

Protocolo de atención al usuario de los servicios de Registros Públicos

Registros Públicos y Redes
Empresariales

D-RP-0025

Versión 10

Vigencia: 27/11/2019

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 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, Coordinadores, Abogados y jefes del área de Registros Públicos.

PROCESO AL QUE PERTENECE

Registros Públicos y Redes Empresariales

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 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.

Horario de atención

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo con 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 # 3 - 14 Piso 2
2. Sede Unicentro: Carrera. 100 # 5 – 169 Pasillo 5 local 359 A – Centro Comercial Unicentro

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

1. Sede Obrero: Carrera 9 # 21 – 42
2. Sede Yumbo: Carrera 5 # 8 – 23
3. Sede Aguablanca: Carrera 27 # 103 - 71
4. Sede Jamundí: Calle 12 # 11 – 55 Local 1 - Centro Comercial El Cacique

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 preferencial

ADULTOS MAYORES Y MUJERES EMBARAZADAS O LACTANTES; Se consideran adultos mayores las personas mayores de 60 años, sujetos de atención preferencial, junto con las mujeres embarazadas o lactantes, y las personas con discapacidad.

Protocolo:

1. El guarda de seguridad de manera cordial señala el lugar destinado para ellos dentro de la sala, y el orientador asigna el turno de atención.
2. Si su estado de salud lo requiere, debe preguntarle al usuario si desea que lo acompañen hasta el lugar en que la persona competente lo atenderá.
3. Se debe garantizar la accesibilidad de sus acompañantes
4. El funcionario entregara material informativo, si es el caso.
5. El funcionario procederá a la despedida agradeciendo por su visita.
6. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro acompañándolo hasta la oficina del abogado CAE.

7. Protocolo para la atención al usuario presencial

Cuando un empresario se acerca a la Cámara de Comercio de Cali, 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. Inmediatamente ofrecer la bienvenida: *“Bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Cali, yo me llamo Carlos Gómez”*
- d. 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?*
- e. 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.
 - Brindará respuestas puntuales y precisas, en forma cortés.
 - Orientar al empresario en el diligenciamiento del formulario de matrícula o renovación, cuando se requiera.

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:

“Señora María su documento será revisado por los abogados y en tres días tendrá una respuesta”

Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al cliente para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.

“Señora María me disculpa debo ausentarme y en cinco minutos estaré nuevamente con usted permiso.”

Al regresar agradecerle por la espera:

“Muchas gracias por su espera”

- f. Al terminar de atender al usuario, el funcionario deberá despedir al mismo identificándolo por su nombre, con una sonrisa cálida: *“Señor Jorge...”*
- g. El funcionario entregará material informativo, si es del caso.
- h. El funcionario procederá a la despedida: *“Gracias por su visita, ¿le puedo ayudar en algo más?”*
- i. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro.

8. Protocolo para la atención al usuario telefónico

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

- 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. 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 y el nombre de contacto donde se le brindará la información requerida, transfiere la llamada y finaliza la comunicación.
- g. En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera, se le informará el motivo por el cual se le mantendrá en espera.
- h. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.
- i. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.
- j. De ser necesario se retoma la comunicación informándole el motivo de la espera.
- k. Al retornar a la comunicación, se debe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndole por esperar en la línea.
- l. 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”*.
- m. Consulta al usuario si requiere información adicional: *“Señor Pedro, ¿desea información adicional?”*.
- n. Espera respuesta antes de cortar la comunicación.
- o. Hacer seguimiento a los procesos que quedaron pendientes con el cliente, comunicarse con él y mantenerlo al tanto de lo que está pasando con su trámite.

9. Protocolo para la atención al usuario Call Center

Cuando una persona se comunice con el call center de la Cámara de Comercio de Cali, el colaborador que atiende la llamada tendrá en cuenta al contestar:

Protocolo llamada entrante:

Saludo:

Hola Buenos (Días) (Tardes), le habla (Nombre Apellido) de Cámara de Comercio de Cali, con quien tengo el gusto de hablar.....Sr.(@) como se encuentra el día de hoy?, en que le puedo colaborar.
Recuerda personalizar la llamada mínimo dos (2) veces

Despedida:

- Sr. (@) ¿La información brindada solucionó su requerimiento? le puedo colaborar en algo más?
- ¿Fui claro con la información suministrada? Sr. (@) le puedo colaborar en algo más?

