



PROTOCOLOS DE ATENCION AL USUARIO

SERVICIOS DE REGISTROS PÚBLICOS

OBJETIVO: El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar pautas de actuación uniforme a los funcionarios de registro, 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; de igual manera este protocolo contribuye a lograr que la atención se caracterice por su homogeneidad y estandarización.

PROCESO AL QUE PERTENECE: Registros Públicos.

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, de conformidad con lo establecido en el Manual de Convivencia de la entidad.

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. 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 la de 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 el servicio requerido de lunes a viernes en el siguiente horario:

7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Adicionalmente la entidad dispone de servicios virtuales para brindar facilidad a nuestros usuarios a través de la página web www.camarasantarosa.org

4. 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”.
- b. Inmediatamente ofrecer la bienvenida: “Bienvenido(a) a la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal”.
- 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: - 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. - 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.
- f. El funcionario entregará material informativo, si es del 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 Registro.

5. Protocolo para la atención al usuario telefónico

Al contestar una llamada

- 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.
- d. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- e. En caso 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.

f. En caso de ser necesario dejar a un usuario en espera, se le informará el motivo por el cual se le mantendrá en espera.

g. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.

h. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.

i. De ser necesario se retoma la comunicación informándole el motivo de la espera.

j. Al retornar a la comunicación, se debe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndole por esperar en la línea.

k. Agradezca al usuario su llamada recordando el nombre del funcionario que atendió: “Gracias por llamar a la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, que tenga buen día recuerde que le atendió”.

l. Consulta al usuario si requiere información adicional: “Señor Juan, ¿desea información adicional?”.

m. Espera respuesta antes de cortar la comunicación.

6. 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.

7. Hacia la búsqueda de la solución de los conflictos

En general para nosotros la palabra conflicto significa algo negativo que promulga la agresividad, las asperezas, enfrentamiento, confrontación. Pero son comunes en nuestro diario vivir.

Es importante, en toda situación conflictiva, poner en práctica la escucha activa y la empatía. Entre otros aspectos debes tener en cuenta los siguientes:

- No te muestres nunca agresivo ni verbalmente, ni con gestos o posturas corporales, sino conciliador.
- Adáptate a la situación concreta. No todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Presta atención a las necesidades de todos.
- Reconoce los valores de los demás tanto como los propios.
- Separa el problema de las personalidades. Sé duro con el problema, pero suave con las personas.
- Trázate como objetivo en la búsqueda de la solución: todos deben ganar