



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

1. OBJETIVO

Ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención del servicio al cliente, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a la prestación del Servicio en la Cámara de Comercio de Santa Marta.

2. ALCANCE

Aplica para todos los puntos de contacto en los que se establezca interacción con el cliente y/o visitante.

3. DEFINICIONES

3.1. Usuario

Es para quien están creados los productos o servicios de la CCSM.

3.2. Cliente

Son todos aquellos usuarios que ya han tenido experiencias con los productos o servicios de la CCSM y como han obtenido buenos resultados, regresan para adquirirlo nuevamente.

3.3. Servicio al cliente de la CCSM

Es el conjunto de acciones que buscan que nuestros usuarios vivan de manera integral una experiencia agradable en la obtención del servicio o producto que necesitan en el momento justo, con las especificaciones normativas y de calidad requeridas y con el sello de calidez humana que caracteriza a la CCSM como entidad, brindando valor agregado para asegurar la permanencia y lealtad de los clientes.

4. GENERALIDADES

La materialización de la definición de servicio al cliente para la CCSM se evidencia en la ejecución de una sucesión sistemática de experiencias, las cuales deben ser positivas, memorables, encadenadas entre sí como parte de una estrategia intencional y ejecutada con consistencia: **“Momentos de Verdad”**.

Los clientes desconocen los procesos, sistemas, divisiones administrativas, problemas y éxitos de la CCSM y sólo conoce lo que ella hace por él en ese momento y a partir de ello califica la calidad del servicio.

Es por lo anterior que la CCSM como estrategia pretende que todos los momentos de verdad se dirijan a la satisfacción de las necesidades del cliente, ya que cuando las cosas salen bien una y otra vez (a favor de los clientes), la complacencia que queda después de tratar con ella (con la CCSM) es lo que alimenta la lealtad y la percepción positiva.

Pero las cosas no salen bien por casualidad: El servicio extraordinario es resultado de un enfoque integral incansable que incluye a todos sus funcionarios, quienes son los que interactúan en cada momento de verdad con los clientes por lo que estandarizar el servicio a través de un protocolo de atención para el momento en que cada funcionario entre en contacto con cliente, usuario o visitante, se convierte en una poderosa herramienta.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

La prestación del servicio en la Cámara de Comercio de Santa Marta identifica tres etapas, así: las actividades previas a la prestación del servicio, la prestación del servicio y las actividades posteriores a la prestación del servicio.

4.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio

- a. Divulgar los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Santa Marta que facilite la comprensión del alcance de dichos servicios.
- b. Informar la disponibilidad de los canales que ofrecen el servicio de manera visible y de fácil acceso que permita garantizar la efectividad de la comunicación.
- c. Mencionar otros trámites y/o entidades involucradas.
- d. Revisar permanentemente la actualización de la información que se suministra al cliente, que permita garantizar que la misma es igual en cada punto de contacto.
- e. Garantizar fácil acceso a la información.

4.2. Consideraciones durante la prestación del servicio

- a. Ofrecer información sobre la prestación del servicio. El cliente de la CCSM debe conocer el avance del trámite y los tiempos de espera.
- b. Requerir sólo aquello que es necesario para la prestación del servicio. Permite evitar la solicitud repetitiva de ciertos documentos que ya han sido entregados en otro momento.
- c. Explicar con claridad las actividades o pasos que hacen parte de los trámites con el fin de garantizar una información completa y oportuna al cliente.

4.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio

- a. Obtener retroalimentación del cliente, sobre la calidad de su experiencia.
- b. Informar al cliente, el medio al que puede acceder para conocer el estado del trámite si es un servicio registral.
- c. Evaluar la percepción y su nivel de satisfacción cuando la prestación del servicio ha terminado.
- d. Solucionar elementos que afectan la satisfacción de los clientes, lograr identificar y actuar sobre los factores identificados buscando lograr una mejora en la prestación del servicio.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

4.4. Canales de atención

La Cámara de Comercio de Santa Marta dispone de diferentes canales de atención, para que los clientes puedan acceder a los productos y servicios que presenta a partir de su portafolio de servicios, los cuales buscan satisfacer sus necesidades y expectativas.

