

 <i>Cámara de Comercio de Arauca</i>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

## 1. OBJETIVO.

Este protocolo pretende marcar las pautas de actuación / comportamiento en los Centros de Atención Empresarial "CAE" sentando las bases de un trabajo caracterizado por su calidad y excelencia; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización en cualquiera de las oficinas visitadas por el emprendedor. Aplica para Cajero Informador, asesores especializados, ventanillas (Caja).

**ESCENARIO:** Circuito CAE: El cual comprende las áreas de Cajero Informador, asesoría especializada y ventanillas (Caja).

## 2. ALCANCE.

## 3. DEFINICIONES.

**CAE:** Centro de atención Empresarial

**DIGITURNO:** Es una herramienta que proporciona mayor comodidad al asociado, organizando una fila virtual para mejorar la atención.

## 4. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

La autoridad es la Directora Jurídica y de Registros.

Responsabilidad de la aplicación de este procedimiento es de:

El Cajero informador CAE,

Profesional de Apoyo de Registro (autoconsulta)

Abogado de Registro - asesor especializados CAE

Líder de Formalización y Registros – asesor especializado CAE

Cajeros - ventanillas CAE

## 5. GESTION DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Para la Gestión de los Riesgos la entidad cuenta con un [Manual de Gestión de Riesgos M-MC-02](#) donde se establecen los requisitos para identificar, determinar y gestionar los posibles riesgos que pueden generarse durante la ejecución del procedimiento, de la misma manera se cuenta con la matriz de riesgos Institucional F-MC-04 donde se identifican y relacionan detalladamente con sus respectivos planes de acción abordados y cumplimiento. [Ver Matriz de Riesgos.](#)

## 6. GESTION DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

Ver Procedimiento de **P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA.**

 <i>Cámara de Comercio de Arauca</i>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>2 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

## 7. MECANISMOS DE CONTROL.

**CALIFICADOR:** Dispositivo que facilita conocer la opinión o impresión que tienen sus clientes del servicio que su establecimiento.


**ENCUESTA DE SATISFACION:** herramienta que permite medir, a través de un estudio, el nivel de conformidad (o no) de un cliente respecto de una empresa.

**INFORMA MENSUAL DE QANTY:** App de sistema de turnos donde miden el tiempo de espera de un empresario y tiempo de atención del mismo.

**PQRSF:** la sigla que recoge las 5 expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción del servicio. Corresponde a la abreviatura de **P**etición, **Q**ueja, **S**ugerencia y **F**elicitación.

 <b>Cámara de Comercio de Arauca</b>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>3 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

## 8. PROTOCOLO

				
<b>DESPLIEGUE PROTOCOLO</b>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;"> <b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD COVID 19</b> </td> <td> <p><b>¿QUE HACER?</b></p> <p>El usuario o emprendedor ingresa al CAE y en el panel del digiturno selecciona el servicio</p> <p>El primer acercamiento es crucial para ofrecer la atención requerida el usuario y despertar en el mismo sentimientos positivos del servicio prestado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El contacto inicial es clave para que el proceso comience.</li> <li>▪ Imagen personal adecuada.</li> <li>▪ Se da la bienvenida al empresario con una sonrisa.</li> <li>▪ Se saluda al usuario identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).</li> <li>▪ Seguidamente, se le acoge de manera cordial y se le ofrece nuestra ayuda le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <b>CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"</b> </td> <td> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Buenos días / tardes, bienvenido al CAE soy _____, ¿En qué puedo ayudarle?</i></p> </td> </tr> </table>	<b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD COVID 19</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <p>El usuario o emprendedor ingresa al CAE y en el panel del digiturno selecciona el servicio</p> <p>El primer acercamiento es crucial para ofrecer la atención requerida el usuario y despertar en el mismo sentimientos positivos del servicio prestado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El contacto inicial es clave para que el proceso comience.</li> <li>▪ Imagen personal adecuada.</li> <li>▪ Se da la bienvenida al empresario con una sonrisa.</li> <li>▪ Se saluda al usuario identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).</li> <li>▪ Seguidamente, se le acoge de manera cordial y se le ofrece nuestra ayuda le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.</li> </ul>	<b>CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"</b>	<p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Buenos días / tardes, bienvenido al CAE soy _____, ¿En qué puedo ayudarle?</i></p>
<b>PROTOCOLO BIOSEGURIDAD COVID 19</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <p>El usuario o emprendedor ingresa al CAE y en el panel del digiturno selecciona el servicio</p> <p>El primer acercamiento es crucial para ofrecer la atención requerida el usuario y despertar en el mismo sentimientos positivos del servicio prestado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El contacto inicial es clave para que el proceso comience.</li> <li>▪ Imagen personal adecuada.</li> <li>▪ Se da la bienvenida al empresario con una sonrisa.</li> <li>▪ Se saluda al usuario identificándonos con nombre, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable).</li> <li>▪ Seguidamente, se le acoge de manera cordial y se le ofrece nuestra ayuda le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda.</li> </ul>			
<b>CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"</b>	<p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Buenos días / tardes, bienvenido al CAE soy _____, ¿En qué puedo ayudarle?</i></p>			
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;"> <b>SINTONÍA</b> </td> <td> <p><b>¿QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A continuación, se escucha activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.</li> <li>❖ Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.</li> <li>❖ En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intente tranquilizarle y ofrecerle comprensión.</li> <li>❖ Identificar las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.</li> <li>❖ Finalmente, se repite lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.</li> </ul> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>INFORMACION GENERICA Si señor(a), ¿Qué información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es...</i></p> </td> </tr> </table>	<b>SINTONÍA</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A continuación, se escucha activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.</li> <li>❖ Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.</li> <li>❖ En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intente tranquilizarle y ofrecerle comprensión.</li> <li>❖ Identificar las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.</li> <li>❖ Finalmente, se repite lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.</li> </ul> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>INFORMACION GENERICA Si señor(a), ¿Qué información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es...</i></p>		
<b>SINTONÍA</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ A continuación, se escucha activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios.</li> <li>❖ Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud.</li> <li>❖ En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intente tranquilizarle y ofrecerle comprensión.</li> <li>❖ Identificar las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.</li> <li>❖ Finalmente, se repite lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle.</li> </ul> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>INFORMACION GENERICA Si señor(a), ¿Qué información está buscando? Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es...</i></p>			

