


| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|------------|--|---|------------------------------------|
| | Nombre: Xiomara Gonzalez | Nombre: Rogelio Bolívar | Nombre: Rogelio Bolívar |
| | Cargo: Directora Desarrollo Institucional | Cargo: Presidente Ejecutivo | Cargo: Presidente Ejecutivo |
| re de 2013 | Fecha: Noviembre 30 de 2016 | Fecha: Noviembre 30 de 2016 Fecha: 15 de octubre de 2016 | Fecha: Noviembre 30 de 2016 |

1. OBJETIVO

Marcar las pautas de actuación / comportamiento de los colaboradores de la Cámara de Comercio de Facatativá, Centros de Atención y Cámara Móvil, sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia

2. BENEFICIO

El protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización, así como brindar servicios al cliente con la mayor amabilidad, información clara, oportuna y veraz que le permita desarrollar eficazmente los trámites concernientes a sus requerimientos

3. ALCANCE

Recepción de información hasta la entrega al cliente de sus requerimientos a satisfacción de forma oportuna.

4. INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención y Servicio al Cliente, es un documento guía, dirigido a todos los funcionarios y áreas de la entidad con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención.

5. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto y o servicio
- **PETICIÓN:** Solicitud respetuosa dirigida a una dependencia en especial y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.

- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados, denuncia o critica relacionada con la prestación del servicio.
- **RECLAMO:** Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la presentación de los servicios que se ofrecen al público, cuyo objeto es revisar determinado proceso, motivo de su inconformidad y se tome una decisión.
- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **FELICITACIONES:** Manifestación de satisfacción que se expresa respecto a la actuación de uno o varios empleados o de un área concreta de la empresa por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
- **SUGERENCIAS:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que brinda la empresa.
- **MATRICULADO:** Comerciante o empresario que cumplió con su obligación de inscribirse en la Cámara de Comercio, al momento de crear su empresa o registrarse como comerciante o persona natural
- **RENOVADO:** Comerciante o empresario que cumplió con su obligación de actualizar anualmente sus datos ante la Cámara de Comercio.
- **AFILIADO:** Comerciante o empresario que decide pertenecer al Programa de Afiliados, con el fin de obtener servicios y beneficios adicionales. Proceso adicional y voluntario.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Formato donde se garantiza la protección, almacenamiento y buen uso de los datos personales de los clientes, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
- **SIPREF:** Sistema de Prevención de Fraudes Registrales, que permite verificar la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente para tratar de prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros sobre dicha

información, con la intención de defraudar a los empresarios, entidades sin ánimo de lucro y a la comunidad en general. (Circular Externa N° 005, del 30 de mayo de 2014).

- **VERIFICACION DE IDENTIDAD:** Verificación formal de la identidad de las personas que presenten peticiones registrales.
- **INSCRITOS O MATRICULADOS ACTIVOS:** Todos aquellos que hayan adelantado por lo menos un trámite, cualquiera que este sea, dentro de los últimos tres años. (Circular Externa 005, del 30 de mayo de 2014).
- **INSCRITOS O MATRICULADOS INACTIVOS:** aquellos que no han adelantado ningún tipo de trámite dentro de los últimos tres años. (Circular Externa 005, del 30 de mayo de 2014).

6. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Cámara de Comercio de Facatativá, a través de sus colaboradores brinda un servicio con calidad y respeto hacia sus Afiliados, Matriculados y público en general; atendiendo sus necesidades y expectativas, generando soluciones mediante un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

7. MARCO GENERAL

La Cámara de Comercio de Facatativá busca construir relaciones con los clientes que generen vínculo y lealtad; para ello ha definido como factores claves, la **calidad**, la **oportunidad**, la **atención**, la **comodidad** y el **respeto**, Los cuales se definen de la siguiente forma:

La calidad, se observa en la satisfacción de las necesidades y expectativas a través de la prestación de los servicios (desempeño en la prestación, excelencia de los productos y servicios, conocimiento y claridad de la información, cumplimiento de las especificaciones)

Oportunidad, se refleja en el cumplimiento a lo que el cliente requiere, tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, según las metas que se haya fijado la Cámara.

