los valores corporativos REIR, especialmente el respeto y la integridad, en las instalaciones Sodimac Colombia. Así como las leyes nacionales e internacionales en la materia.

Hacer sentir a nuestros/as clientes/as en nuestras instalaciones como en su casa y demostrar que en Sodimac, valoramos y acogemos a todas las personas sin ningún tipo de distinción.

Buscamos el diálogo y la conciliación en todos los casos que se puedan presentar, con el fin de dar la mejor solución a cada uno de ellos. Así como dar a conocer los canales de atención y el debido proceso.

Utilizamos herramientas de prevención, identificación y denuncia de cualquier tipo de discriminación o violencia. A continuación, mencionamos los canales y para qué sirve cada uno.



CANALES

A nivel interno

Jefe/a directo/a, Gerente de tienda/área o Gestión Humana de su centro de trabajo: los/las colaboradores/as pueden presentar casos, quejas, reclamos o denuncias en temas de diversidad, equidad e inclusión a las personas antes mencionadas.

Mesa de diálogo de diversidad e inclusión: este es un espacio para construir en equipo lineamientos, posturas y así fortalecer los temas de diversidad, equidad e inclusión. También, permite a los/as colaboradores/as presentar ideas, proyectos, oportunidades de mejora a la mesa de diversidad. En este espacio se discutirán las proposiciones y se evaluará su viabilidad.

Comité de ética: en este espacio las/los colaboradores/as pueden presentar casos de asuntos relacionados con el código de ética en la compañía, diversidad, equidad, inclusión y en general derechos humanos.

Comité de convivencia laboral: en este espacio las/los colaboradoras/es pueden presentar casos de acoso y discriminación laboral, así como definir actividades necesarias para garantizar la sana convivencia en la empresa.

Línea ética: un colaborador/a puede presentar una denuncia o queja de manera anónima o directa en temas de diversidad, equidad e inclusión a la alta dirección para dar solución.

A nivel externo

A través de cualquiera de estos canales, nuestros/as clientes/as, proveedores pueden presentar casos de acoso, discriminación o situaciones relacionadas con temas de afectación a las personas en temas relacionados con diversidad, equidad e inclusión.





MARCO LEGAL

Este propósito está alineado con las siguientes leyes en Colombia:





MANEJO DE CASOS QUE SE PUEDAN PRESENTAR

A continuación, se exponen una serie de casos que se pueden presentar en los centros de trabajo y la forma sugerida para su manejo de condiciones con las demás.

Premisa general: la persona que en primera instancia atiende al/a cliente/a, debe hacerlo de forma cortés, con respeto, buscando salvaguardar la integridad de las personas involucradas, escuchando la solicitud presentada y ofreciendo alternativas de solución a situaciones relacionadas con diversidad e inclusión.

Es importante ofrecer ante estas situaciones expresiones no verbales amables, solidarias y tranquilizadoras.

Utilizar preguntas abiertas en caso de requerirlo, como:

- ¿Qué puedo hacer para que se sienta mejor?
- ¿Cómo puedo ayudarle a solucionar esta situación y que usted se sienta satisfecho?

Debemos entender los sentimientos y las consecuencias por las que está pasando el/la cliente/a para poder darle tranquilidad. En caso de sentir que no se puede dar manejo a la situación, solicite el apoyo de un líder para que atienda a la persona en cuestión.

El mensaje primordial para las personas en contacto con clientes siempre debe ser de calma y comprensión.

Es importante recordar y poner en práctica lo aprendido durante las capacitaciones de diversidad e inclusión. Nuestros productos y servicios son para todos los/las colombianos/as.