4.5. Aspectos en la comunicación

Independiente del punto de contacto en el que se establezca comunicación es importante tener en cuenta:

- a. Uso de un lenguaje claro y sencillo: evitar al máximo la utilización de lenguajes técnicos y/o términos legales. De ser necesario citar información de este tipo debe hacerse como información de soporte, pero siempre dando prioridad a la información explícita.
- b. Cordialidad en la comunicación: durante todo el tiempo de contacto con el cliente deben mantenerse las normas básicas de cortesía.
- c. Retroalimentar el comportamiento del ciudadano-cliente: ofrecer al ciudadano-cliente y apoyarse en ayudas como volantes informativos, plegables, impresiones del sistema, etc., ante las dudas e inquietudes por él presentadas.
- d. Divulgar el uso de los puntos de contacto existentes: es importante incentivar al cliente al uso de los puntos de contacto no presenciales como la página Web informándoles los beneficios y comodidad que presenta su utilización.

4.6. Aspectos en la presentación personal

La entidad cuenta con una política de presentación personal, la cual se puede consultar en el Sistema de Gestión de Calidad. Dentro de este protocolo se destacan las siguientes:

- I- Se debe usar solo el uniforme institucional y para el caso de fechas particulares, el aprobado por la Dirección Administrativa y de Talento Humano.
- II- Los hombres deben usar la camisa completamente abotonada.
- III- El uniforme debe estar limpio y planchado.
- IV- Usar siempre, sin excepción, el carné que los identifica como empleados de la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena.
- V- Hombres y mujeres deben mantener el cabello arreglado y limpio y las uñas limpias.
- VI- El maquillaje debe ser natural, reflejando una imagen sobria y agradable.
- VII- Las mujeres nunca deberán maquillarse ni retocarse en el sitio de trabajo a la vista del público.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

- VIII- Se debe evitar el uso de aretes, hebillas, diademas y demás accesorios llamativos en exceso.
- IX- Los hombres deberán estar afeitados a menos que usen barba; en tal caso, ésta irá siempre bien arreglada.

4.7. Aspectos en los puestos de trabajo

I. Rutina de apertura:

a. Para el proceso CAE se debe aplicar la lista de chequeo, a saber:

- i. Encender el computador, ingresar al Sistema de Registros Públicos, a Internet y al correo interno. Verificar el correcto funcionamiento del sistema de administración de turnos.
- ii. Verificar que el acceso a Internet funcione correctamente.
- iii. Verificar que tenga material impreso y/o papelería disponible para entregar a los clientes.
- iv. Verificar que tenga los demás elementos necesarios para la prestación del servicio.
- v. Solicitar periódicamente a quien corresponda el material impreso para garantizar un stock que permita atender adecuadamente a los clientes.

b. Para la atención en el Área de Cajas, se debe aplicar la siguiente lista de Chequeo:

- i. Encender el computador, tablet e impresora.
- ii. Dar apertura al Sistema Integrado de Información - SII, Sistema de Gestión Documental, SITURCAM, y RUES.
- iii. Disponer del efectivo dentro de la caja de seguridad.
- iv. Verificar la existencia de papelería disponible.
- v. Iniciar la atención.

c. Para la atención en el Servicio de Estudio Previo de Documentos se debe aplicar la siguiente lista de Chequeo:

- i. Encender el computador y equipo de escaneo.
- ii. Dar apertura al Sistema Integrado de Información - SII, Sistema de Gestión Documental, SITURCAM, RUES, Sistema de Estudio Previo de Documentos.
- iii. Iniciar la atención.

	INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Código: RG-IN-15
		Versión: 2

d. Para la atención en la Asesoría Especializada RNT, RUP, RONEOL se debe aplicar la siguiente lista de Chequeo:

- i. Encender el computador e Impresora.
 - ii. Dar apertura al Sistema Integrado de Información - SII, Plataforma del Registro Nacional de Turismo, Sistema de Gestión Documental, SITURCAM y RUES.
 - iii. Iniciar la atención.
- II. Mantener el escritorio en perfecto orden y aseo.
- III. La papelera de basura no debe estar a la vista ni desbordada.
- IV. Las carteras, maletines y demás elementos personales deben ser guardados fuera de la vista del cliente.
- V. Evitar el uso de aparatos electrónicos; tales como: tablets, celulares o audífonos.
- VI. Evitar consumir o mantener a la vista de los clientes alimentos y bebidas en los puestos de trabajo.
- VII. La papelería e insumos deben estar guardados, dejando solamente una cantidad suficiente en el dispensador de papel (impresora o porta-papel).