Atención, disposición de los funcionarios en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad interés por el cliente).

La comodidad, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales de comunicación).

El respeto por el cliente, sus diferencias, sus opiniones, solicitudes y reclamaciones.


8. ENFOQUE DEL SERVICIO AL CLIENTE

El cliente es nuestra razón de ser, pues se constituye en el fin último y también en el mecanismo para lograrlo.

La atención se refleja en nuestros procesos de la siguiente forma:

- **Reconocer al cliente como único:** para la organización y propender por su atención integral.
- **Entender a los clientes y al mercado:** estudiamos de manera permanente las necesidades, expectativas de los clientes y el entorno en el que se relacionan.
- **Promover e innovar los servicios** con la finalidad de mejorar y garantizar su efectividad e impacto en los matriculados y afiliados.
- **Desarrollar ofertas acordes:** garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente, buscamos que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades
- **Retroalimentar:** generamos diferentes mecanismos formales para escuchar la voz del cliente, sabemos cómo ha sido su relación y experiencia con cada servicio utilizado y garantizamos respuesta a todas sus reclamaciones en el tiempo establecido.

La orientación al cliente se constituye en una competencia institucional que se fortalece a través de formación y entrenamiento y se apoya con sensibilización en cultura de servicio, protocolos y auditorías, constituyendo un equipo humano comprometido con la mejora continua en el servicio


| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

9. IMAGEN INSTITUCIONAL

- a. El uniforme constituye un distintivo institucional, por lo que su uso es obligatorio, el calzado se considera parte del uniforme, por lo que se 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 para las uñas del personal femenino debe ser discreto y apropiado.
- e. El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio.

10. GENERALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a. La información que se suministra a los diferentes usuarios es exclusiva de los de las actividades que lleva la Cámara de Comercio por delegación del estado
- b. Es prohibido el acceso a páginas web diferentes a la de Cámara de Comercio y entidades estatales.
- c. Los funcionarios deben garantizar el alistamiento del puesto durante el inicio de la jornada laboral.

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

11 PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES

11.1 RECEPCION DE PQR: Recepción del documento para envío a la dependencia correspondiente para su oportuna respuesta

11.2 ATENCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE: atender y orientar a los usuarios, personal o telefónicamente, sobre los procedimientos y trámites para conformar los registros mercantiles, proponentes y entidades sin ánimo de lucro

11.3 REVISION PARCIAL DE DOCUMENTOS: Revisar los documentos para constatar que cumplan con los requisitos exigidos para la inscripción en Cámara de Comercio


11.4 MEJORA CONTINUA: La organización analiza la eficacia del proceso de atención al cliente mediante la medición de la opinión de los usuarios y las demás partes interesadas sobre el servicio que reciben, para saber su satisfacción o insatisfacción, para esto se apoya en el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, auditorias, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión y demás dependencias

11.5 ENTREGA O ENVIO DEL REQUERIMIENTO AL USUARIO: Controlar y verificar el envío oportuno de la correspondencia que se genera en la dirección y las demás dependencias.

11.6 ARCHIVO DE DOCUMENTOS: Archivar evidencia de entrega de documentos: solicitudes, copias de formularios, actas, PQR, en sus respectivos expedientes, para protegerlos y posibles consultas

11.7 VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD: la Cámara de Comercio podrá abstenerse de registrar los actos o documentos cuya procedencia no se puedan verificar con el titular, sin embargo se exceptúa de la aplicación de este sistema las solicitudes y órdenes provenientes de las autoridades judiciales o administrativas

11.8 . REACTIVACIÓN DE MATRÍCULAS E INSCRIPCIONES: Para reactivar el expediente deberá hacerse, ante la Cámara de Comercio, presentación personal de la persona autorizada para realizar la reactivación o a través de los mecanismos de verificación que la Cámara de Comercio ha dispuesto para el efecto.