 <b>Cámara de Comercio de Arauca</b>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>4 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

	<i>Si mal no entiendo, usted quiere decir...</i>
<b>DESARROLLO</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases).</li> <li>❖ Agilice los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explique al empresario de una manera clara y sencilla.</li> <li>❖ En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intente tranquilizarle ofreciendo disculpas y explicando amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.</li> </ul> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><b>INFORMACION TECNICA</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Perfecto señor(a)</b></p> <p><i>Seleccionado el turno a requerir dependiendo del servicio, el usuario o emprendedor:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>A. Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido.</i></li> <li><i>B. Si no tiene el formulario: Le hago entrega de los documentos necesario y brindarle la orientación, para su diligenciamiento.</i></li> <li><i>C. Si tiene formulario diligenciado: ¿Usted desea que revisemos el formulario? (si sí: revíselo e informe datos faltantes o informe que está listo) se realiza la atención o se pasa al cajero para el pago o finalización del trámite.</i></li> <li><i>D. Quien atiende el servicio informa al usuario su tiempo promedio de espera para ser atendido en estos momentos se encuentra estimado en xxxx minutos.</i></li> </ol>
<b>CONCLUSION</b>	<p><b>¿QUE HACER?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Al término de la atención, se verifica la conformidad del empresario con el servicio recibido, se resume la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida.</li> <li>❖ Preguntar inquietudes finales</li> <li>❖ Finalmente, se despide al empresario, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.</li> </ul> <p><b>¿COMO HACERLO?</b></p> <p style="text-align: center;"><i>Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional?</i></p>

 <b>Cámara de Comercio de Arauca</b>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>5 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

	<i>Tal y como le he comentado, tiene que... Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde</i>
--	--

## 9. CARACTERISTICAS EN EL SERVICIOS CAE

Para que un servicio al empresario sea realmente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. A continuación se mencionan los más significativos: confiable, amable, efectivo, oportuno, transparente, actualizado, lenguaje sencillo, empatía, tolerancia.

**CONFIABLE:** Que se presten los servicios de tal forma que los empresarios confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad, transmitiendo una imagen de credibilidad, seguridad y confianza en todas sus actuaciones, ofreciendo información y datos exactos en el asesoramiento a los empresarios.

**AMABLE:** Que se brinde a los empresarios el servicio solicitado de una manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

**EFFECTIVO:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los empresarios.

**OPORTUNO:** Que el servicio sea ágil y se preste en el tiempo establecido y en el momento requerido caracterizándose por la rapidez y eficacia en todas sus actuaciones ante las diversas solicitudes del empresario, tanto de información, asesoramiento o tramitación.

**TRANSPARENTE:** Suministrando en todo momento información clara y precisa sobre el tema de interés solicitado por el empresario.

