

D-RP-0025	 CAMARA DE COMERCIO DE CALI	VERSIÓN 009
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS	DOCUMENTO

OBJETIVO

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar pautas de actuación uniforme a los funcionarios de Registro 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 tanto 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 Auxiliares de registro front, back, Coordinadores, Abogados y Jefes del área de Registros Públicos.

PROCESO AL QUE PERTENECE

Registros Públicos

Copia no controlada

CONTENIDO

1. Argumento

La atención 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, generando buena o mala impresión desde el primer contacto.

2. Imagen institucional

- a. El uniforme constituye un distintivo institucional, por lo que su uso es obligatorio, el calzado se considera parte del uniforme deberá utilizar un calzado adecuado y bien lustrado.
- b. Los accesorios, peinado y maquillaje para el personal femenino, deberán ser discretos, utilizando diseños, tamaños y colores apropiados.
- c. El personal masculino debe portar el cabello corto, limpio y bien peinado.
- d. Conservar las uñas limpias y bien arregladas, el maquillaje de uñas para el personal femenino debe ser discreto y apropiado.
- e. Para el personal de atención al usuario presencial no está permitido durante la prestación del servicio el uso de teléfonos celulares u otro equipo audiovisual en el área de trabajo.
- f. El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio

3. Documentación de referencia

- I-RG-0009 Instructivo cajeros y asesores
- I-RM-0020 Instructivo para unificar criterios del Registro Mercantil
- P-RP-0001 Renovación matrícula mercantil e inscripción esal
- P-RP-0002 Inscripciones mercantil y esal
- P-RP-0003 Actualización de datos web
- P-RP-0005 Expedición de certificados y copias
- P-RP-0006 Trámites del Registro único empresarial y social RUES
- P-RP-0012 Inscripción de proponentes
- P-RP-0031 Matrícula y constitución de persona jurídica

4. 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 la de Cámara de Comercio y entidades estatales.

Los funcionarios deben garantizar el alistamiento del puesto de trabajo antes del inicio de la jornada laboral.

Horario de atención.

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo al servicio requerido en las diferentes sedes en jornada continua de lunes a viernes en el siguiente horario:

7:30 a.m. a 5:00 p.m.:

1. Sede Principal: Calle 8 Nro. 3 - 14 Piso 2
2. Sede Unicentro: Calle 5 con Av. Pasoancho, Pasillo 4 local 133 A

7:30 a.m. a 04:30 p.m.

1. Sede Obrero: Carrera 9 Nro. 21 – 42
2. Sede Yumbo: Carrera 5 Nro. 8 – 23
3. Sede Agua Blanca: Carrera 27 Nro. 100 - 71
4. Sede Jamundí: Alcaldía Municipal; Teléfono: 8835190

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

5. Protocolo para la atención al usuario presencial

- a. El funcionario deberá iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días”, “Buenas tardes”,
- b. Inmediatamente ofrecer la bienvenida: “Bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Cali”.
- c. El funcionario invitará al usuario a que exprese la razón de su visita: ¿En qué le puedo ayudar? ¿De qué manera puedo servirlo? ¿De qué manera puedo ayudarlo?
- d. El funcionario deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:

- Permitirá que en todo momento el usuario se exprese.
 - Deberá prestar atención dejando que el usuario termine de expresar sus inquietudes.
 - Mantendrá un buen lenguaje corporal, mostrando una correcta postura, contacto visual, minimizando gestos faciales.
 - No interrumpirá la conversación para atender llamadas por teléfono fijo o celular.
 - Se deberá brindar respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
- e. Al terminar de atender al usuario, el funcionario deberá despedir al mismo identificándolo por su nombre, con una sonrisa cálida: Señor Jorge.
 - f. El funcionario entregará material informativo, si es del caso.
 - g. El funcionario procederá a la despedida: “Gracias por su visita”.
 - h. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro.

6. Protocolo para la atención al usuario telefónico

Al contestar una llamada

- a. El personal responderá rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, 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. Se identificará inmediatamente con su nombre y apellido, seguidamente indicará el nombre del área y de la entidad: Ej. “Le habla Carlos Artunduaga de Requisitos y Tarifas de la Cámara de Comercio de Cali”.
- d. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- e. En caso 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 y el nombre de contacto donde se le brindará la información requerida, transfiere la llamada y finaliza la comunicación.
- f. En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera, se le informará el motivo por el cual se le mantendrá en espera.
- g. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.
- h. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.
- i. De ser necesario se retoma la comunicación informándole el motivo de la espera.
- j. Al retornar a la comunicación, se debe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndole por esperar en la línea.
- k. Agradezca al usuario su llamada recordando el nombre del funcionario que atendió: “Gracias por llamar a la Cámara de Comercio de Cali, que tenga buen día recuerde que le atendió Carlos Artunduaga”.
- l. Consulta al usuario si requiere información adicional: “Señor Pedro, ¿desea información adicional?”.
- m. Espera respuesta antes de cortar la comunicación.

7. Información de los registros públicos autorizada para transmitir a través de la comunicación telefónica.

- Inscritos registrados: Validar la existencia en el registro de un comerciante o establecimiento de comercio.
- Verificar con la identificación la existencia de un comerciante.
- Trámites de registros públicos.
- Documentos requeridos para cada trámite.
- Formalidad de los documentos objeto de registro.

- Liquidación de trámites básicos: SOLO se informará el valor de: matrícula, constitución, renovación, mutación, certificados, según el caso.
- Tiempos de respuesta de los trámites de registro.

8. Otras reglas

- Instruye al usuario sobre los beneficios de utilizar aplicativo web para los servicios de matrícula, renovación y actualización de datos, indicándole que por este medio, disminuye el riesgo de devolución de documento por datos errados o falta de los mismos.
- Suministra por correo electrónico formatos y guías informativas de trámites de matrícula, constitución, renovación, mutación, cuando sea del caso.
- Remite al usuario a la consulta de expediente o la compra de certificados cuando la información no puede ser suministrada por teléfono.
- En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro.
- Cuando el usuario indique tener un documento para liquidación de actos sujetos a registro como reformas, nombramientos, liquidación, aumentos de capital, fusión, entre otros, solicitará al usuario la dirección electrónica de contacto para el envío de petición de imágenes de documentos y requerimiento, según el caso.

	Revisó	Aprobó
Nombre	Beatriz Eugenia Bahos / Marco Antonio Duque / Diana María Nieto / Lina Alejandra Duque	Ana María Lengua Bustamante
Firma		
Cargo	Auxiliar de Registro III / Coordinador Operativo de Registro / Jefe de Planeación y Desarrollo / Jefe Jurídica de Registro	Directora Jurídica y de Registro
Fecha	17 de diciembre de 2013	17 de diciembre de 2013