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

12. HORARIO DE ATENCION

Los usuarios deben ser atendidos en orden según el digiturno de acuerdo al servicio requerido en las diferentes sedes en jornada de lunes a viernes en el horario: 8:00 a.m. a 12:15 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m


13. PROTOCOLOS

13.1 PRESENTACIÓN, SALUDO Y DESPEDIDA

- a. Antes de iniciar sus labores, revise su presentación personal
 - b. El orden en su puesto de trabajo es esencial.
 - c. Sonría sutilmente.
 - d. Mire directamente a los ojos del cliente.
 - e. Póngase de pie al saludar.
 - f. Haga que los primeros 30 segundos sean importantes.
 - g. Salude con la mano. Evite besos o abrazos efusivos.
 - h. Trate de recordar el nombre o apellido del cliente durante toda la conversación.
 - i. Evite los sobrenombres o apodos, tampoco términos populares.
 - j. Déle al usuario toda su atención.
 - k. Elimine distractores.
 - l. No critique ni argumente en exceso.
 - m. Sea cordial, amable, tolerante y respetuoso.
 - n. Evite hablar de su vida personal o de usted mismo.
 - o. No tutee.
 - p. No ingiera alimentos durante la atención y servicio al cliente.
 - q. Evite los excesos de confianza.
 - r. Reflexione! Use su criterio.
 - s. Haga flexibles las reglas en ciertas ocasiones, previo conocimiento de su Jefe inmediato.
 - t. Haga que los últimos 30 segundos sean importantes.
- El cliente es más importante que el celular y los audífonos; evite su uso.

13.2 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”*

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

- b. Inmediatamente ofrecer la bienvenida: *“Bienvenido (a) a la Cámara de Comercio de Facatativá”*
- 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:
 - Permita 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: Ej.: *Señor Carlos.*
- f. El funcionario entregará material informativo, si es el 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 Registros Públicos.

13.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO

El personal responderá rápidamente y deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.

- a. Al contestar una llamada telefónica, deberá iniciarse con un saludo de reconocimiento de tiempo: *“buenos días”, “buenas tardes”*.
- b. Se identificará inmediatamente con su nombre y apellido, luego indicará el nombre del área y de la entidad: ej. *Le habla... de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Facatativá.*
- c. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- d. En caso que la información requiera de investigación, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera. Si se requiere transferir la llamada:
 - Informe al cliente que va a transferir la llamada
 - Asegúrese de pasarla sólo si el interlocutor responde
 - Si no responde, informe al cliente, tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.
- e. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.


- f. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.
- g. De ser necesario se retoma la comunicación informándolo del motivo de la espera.
- h. Al retomar la comunicación, inicie con el nombre del usuario, agradeciendo su espera en la línea.
- i. Agradezca al usuario su llamada, recordando el nombre del funcionario que atendió: *“gracias por llamar a la Cámara de Comercio de Facatativá, que tenga buen día. Recuerde que le atendió (nombre ...)”*.
- j. Consulte al usuario si requiere información adicional, p. e., *“¿Señor Carlos, desea información adicional?”*

13.3.1 Información de Registros Públicos autorizados para transmitir a través de la comunicación telefónica

- a. Inscritos registrados: Validar la existencia en el registro de un comerciante o establecimiento de comercio.
- b. Verificación con la identificación la existencia de un comerciante.
- c. Tramites de registros públicos.
- d. Documentos requeridos para cada trámite.
- e. Formalidad de los documentos objeto de registro.
- f. Liquidación de tramites básicos: **sólo** se informará el valor de: matrícula, constitución, renovación, mutación, certificados, según el caso.
- g. Tiempos de respuestas de los trámites de registro

13.3.2 Otras Reglas

- a. Suministre por correo electrónico formatos y guías informativas de trámites de matrícula, constitución, renovación, mutación, cuando sea el caso.
- b. Remite al usuario a la consulta de expediente o la compra de certificados cuando la información no puede ser suministrada por teléfono.
- c. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registros Públicos.
- d. Cuando el usuario indique tener un documento para liquidación de actos sujetos a registros como reformas, nombramientos, liquidación, aumentos de capital, fusión,

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  <p>CAMARA DE COMERCIO DE FACATATIVA <i>¡Comprometida con el Desarrollo del Noroccidente Cundinamarqués!</i></p> | MANUAL DE ATENCION Y SERVICIO AL CLIENTE | CODIGO : MAN-CMC-02 |
| | | VERSIÓN: 0 |
| | | FECHA: NOVIEM 30 DE 2016 |

entre otros, solicitará al usuario la dirección electrónica de contacto para el envío de petición de imágenes de documentos y requerimiento, según el caso