Para revisar e incluir en todos los casos: si considera que este caso se ha presentado con usted o cualquier otra persona, el procedimiento a seguir es el siguiente:

- Reúna todos los documentos, correos, mensajes, formularios, etc. que lo respalden. Escriba una línea de tiempo de los acontecimientos y todos los hechos ocurridos.
- Puede demostrar que ha sido objeto de discriminación señalando a personas de una Nacionalidad diferente que recibieron un mejor trato.
- Exponga la queja en los canales que dispone la compañía.
- En caso de que no se le dé respuesta, debe informar al jefe inmediato de las personas Implicadas, por ejemplo, si el hecho ocurrió en las tiendas, presentar el caso a los jefes de Gestión Humana de cada tienda.

Si su caso no fue manejado de la manera esperada, puede acudir a entidades externas como la Defensoría del Pueblo.



COMO SE ATIENDE LA RECLAMACIÓN

1. Dar solución inmediata de manera que no sea necesario dejar una reclamación del cliente.
2. En caso de que el cliente no quede satisfecho con la solución brindada, se entrega formulario PQR para que el cliente deje su reclamación por escrito.
3. El PQR debe quedar diligenciado completamente.
4. Se pone sello y firma de recibido (firma del líder) y se entrega copia al cliente indicando que un asesor de experiencia de clientes se comunicará con él en los próximos días para dar respuesta.
5. Se entrega el formulario a coordinador o asesor de experiencia de clientes resaltándolo como caso prioritario.
6. El coordinador o asesor de experiencia de clientes debe ingresar en reclamo al CRM de requerimientos el mismo día de los hechos o máximo al día siguiente.
7. El coordinador o asesor de experiencia de clientes escala a Experiencia de clientes OAT, para validación con las áreas que correspondan de acuerdo con la complejidad del asunto.
8. Experiencia de clientes OAT, revisa y emite respuesta y el coordinador de experiencia de clientes en tienda, a su vez envía la respuesta final al cliente.

TIPOS DE CASOS

Caso de discriminación por diversidad sexual o género: la discriminación se presenta cuando una persona perteneciente a la comunidad LGBTI+ (lesbianas, gays, bisexuales, trans, intersexuales o más) es tratada de manera diferente y perjudicial (expresiones no verbales negativas, comentarios desfavorables, recibir un servicio de atención a cliente diferente, entre otros).

- Negar la prestación de un servicio a un/a cliente/a en virtud de su orientación sexual y de género.
- Como colaborador o colaboradora, recibir comentarios negativos o sarcásticos por parte de clientes, jefes o cualquier tercero, que se relacionen con su orientación sexual y de género. Si la situación se presenta por parte del cliente, el/la colaborador/a deberá acudir a Gestión Humana de su centro de trabajo.
- Como colaborador o colaboradora, hacer comentarios negativos o sarcásticos con sus compañeros y compañeras sobre una persona de la comunidad LGBTI+.
- Qué pasa si se presenta una persona de la comunidad que se identifica diferente a su cédula, cómo se debe registrar en la venta si su apariencia no demuestra igual al documento.
- En servicio por ventas telefónicas, revisar como se identifica la persona.
- En el tema del uso de los baños, que los terceros y guardas de seguridad tengan el lineamiento sobre, cuál es la preferencia de la persona.
- Es importante tener en cuenta que la persona puede tener una apariencia ya sea de hombre o mujer y su documento de identidad puede no ser igual. Usted deberá llamarlo, nombrarlo de la forma cómo se vea y quiera ser nombrado, así su identificación (cédula) muestre su identidad anterior. Si es el caso, podrá realizar preguntas validadoras.



- En el caso de realizar actividades como sorteos o concursos, asegurar que la participación sea de hombres y mujeres, abiertos a todas las personas mayores de edad sin distinción de género, raza, nacionalidad, ni orientación sexual.

