



INSTRUCTIVO INFORMADOR DE SERVICIOS

Código: RG-IN-16

Versión: 1

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la atención y prestación del servicio en el módulo de Informador de Servicios.

2. Alcance

El presente instructivo inicia con la bienvenida del usuario a las instalaciones y finaliza con la despedida del mismo de conformidad con los lineamientos establecidos en el protocolo de atención.

3. Responsable

El responsable de la correcta aplicación del procedimiento es la Jefatura de Operaciones Registrales y VUE. Del mismo modo, es responsable de la debida ejecución de las operaciones descritas en el presente manual el Informador de Servicios.

4. Flujograma De Actividades

Ítem	Actividad	Responsable	Tiempo de Ejecución
1.	Recibir al usuario. Se debe recibir al usuario y dar apertura al servicio de conformidad con los lineamientos establecidos en el protocolo de atención.	Informador de Servicios	1 – 2 Minutos
2.	Indagar sobre la necesidad del usuario. Se debe indagar acerca de la necesidad puntual del usuario.	Informador de Servicios	
3.	Analizar e interpretar la necesidad del usuario. Tomando como referencia la información suministrada, se debe analizar el interpretar la necesidad tomando en consideración las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> • El usuario requiere tramitar la matrícula o inscripción, renovación, traslado de domicilio ajuste de la información financiera del Registro Mercantil, Registro de Vendedores de suerte y azar o Sociedades Civiles. • El usuario requiere realizar la inscripción, renovación, traslado de domicilio, ajuste de información financiera del Registro de Entidades Sin Ánimo de Lucro, Economía Solidaria, Veedurías Ciudadánas u ONG'S Extranjeras. 	Informador de Servicios	




INSTRUCTIVO INFORMADOR DE SERVICIOS

Código: RG-IN-16

Versión: 1

	<ul style="list-style-type: none"> • El usuario requiere tramitar la inscripción, actualización, renovación, cancelación, actualización por traslado de domicilio del Registro Único de Proponentes. • El usuario requiere tramitar la inscripción, actualización, renovación, suspensión, cancelación o reactivación del Registro Nacional de Turismo. • El usuario requiere tramitar la inscripción, actualización, renovación o cancelación del RUNEOL. • El usuario requiere asesoría especializada para la creación de empresas. • El usuario requiere orientación en consultas de homonimia, Códigos CIUU, Uso del Suelo o asistencia para el pre-RUT. • El usuario requiere información para la inscripción de actos y documentos, estado de los trámites o devolución de documentos. • El usuario requiere la expedición de certificados locales, nacionales, especiales o históricos, la inscripción de libros o copias de expedientes. 		
<p style="text-align: center;">4.</p>	<p>Suministrar información general al usuario.</p> <p>Se debe brindar la información general del trámite que se desea realizar.</p>	<p>Informador de Servicios</p>	
<p style="text-align: center;">5.</p>	<p>Enrutar la necesidad del usuario.</p> <p>Asignar el turno de atención de acuerdo con la necesidad del usuario y enrutar con los módulos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Especializada. • Asesoría RUP, RNT y RUNEOL. • Estudio Previo de Documentos. • Ventanillas. 	<p>Informador de Servicios</p>	

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SANTA MARTA PARA EL MAGDALENA</p>	INSTRUCTIVO INFORMADOR DE SERVICIOS	Código: RG-IN-16
		Versión: 1

6.	Finalizar la prestación del servicio. Concluido el momento de verdad, se deberá despedir al usuario de conformidad con los lineamientos de la etapa de despedida del protocolo de atención.		
----	---	--	--

7. Registro de Modificaciones

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción de la Modificación
01	03/07/2020	Nuevo Documento	Se crea nuevo documento según lo establecido en el Instructivo para la Elaboración de Documentos