4.8. Etapas en el protocolo de atención al cliente

En la definición del presente protocolo, se identifican cuatro etapas básicas:

4.8.1. ETAPA DE APERTURA

Inicia con una bienvenida y un saludo que permita la acogida al cliente, de tal forma que este se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza, el cual deberá ser escuchado y contestado por los funcionarios, quienes brindarán orientación al servicio que solicite.

4.8.2. ETAPA DE ANALISIS Y COMPRENSION

Es el momento de verdad en el cual el objetivo es escuchar, percibir y recibir la expresión de las necesidades de la solicitud o petición comunicadas por el cliente; de revisar y validar requisitos y documentos, y de procesar el servicio o trámite requerido.

4.8.3. ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN

Es el momento en el cual se resuelve o se da respuesta a la solicitud, petición o inquietud del cliente; en donde se le entrega o comunica al cliente el resultado o paso a seguir en el trámite del servicio solicitado.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

4.8.4. ETAPA DE DESPEDIDA

Es el momento en donde una vez resuelta la solicitud del cliente se realiza la despedida, la cual reviste igual de importancia que el saludo.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN

5.1. Protocolos de atención

Gestionar un buen servicio, permite mejorar la percepción del cliente, incrementando los niveles de satisfacción, así como mejorar la imagen pública de la Entidad.

La definición del siguiente protocolo tiene en cuenta a todos los funcionarios que hacen parte de la prestación de servicios relacionados con los Registros Públicos.

NOMBRE DEL CARGO	CONSERJE
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser cordial. ✓ Mantener rostro amable. ✓ Percatarse de la llegada del cliente. ✓ Actitud vigilante de la trayectoria del cliente. ✓ Brindar especial atención a mujeres embarazadas, adultos mayores o personas con discapacidad. 	
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRENSION
Discurso de bienvenida: "Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Santa Marta."	Indicar al cliente que "por favor se acerque a donde la informadora de servicios para que pueda tomar su turno o para que sea anunciado".
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicar al cliente que "por favor se acerque a donde la informadora de servicios para que pueda tomar su turno o para que sea anunciado". 	
ETAPA DE DESPEDIDA	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Discurso de despedida: N/A 	



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	INFORMADOR DE SERVICIOS
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	
Interpretar e identificar las necesidades de los emprendedores con el objetivo de brindar al empresario la información básica que requiere para realizar su trámite (crear y constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta la CCSM.	
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRESION
<ul style="list-style-type: none">• El contacto inicial es clave para que el proceso de constitución, creación y legalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.• Partiendo de una imagen personal cuidada, y debida identificación (Carné), se le da la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saluda identificándose con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).• Posteriormente, de forma amable, el funcionario se pone a disposición del usuario.	<ul style="list-style-type: none">• Interpretar la necesidad del cliente.• A continuación, se escucha activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN	
<ul style="list-style-type: none">• Orientar al empresario el turno que se le asigna.• Según la necesidad se le confirma al cliente quien lo atenderá.	
ETAPA DE DESPEDIDA	
<ul style="list-style-type: none">• Discurso de despedida: "Espere por favor su turno en sala para ser atendido, el sistema lo llamará por su nombre".• Preguntar inquietudes adicionales.• Finalmente, el funcionario se despide de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra información que pudiese necesitar.	



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR ESPECIALIZADO	
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser cordial: Sonreír, ser cálido. • Mantener contacto visual con el interlocutor. • Convertir al cliente en el centro de atención, evitando contestar teléfono, evitando escuchar música, evitando usar audífonos y/o aparatos electrónicos. Solo contestar el teléfono cuando se esté relacionado con el caso que se está atendiendo. Evitando consumir alimentos en el puesto de trabajo. • Concentrarse en el cliente o usuario que se está atendiendo. • Mantener su mente concentrada en el momento que está viviendo con el cliente, de esto dependerá que se resuelva eficientemente la solicitud. • Si un cliente no es amable con usted, séalo de todas maneras y bajo toda circunstancia. • Evite tutear, interrumpir, sacar conclusiones precipitadas, module el tono de voz, utilice un lenguaje libre de tecnicismo. Mantenga una postura erguida. 		
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRESION	
<p>Discurso de bienvenida: “Buenos días/tardes; bienvenido a la Cámara de Comercio de Santa Marta, mi nombre es: XXXXXX ¿en qué le podemos servir?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar atentamente al empresario y de ser posible, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. • En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, se debe intentar tranquilizar y ofrecer nuestra comprensión. • Interpretar la necesidad del usuario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato. 	
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN		
<p>Según la necesidad del usuario, así:</p> <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Mercantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Matrícula de Persona Natural. * Matrícula de Establecimiento de Comercio. * Matrícula de la Persona Jurídica. * Matrícula de Agencias y Sucursales. * Inscripción de Actos y Documentos. * Inscripción de Libros. * Renovación de la Matrícula Mercantil. * Depósito de Estados Financieros. * Certificado de Matrícula Mercantil. * Certificado de Existencia y Representación Legal. * Certificado de Libros de los Comerciantes. 		