**LENGUAJE SENCILLO:** Comunicándose de manera comprensible y evitando, en la medida de lo posible, la utilización de un lenguaje demasiado técnico.

**EMPATIA:** Capacidad de percibir y responder a las necesidades, emociones y preferencias de los demás ("Sensibilidad") promoviendo una sintonía afectiva con las demás personas y generando un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

**TOLERANCIA:** Capacidad que se tiene para comprender al empresario en sus diversas actitudes y comportamiento manteniendo un clima adecuado para prestar el servicio.

 <i>Cámara de Comercio de Arauca</i>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>6 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

## 10. RECOMENDACIONES

### INTENTAR:

- ❖ Mantener orden en nuestros puestos de trabajo
- ❖ Cuidar nuestro aspecto externo
- ❖ Acoger y tratar al empresarios de manera amable y cordial
- ❖ Preguntar cuando no se está seguro de haber comprendido la necesidad del empresario y reformular los hechos importantes.
- ❖ Hable siempre de usted, utilice palabras cordiales (por favor y gracias, sí señor, claro que si con mucho gusto)
- ❖ Mantenga el interés permanente por el cliente demostrando preocupación por satisfacer su necesidad
- ❖ Indique con la mano la dirección de la terminal

### EVITAR:

- ❖ Tutear, el aspecto de la persona y su tono de voz pueden engañar.
- ❖ Interrumpir, una pausa, aunque sea larga, no significa que el empresario haya terminado su exposición
- ❖ Sacar conclusiones precipitadas
- ❖ Suministrar información ambigua o sujeta a libres interpretaciones

## 11. PAUTAS COMPORTAMENTALES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ATENCION EN LOS CAES

### Factores importantes en la atención presencial

- ❖ La voz: la modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones. Para que la información sea comprensible para el empresario, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- ❖ El aspecto: La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el empresario respecto al CAE. Con el aspecto físico se mostrara una imagen corporativa con el sello distintivo del CAE.
- ❖ Expresividad en el rostro: generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija, por ello es fundamental mirar a las personas, demostrando interés, actitud de escucha y refleja seguridad en la información que se está dando, por otro en la expresión de la cara es relevante una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- ❖ La postura: la postura no debe ser rígida no forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>7 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

*Sus modales hablan por usted; estos brindan al empresario una imagen positiva o negativa, tanto de usted como del servicio ofrecido en el CAE.*

## 12. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

Fecha	Tipo de Modificación	Descripción y/o Justificación	Cambios Efectuados al Documentos	Versión Actual	Nueva Versión
15-03-2015	Elaboración	Se crea procedimiento	N.A	1	2
13-04-2018	Modificación	- Se Modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al apartado 6.1 de la Norma ISO 9001:2015. - Se modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al procedimiento al procedimiento P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS  -Se modifica el procedimiento para dar cumplimiento a las recomendaciones impartidas por la Auditoria CAE 2017, realizada el 16 de noviembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se incluye el cuadro control de riesgos asociados al procedimiento en concordancia a la Matriz de Riesgos General de la Entidad.</li> <li>• Se incluye el cuadro de CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.</li> <li>• Se ajusta y dinamizar todos los numerales del manual ya que el desarrollo era repetitivo en todas las actuaciones.</li> </ul>	1	2
19-05-2021	Modificación	Se modifica el Procedimiento	Se incluye aplicar el <b>PROTOCOLO DE BIOSEGURIDAD PARA PREVENCIÓN DE LA TRANSMISIÓN DE LA INFECCIÓN RESPIRATORIA AGUDA COVID – 19 (CORONAVIRUS).</b>	2	3
13-06-2022	Modificación	Se elimina todo lo relacionado con el covid y protocolos y se ajustan a los cargos actuales.	Se actualiza el saludo en el CAE	3	4
08-07-2022	Modificación	Se modifica procedimiento para dar cumplimiento al M-RP-01.	Se incluye las definiciones y mecanismos de control se modifica la versión.	4	5
15/09/2022	Eliminación	Cuadro de firmas	Se eliminan las firmas y el nombre	5	6

**Tipo de Modificación:** Creación, Modificación, Eliminación.

## 13. REFERENCIAS.

- Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio SIC.

 <i>Cámara de Comercio de Arauca</i>	<b>MANUAL PROTOCOLO SERVICIO AL CLIENTE CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>M-RP -01</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>6</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>8 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>15/09/2022</b>

- Código de Comercio
- Manual de Calidad
- Procedimiento de Matricula

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cajero(a) Informador(a)	Coordinador de Sistemas Integrados.	Presidente Ejecutiva.