Caso de discriminación por nacionalidad y raza: La discriminación por origen nacional, raza, etnia, también conocida como Xenofobia, para casos de discriminación al extranjero/ inmigrante. Racismo, para casos de discriminación por raza, etnia. Suceden cuando una persona es tratada de manera no favorable por tener un acento, lenguaje, una apariencia física, color de piel, forma de vestir, diferente, que se relacione directamente con un país o cultura, o simplemente provenir del mismo. Unos ejemplos de este tipo de discriminación pueden ser:

- En cualquier caso, nuestros/as colaboradores/as deben prestar el mejor servicio a los/as clientes/as como nos caracterizamos en Sodimac, velando por el cumplimiento de los valores corporativos.
- Negar la prestación de un servicio a un/a cliente/a por provenir de un país que se relacione con la delincuencia o pobreza.
- Negar la prestación de un servicio a un/a cliente/a por tener un acento distinto, cultura o forma de vestir distintiva a su raza o etnia.
- Como colaborador o colaboradora, recibir comentarios negativos o sarcásticos por parte de clientes, jefes o cualquier tercero, que se relacionen con su gentilicio, cultura o con su país de origen.
- Como colaborador o colaboradora, hacer comentarios negativos o sarcásticos con sus compañeros y compañeras sobre la nacionalidad, cultura, raza o etnia a un/a cliente/a.

Caso de discriminación por diferentes afiliaciones (políticas, deportivas, gremiales y religiosa)

- La discriminación por afiliación política, deportivo, gremial y religión, sucede cuando una persona es tratada de manera no favorable por tener un distintivo alusivo a su afiliación (camiseta, gorra, botón, sotana, entre otros). Unos ejemplos de este tipo de discriminación pueden ser:
- En cualquier caso, nuestros/as colaboradores/as deben prestar el mejor servicio a los/as clientes/as como nos caracterizamos en Sodimac, velando por el cumplimiento de los valores corporativos
- Negar la prestación de un servicio a un/a cliente/a en virtud de afiliación a las nombradas.
- Como colaborador o colaboradora, recibir comentarios negativos o sarcásticos por parte de clientes, jefes o cualquier tercero, que se relacionen con alguna afiliación antes mencionadas.
- Como colaborador o colaboradora, hacer comentarios negativos o sarcásticos con sus compañeros y compañeras sobre la afiliación a alguna de las causas anteriormente mencionadas.



Caso de uso indebido del lenguaje: se presenta un caso a través de cualquiera de nuestros canales de venta (tienda, venta telefónica, chat, despacho) en donde una persona, sea cliente o colaborador hace uso indebido del lenguaje, usando piropos o apodos que pueden considerarse como una forma de acoso:

- En cualquier caso, nuestros/as colaboradores/as deben prestar el mejor servicio a los/as clientes/as como nos caracterizamos en Sodimac, velando por el cumplimiento de los valores corporativos REIR.
- Al recibir un comentario por parte de un/a cliente/a con lenguaje inapropiado, los colaboradores/as, contratistas y terceros de Sodimac deben abstenerse de hacer comentarios sobre este lenguaje y continuar el diálogo de manera cordial y haciendo uso de un lenguaje neutro. La persona debe centrarse en prestar el servicio manteniendo.

RECOMENDACIONES

Abstenerse de realizar juicios.

No realizar gestos corporales o utilizar términos inadecuados o que denoten un asombro o perjuicio.

Mantener una actitud cordial y conciliadora.

Si la actividad, producto, servicio, programa, sorteo, evento, etc., va dirigido a un segmento de clientes en específico, se debe especificar en las condiciones del mismo.

No utilizar palabras despectivas para referirse a ningún cliente, ni hacer mención alguna de las condiciones físicas o cognitivas, nacionalidad, aspecto físico o diversidad sexual.

La comunicación debe ser incluyente, integrando diferentes formas de pensar.

Debemos asegurar en tiendas elementos necesarios para personas con movilidad reducida y/o discapacidad física, como el estado de los mismos, el lugar, la señalética apropiada: sillas de ruedas, baños, parqueaderos.

generar reunión situación con experiencia de compra

Abstenerse de usar apodos, piropos que pueden considerarse como una forma de acoso. Cuando se relacione con alguna persona de otro género, referirse con un lenguaje neutro, con respeto.