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

- * Certificados Especiales o Históricos
- * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, de Veedurías, Sector Solidario y Apoderado de Entidades Extranjeras Privadas:

- * Inscripción en los registros.
- * Inscripción de Actos y Documentos.
- * Inscripción de Libros.
- * Certificado de los registros.
- * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción.

Atender y brindar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de soporte técnico.

ETAPA DE DESPEDIDA

- Al término de la atención, se debe verificar la conformidad del empresario con el servicio recibido, se debe resumir la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y se debe comprobar su satisfacción con la atención recibida.
- Preguntar inquietudes finales.
- Discurso de despedida: Al terminar la actividad: se le pregunta al usuario o cliente: “¿Le puedo servir en algo más?”, Sí la respuesta es negativa: “Lo invito a calificar la atención recibida: de 0 a nueve, donde cero es la mínima calificación y nueve es la máxima”. Que tenga buen(a) día/tarde.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR RUP, RNT Y RONEOL.	
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser cordial: Sonreír, ser cálido. • Mantener contacto visual con el interlocutor. • Convertir al cliente en el centro de atención, evitando contestar teléfono, evitando escuchar música, evitando usar audífonos y/o aparatos electrónicos. Solo contestar el teléfono cuando se esté relacionado con el caso que se está atendiendo. Evitando consumir alimentos en el puesto de trabajo. • Concentrarse en el cliente o usuario que se está atendiendo. • Mantener su mente concentrada en el momento que está viviendo con el cliente, de esto dependerá que se resuelva eficientemente la solicitud. • Si un cliente no es amable con usted, séalo de todas maneras y bajo toda circunstancia. • Evite tutear, interrumpir, sacar conclusiones precipitadas, module el tono de voz, utilice un lenguaje libre de tecnicismo. Mantenga una postura erguida. 		
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRESION	
<p>Discurso de bienvenida: “Buenos días/tardes; bienvenido a la Cámara de Comercio de Santa Marta, mi nombre es: XXXXXX ¿en qué le podemos servir?”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Escuchar atentamente al empresario y de ser posible, sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. • En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, se debe intentar tranquilizar y ofrecer nuestra comprensión. • Interpretar la necesidad del usuario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato. 	
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN		
<p>Según la necesidad del usuario, así:</p> <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Único de Proponentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inscripción en el Registro Único de Proponentes. * Actualización del registro. * Renovación del registro. * Cancelación del registro. * Certificado del Registro. <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Nacional de Turismo:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inscripción de Establecimiento. * Inscripción de Inmueble. 		



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

- * Inscripción de Guías de Turismo.
- * Actualización del registro.
- * Renovación de registro.
- * Suspensión del registro.
- * Reactivación del registro.
- * Cancelación del registro.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas:

- * Inscripción en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas.
- * Actualización del registro.
- * Renovación de registro.
- * Cancelación del registro.

Atender y brindar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de soporte técnico.