Muchas gracias por comunicarse con Cámara de Comercio de Cali, recuerde que hablo con (Nombre Apellido), al final recibirá una breve encuesta para que califique el servicio en la llamada, que tenga un excelente (día) (tarde)

Protocolo llamada saliente:

Saludo: Hola buenos días, le habla (Nombre Apellido), de la Cámara de Comercio de Cali, con quien tengo el gusto de hablar, Sr. (@) como se encuentra el día de hoy?

Sr (@) sería tan amable de comunicarme con: Preguntar por el contacto establecido en el guion o por el área correspondiente, muchas gracias.

Si contesta la persona a contactar: brindar el motivo de la llamada.

Personalizar: Recuerda personalizar la llamada mínimo dos (2) veces

Amabilidad: Tenemos con nuestro cliente un trato amable, donde él debe de quedar con la convicción de que se le suministro toda la información del evento y que es muy importante para nosotros que haga parte de él. (Actitud para suministrar la información_ sonrisa telefónica)

Despedida: Muchas gracias Sr (@) por atender la llamada, recuerde que hablo con (Nombre Apellido) de Cámara de Comercio de Cali

Protocolo en chat:**Saludo:**

Hola buenos días, soy (Nombre _ Apellido), de la Cámara de Comercio de Cali, ¿cómo está, en que le puedo colaborar?

Tiempos: Realiza Acompañamiento cada 60 segundos.

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: ¿Señor **Mario** le Puedo ayudar en algo más? Gracias por contactarse con Cámara de Comercio de Cali, Recuerde hablo con (Nombre _ Apellido), estamos para servirle, feliz día.

10. 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, de acuerdo con la promesa de servicio.

11. Protocolo de atención virtual

Cuando un cliente se comunice a través del chat virtual para solicitar apoyo o hacer una consulta, quien maneja el canal tendrá en cuenta:

- a) Darle respuesta al cliente lo más pronto posible después de que éste acceda al chat y evitar demoras o tiempos de espera no justificados:

Saludar al cliente:

“Buenos días o tardes (señora María), bienvenido al chat de la Cámara de Comercio de Cali, estoy feliz de servirle, en breve le brindaremos una solución.”

Si la solicitud no es clara, preguntar:

“¿Puede precisarme con más detalle su solicitud o pregunta?”, “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”

- b) Verificar con el cliente si hay claridad en la información ofrecida.

“¿He sido claro con la información brindada?”

- c) Responder teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuidar la ortografía: una comunicación con falta de ortografía pierde confiabilidad.
- Comunicarse con el cliente usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación.
- En lo posible no utilizar mayúsculas, excepto cuando corresponda por ortografía.
- Evitar símbolos, emoticones, caritas, signos de admiración, etc.
- Dividir las respuestas largas en bloques.
- No dejar que transcurra mucho tiempo sin hablarle al cliente, para que no piense que ha perdido comunicación.

- d) Una vez se haya confirmado que el cliente está conforme con la respuesta, se debe despedir y agradecer el uso de este servicio:

“Señora María, muchas gracias por comunicarse con la Cámara de Comercio de Cali, nuestra motivación es servir a personas como usted, que tenga feliz día”

12. Otras reglas

- a. Instruye al usuario sobre los beneficios de utilizar aplicativo web para los servicios virtuales, indicándole que, por este medio, disminuye el riesgo de devolución de documento por datos errados o falta de los mismos.
- b. Suministra por correo electrónico formatos y guías informativas de trámites, cuando sea del caso.
- c. Remite al usuario a la consulta de expediente o la compra de certificados cuando la información no puede ser suministrada por teléfono.
- d. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro.
- e. 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	Tatiana Duque Torres / Hugo Gomez Agredo	Lina Maria Abad Gutierrez
Cargo	Coordinadora Programas y Proyectos / Coordinador CAE	Gerente Operaciones de Registros Públicos
Fecha	27 de noviembre de 2019	27 de noviembre de 2019

Copia No Controlada