Cámara de Comercio del CAUCA
NIT: 891.580.011.-1

ATENCIÓN AL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO:

El presente protocolo tiene por finalidad, proporcionar pautas de actuación uniforme, a los funcionarios de Registros Públicos en cualquiera de las sedes y/o canales de comunicación, para la atención requerida por el usuario tanto personal como telefónicamente en situaciones diversas, basados en las competencias corporativas definidas por la organización "servicio al cliente", "compromiso" e "integridad", sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia.

ALCANCE:

Este documento pretende referenciar situaciones usuales de atención personal y telefónica como aquellas situaciones excepcionales que deben ser conocidas para alcanzar un mayor grado de eficacia en la respuesta.

Aplica para orientador CAE, auxiliares de registro I y II, promotor de formalización, abogados de los registros públicos, coordinador CAE, coordinador de registros público y director de registros públicos y gerente CAE.

PROCESO AL QUE PERTENECE:

Registros Públicos

COPIA NOCONTROLADA

CONTENIDO

I. Argumento

La atención, la forma de indagar y en especial la forma de transmitir la información al cliente son fundamentales para satisfacer sus intereses.

El personal que por su competencia se encarga de atender al público es responsable de transmitir la imagen corporativa, por lo cual se debe generar una buena impresión desde el primer contacto.

II. Imagen institucional

Será acorde a lo indicado en el manual uniforme y buen vestir, el cual es establecido por el Área de Gestión Humana de la Entidad.

Para el personal con atención al usuario presencial de manera directa, está restringido durante la prestación del servicio, el uso de teléfonos celulares.

El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio.

III. Generalidades para la prestación del servicio

La información que se suministra a los diferentes usuarios es exclusiva de los Registros Públicos que lleva la Cámara de Comercio por delegación del Estado.

Es prohibido el acceso a páginas web diferentes a las requeridas para los trámites ante la Cámara de Comercio y entidades estatales.

Los funcionarios deben garantizar el alistamiento del puesto de trabajo antes del inicio de la jornada laboral, conforme a las inducciones realizadas.

Horario de atención

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada y conforme al servicio requerido, en los horarios que tengan cada uno de las sedes y horarios con los que cuente la Entidad, al momento de este protocolo.

Todas las personas que hayan ingresado a las instalaciones de la cámara de comercio, dentro del horario de atención al público, deberán ser atendidas.

Adicionalmente la entidad dispone de servicios virtuales para brindar facilidad a nuestros usuarios a través de la página web www.cccauca.org.co

*Tener en cuenta que estos horarios podrán ser modificados por situaciones especiales, podrán ser extendidos o sufrir cambios en momentos en que se considere. Los horarios en cada una se las sedes estarán disponibles en la página web de la Cámara de Comercio del Cauca. https://www.cccauca.org.co/nuestra-camara/sedes

COPIA NO CONTROLADA

IV. Protocolo para la atención al usuario preferencial:

Tendrán atención preferencial

- *Adultos mayores:* Personas de la tercera edad, generalmente mayores de 60 años.
- *Personas con discapacidad:* Aquellas con discapacidades físicas, sensoriales, intelectuales o psicosociales.
- *Mujeres embarazadas:* Para facilitarles el acceso a servicios y trámites.
- *Infantes:* Para asegurar su protección y acceso a servicios.

Por lo tanto, únicamente si se presentan personas con estas condiciones a realizar trámites a su nombre, la Cámara de Comercio deberá hacer entrega de los turnos de:

P: Atención Prioritaria: Para realizar trámites en caja.
E: Orientación especializada: orientación con abogad@

Esta Cámara de Comercio ha establecido que los comerciantes que pertenezcan al programa aliado plus, también tendrán atención preferencial y deberán recibir los siguientes turnos:

A: Atención afiliados: Para realizar trámites en caja.
E: Orientación especializada: orientación con abogad@.

Para entregar o atender el turno correspondiente, el orientador CAE o auxiliar de registro deberá realizar la verificación de la condición activa de afiliado en el sistema.