ETAPA DE DESPEDIDA

- Al término de la atención, se debe verificar la conformidad del empresario con el servicio recibido, se debe resumir la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y se debe comprobar su satisfacción con la atención recibida.
- Preguntar inquietudes finales.
- Discurso de despedida: Al terminar la actividad: se le pregunta al usuario o cliente: “¿Le puedo servir en algo más?”, Sí la respuesta es negativa: “Lo invito a calificar la atención recibida: de 0 a nueve, donde cero es la mínima calificación y nueve es la máxima”. Que tenga buen(a) día/tarde.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE CAJA	
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser cordial: sonreír, ser cálido. • Mantener contacto visual con el usuario. • Convertir al cliente en el centro de atención, evitando contestar teléfono, evitando escuchar música, evitando usar audífonos y/o aparatos electrónicos y evitando consumir alimentos en el puesto de trabajo. • Concentrarse en el cliente o usuario que se está atendiendo. • Mantener su mente concentrada en el momento que está viviendo con el cliente, de esto dependerá que se resuelva eficientemente la solicitud. • Si un cliente no es amable con usted, séalo de todas maneras y bajo toda circunstancia. • Evite tutear, interrumpir, sacar conclusiones precipitadas; module el tono de voz; utilice un lenguaje libre de tecnicismo. Mantenga una postura erguida. 		
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRESION	
<ul style="list-style-type: none"> • Discurso de bienvenida: “Bienvenido a la Cámara de Comercio de Santa Marta, mi nombre es: XXXX ¿en qué le podemos servir?” • El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima distendido. • Partiendo de una imagen personal cuidada, se da la bienvenida al empresario con una sonrisa identificándose con el nombre del auxiliar de caja que lo va a atender. • Se procede a brindarle la ayuda en lo que solicite. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar la necesidad del usuario o cliente. • Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y dar información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita. • Indagar sobre el complemento de la necesidad, hacer preguntas sobre los posibles tramites o confirme solicitud. • En caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentar tranquilizar al usuario, ofreciendo disculpas y brindar soluciones alternativas. 	
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN		
<p>Según la necesidad del usuario, así:</p> <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Mercantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Matrícula de Persona Natural. * Matrícula de Establecimiento de Comercio. * Matrícula de la Persona Jurídica. * Matrícula de Agencias y Sucursales. * Inscripción de Actos y Documentos. * Inscripción de Libros. * Renovación de la Matrícula Mercantil. * Depósito de Estados Financieros. * Certificado de Matrícula Mercantil. * Certificado de Existencia y Representación Legal. * Certificado de Libros de los Comerciantes. * Certificados Especiales o Históricos * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción. 		



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, de Veedurías, Sector Solidario y Apoderado de Entidades Extranjeras Privadas:

- * Inscripción en los registros.
- * Inscripción de Actos y Documentos.
- * Inscripción de Libros.
- * Certificado de los registros.
- * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Único de Proponentes:

- * Inscripción en el Registro Único de Proponentes.
- * Actualización del registro.
- * Renovación del registro.
- * Cancelación del registro.
- * Certificado del Registro.

ETAPA DE DESPEDIDA

- Preguntar inquietudes finales.
- Discurso de despedida: Al terminar la actividad: se le pregunta al usuario o cliente: “¿Le puedo servir en algo más?”, Sí la respuesta es negativa: “Lo invito a calificar la atención recibida: de 0 a nueve, donde cero es la mínima calificación y nueve es la máxima”. Que tenga buen(a) día/tarde.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	ASESOR VIRTUAL	
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none"> • Ser cordial, cálido y amable. • Emplear un lenguaje claro y directo tanto en los contenidos como en el material informativo. • Mantener la información actualizada. • Mantener el estándar de manejo de imagen Centro de Asesoría Especializada CAE suministrado por Confecámaras. • Evite tutear, sacar conclusiones precipitadas; utilice un lenguaje libre de tecnicismo. Evitar incluir información de dudosa procedencia y/o susceptible de diversas interpretaciones. • Deberá estar disponible las 24 horas del día para todas las personas que se conecten por Internet a la página web. 		
ETAPA DE ACCESO/INGRESO	ETAPA DE CONSULTA	
<ul style="list-style-type: none"> • Discurso de bienvenida. • Brindar a los usuarios la información y soluciones en tiempo real para la realización de trámites y consultas. • La Web debe contener información clara, concisa y exacta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio del portal se puede conocer más en detalle acerca de los trámites para constituir / formalizar empresa de ahí que el lenguaje empleado debe ser claro y amigable para el usuario. • La Web debe contener segmentos de interactividad como Quejas y Reclamos, las encuestas, consultas, entre otros. 	
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN		
<p>Según la necesidad del usuario, así:</p> <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Mercantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Matrícula de Persona Natural. * Matrícula de Establecimiento de Comercio. * Matrícula de la Persona Jurídica. * Matrícula de Agencias y Sucursales. * Inscripción de Actos y Documentos. * Inscripción de Libros. * Renovación de la Matrícula Mercantil. * Depósito de Estados Financieros. * Certificado de Matrícula Mercantil. * Certificado de Existencia y Representación Legal. * Certificado de Libros de los Comerciantes. * Certificados Especiales o Históricos * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción. <p>Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, de Veedurías, Sector Solidario y Apoderado de Entidades Extranjeras Privadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inscripción en los registros. * Inscripción de Actos y Documentos. 		