13.4 PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WEB

13.5 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES

- a. Dar atención preferencial a aquellos usuarios que presenten una situación de discapacidad, embarazo o sean adultos mayores; con el fin de asegurar su bienestar y la prestación de un buen servicio.
- b. Cualquier funcionario que se encuentre laborando en los centros de atención, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta algún cliente que debe ser atendido de esta manera, se le atiende de esta manera.
- c. Para todas las personas, en especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- d. Se le debe preguntar al cliente, si requiere ayuda pero jamás imponerla.
- e. Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades del habla, escucha y visión de la persona discapacitada

Hace referencia a la atención de solicitudes o requerimientos del cliente que pueden corresponder a una petición, orientación, información, sugerencia, queja, reclamo, felicitación o un chat.

Características

- Saludar
- Analizar y comprender la solicitud
- Responder con precaución de revisar la puntuación, ortografía, redacción, extensión de la información (no muy densa)
- Utilizar lenguaje directo y sencillo
- No usar mayúsculas sostenidas
- Despedida y cierre. Ofrecerse a solucionar cualquier otra duda y despedirse con cordial saludo.

13.5.1 Recomendaciones específicas

13.5.1.1 Usuarios en condición de Discapacidad Visual

- a. Salude claramente a la persona de modo que no quepa ninguna duda de que se está dirigiendo a ella para lo cual debe presentarse e identificarse claramente. Si fuera necesario no dude en tocar su brazo o su mano para captar su atención.
- b. Siempre se debe identificar con el cliente.
- c. Hable y preste atención a la persona. Aunque no pueda verla, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- d. No utilice gestos o expresiones indefinidas ni aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
- e. Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con referencias exactas a la posición que se indica con respecto al mismo individuo. Podemos usar las siguientes expresiones: “a su derecha se encuentra la puerta...” “delante de usted, a unos 10 pasos,... o a unos diez metros...se encuentra la sala.
- f. Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
- g. Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar puede:
 - Agarrar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar
 - Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar

13.5.1.2 Usuarios en condición de discapacidad auditiva

- a. No es necesario gritar, debido a que no le oírás. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- b. Algunas personas sordas le comprende leyendo sus labios pero esto no ocurre siempre.
- c. Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- d. Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- e. Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- f. Intente usar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.

- g. Se debe asegurar que las explicaciones o lecturas estén bien organizadas. Seguir una conversación extensa representa un importante esfuerzo para las personas con discapacidad auditiva.
- h. Indíquele el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco habla de varias cosas al mismo tiempo.
- i. No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que puede leer sus labios.
- j. Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otras cosas), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.

13.5.1.3 Usuarios en condición de discapacidad física

- a. Presente siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- b. Se permite el acceso de perros guías, sillas de rueda, bastones, y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presentan dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- c. Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- d. Si la persona lo permite, ayúdela a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- e. No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- f. Este atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utiliza la silla para desplazar más rápido y no realizar grandes esfuerzos

13.5.1.4 Mujeres embarazadas y adultos mayores

- a. Acercarse a la persona y saludela amablemente. Utilizar el saludo del protocolo de atención presencial.
- b. Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente por la edad, en el caso de los adultos mayores.
- c. No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- d. Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigir al cliente más de lo que pueda hacer, ser pacientes y atentos

13. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE |
|-------------|--|------------------------------|
| PDO-CMC-06 | PROCEDIMIENTO CONTROL DE QUEJAS Y RECLAMOS | Informadora PQR |
| PDO-DIC- 04 | PROCEDIMIENTO ATENCION DE USUARIOS | Profesional I Comunicaciones |

14. REGISTROS DE CALIDAD RELACIONADOS

| CODIGO | NOMBRE | RESPONSABLE |
|------------|--|-----------------|
| FOR-CMC-31 | PERCEPCION DE SATISFACCION DEL CLIENTE. | Informadora PQR |
| FOR-REP-07 | CONFORMIDAD DEL SERVICIO PETICION, QUEJAS Y RECLAMOS). | Informadora PQR |