V. Protocolo para la atención al usuario presencial

Cuando un empresario se acerca a la Cámara de Comercio del Cauca, el colaborador que lo atiende tendrá en cuenta:

a. Hacer contacto visual con el cliente desde el momento en que ingresa, recibirlo con una sonrisa y actitud positiva que manifieste disposición para ofrecerle soluciones y orientación.
b. El funcionario iniciará la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: *"Buenos días", "Buenas tardes"*
c. El funcionario inmediatamente invitará al usuario a que exprese la razón de su visita: *¿En qué le puedo colaborar? ¿Cómo le puedo ayudar? ¿En qué le puedo ayudar? ¿De qué manera puedo servirlo? ¿De qué manera puedo ayudarlo? ¿En qué le puedo colaborar?*
d. El funcionario deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
- Deberá prestar atención dejando que el usuario termine de expresar sus inquietudes en trámites registrales.
- Brindará respuestas puntuales en lenguaje común y en forma cortés. En caso que se requiera, el colaborador indagará por información adicional que se necesite, para garantizar una correcta prestación del servicio. El funcionario verificará, que el usuario cuente con toda la documentación requerida para el trámite en específico y/o material informativo correspondiente.
- En caso de aplicar, orientar al empresario en el diligenciamiento de los formatos que apliquen en cada caso.
- Comunicar al empresario de forma sencilla sobre los requisitos e información general del trámite y el tiempo en que la Cámara de Comercio dará respuesta de acuerdo con la promesa de servicio vigente.
- Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al cliente para explicarle por qué debe hacerlo. Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
  Al regresar agradecerle por la espera y en caso de aplicar, indicar el paso a seguir.

e. El funcionario verificará, que el usuario cuente con toda la documentación requerida para le trámite en específico y/o material informativo correspondiente.
f. Al terminar de atender al usuario, el funcionario deberá despedir al mismo de manera cortes.
g. En casos de ser necesario, se deberá remitir al orientador CAE y/o gestionar la entrega del turno para el trámite que corresponda.

COPIA NO CONTROLADA

VI. Protocolo para la atención al usuario telefónico.

Cuando un empresario se comunique con la Cámara de Comercio del Cauca, el colaborador que atiende la llamada tendrá en cuenta al contestar:

a. El personal responderá rápidamente, con voz clara y pausada.
b. Al contestar una llamada telefónica, deberá iniciarse con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”.
c. Indicará el nombre de la Entidad.
d. Una vez que el usuario exprese su necesidad.
e. Evite hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
f. En caso de que la información deba ser resuelta por un área diferente a Registros Públicos, se le deberá indicar al usuario el número directo y/o la extensión donde se le brindará la información requerida, transfiere la llamada y finaliza la comunicación.
g. Brindará respuestas puntuales en lenguaje común y en forma cortés. En caso que se requiera, el colaborador indagará por información adicional que se necesite, para garantizar una correcta prestación del servicio
h. En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera, se le informará el motivo por el cual se le mantendrá en espera.
i. Una vez retomada, se dará la información solicitada.
j. Al finalizar la consulta, se despedirá el colaborador de manera cortes.

COPIA NO CONTROLADA

VII. Protocolo en chat página web:

Saludo automatizado: ¡Hola! Bienvenid@ al área de registros públicos de la Cámara de Comercio del Cauca. ¿En qué le puedo colaborar?
Amabilidad: Tenemos con nuestro cliente un trato amable, donde él debe de quedar con la convicción de que se intentó todo lo posible para resolver su consulta.
Despedida: Con gusto. Gracias por contactarnos

VIII. Otras reglas

a. Informar que los certificados pueden ser comprados de manera virtual con código QR.
b. Informar que la Entidad cuenta con servicios virtuales 24 / 7, para la radicación de trámites de los registros públicos.
c. Informar las fechas de renovación en las matrículas de personas natural o procesos de constitución de persona jurídica.
d. Preguntar al usuario, los datos a nombre de quien desea se expide la factura e informar que, en caso de presentarse alguna situación, solo éste podrá firmar el documento de reintegro de dinero.
e. Indicar que la información de su trámite será notificada al correo electrónico de notificaciones judiciales que se encuentre en el certificado de existencia y representación legal, certificado de matrícula o en el formulario RUES (cuando sean constituciones de personas jurídicas). Asimismo, que deberá revisar la bandeja de entrada o Spam de dichos correos electrónicos.