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

- * Inscripción de Libros.
- * Certificado de los registros.
- * Copias de actos y/o documentos sujetos a inscripción.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Único de Proponentes:

- * Inscripción en el Registro Único de Proponentes.
- * Actualización del registro.
- * Renovación del registro.
- * Cancelación del registro.
- * Certificado del Registro.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Nacional de Turismo:

- * Inscripción de Establecimiento.
- * Inscripción de Inmueble.
- * Inscripción de Guías de Turismo.
- * Actualización del registro.
- * Renovación de registro.
- * Suspensión del registro.
- * Reactivación del registro.
- * Cancelación del registro.

Atender y gestionar las peticiones y consultas referentes a los siguientes trámites del Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas:

- * Inscripción en el Registro Único Nacional de Entidades Operadoras de Libranzas.
- * Actualización del registro.
- * Renovación de registro.
- * Cancelación del registro.

Atender y brindar tratamiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de soporte técnico.

ETAPA DE SALIDA

Discurso de despedida: Al terminar la actividad: se le pregunta al usuario o cliente:

“¿Le puedo servir en algo más?”, Si la respuesta es negativa: “Lo invito a calificar la atención recibida: de 0 a nueve, donde cero es la mínima calificación y nueve es la máxima”. Que tenga buen(a) día/tarde.



INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

Código: RG-IN-15

Versión: 2

NOMBRE DEL CARGO	SERVICIO ESTUDIO PREVIO DE DOCUMENTOS	
ACTITUDES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser cordial: sonreír, ser cálido. ✓ Mantener contacto visual con el interlocutor. ✓ Convertir al cliente en el centro de atención, evitando contestar teléfono. Evitando escuchar música. Evitando usar audífonos y/o aparatos electrónicos. Solo contestar el teléfono cuando se esté relacionado con el caso que se está atendiendo. Evitando consumir alimentos en el puesto de trabajo. ✓ Concentrarse en el cliente o usuario que se está atendiendo. ✓ Mantener su mente concentrada en el momento que está viviendo con el cliente, de esto dependerá que se resuelva eficientemente la solicitud. ✓ Si un cliente no es amable con usted, séalo de todas maneras y bajo toda circunstancia. ✓ Evite tutear, interrumpir, sacar conclusiones precipitadas; module el tono de voz; utilice un lenguaje libre de tecnicismo. Mantenga una postura erguida. 		
ETAPA DE APERTURA	ETAPA DE ANALISIS Y COMPRESION	
<p>Discurso de bienvenida: “Bienvenido a la Cámara de Comercio de Santa Marta, mi nombre es: XXXX ¿en qué le puedo servir?”</p>	<p>Interpretar la necesidad del usuario o cliente.</p>	
ETAPA DE INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN		
<p>Según la necesidad del usuario así:</p> <p>Atender y brindar estudio prejurídico a los siguientes trámites del Registro Mercantil:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Matrícula de la Persona Jurídica. * Matrícula de Agencias y Sucursales. * Inscripción de Actos y Documentos. <p>Atender y brindar estudio prejurídico a los siguientes trámites del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, de Veedurías, Sector Solidario y Apoderado de Entidades Extranjeras Privadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inscripción en los registros. * Inscripción de Actos y Documentos. <p>Atender y brindar estudio prejurídico a los siguientes trámites del Registro Único de Proponentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Inscripción en el Registro Único de Proponentes. * Actualización del registro. * Renovación del registro. * Cancelación del registro. * Certificado del Registro. 		
ETAPA DE DESPEDIDA		
<p>Discurso de despedida: Al terminar la actividad: se le pregunta al usuario o cliente: “¿Le puedo servir en algo más?”, Si la respuesta es negativa: “Lo invito a calificar la atención recibida: de 0 a nueve, donde cero es la mínima calificación y nueve es la máxima”. Que tenga buen(a) día/tarde.</p>		

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	INSTRUCTIVO DEL PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	Código: RG-IN-15
		Versión: 2

6. REGISTROS

Identificación		Almacenamiento		Protección	Recuperación	Disposición
Código	Registro	Lugar y medio	Tiempo de Retención			

7. REGISTROS MODIFICABLES

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción de la Modificación
1	24/11/2017	Nuevo Documento	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la Elaboración de Documentos.
2	03/07/2020	5.1. Protocolos de atención	Se actualizan los protocolos de atención del Conserje, Informador de Servicios, Asesor Especializado, Asesor RUP, RNT y RONEOL, Asesor Virtual, Auxiliar de Caja y Abogado de Estudio Previo de Registros.