

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	Fecha: 29/10/2018 Página: 1 de 8

PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO

DEFINICIÓN

El protocolo para la atención y servicio al usuario es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la Entidad, con el fin de establecer unas directrices generales comprometidas con el servicio y la buena atención al cliente.

POLITICA DE CLIENTE

Nuestros clientes encuentran fácilmente la información y el acompañamiento que requieren, acceso a múltiples canales a través de los cuales siempre son escuchados, atendidos con amabilidad y respeto, en el menor tiempo posible y con calidad en los servicios ofrecidos.

Marco General:

La cámara de Comercio de Aguachica busca contribuir con los clientes, que generen vínculos y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la calidad, la oportunidad, la atención, la comodidad y el respeto, los cuales se constituyen en foco de estudio y mejoramiento permanente.

Estos factores se constituyen en una ecuación en la que cada uno debe sumar y se describen de la siguiente forma:

- ✓ **Lacalidad**, 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, entre otros).
- ✓ **La oportunidad**, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere en el momento en que lo necesita (tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, tiempos de convocatoria), sobre lo que la Cámara de Comercio de Aguachica se ha fijado rigurosas metas.
- ✓ **La atención y disposición** de los colaboradores en términos de calidez y

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011
	PROCESO:	GESTIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	Fecha: 29/10/2018 Página: 2 de 8

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).
- ✓ **El respeto por el cliente**, sus diferencias, opiniones, solicitudes y reclamaciones.

Enfoque del Servicio al Cliente

El cliente es el centro del propósito superior, pues se constituye en el fin último y también el mecanismo para lograrlo.

Lo anterior 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.
- ✓ **Desarrollar ofertas acordes:** Garantizamos que los productos y servicios que desarrollemos sean validados por el cliente y contrastados con sus necesidades.
- ✓ **Entregar los servicios:** Aseguramos el acceso al portafolio a través de múltiples canales de interacción con el cliente, buscando que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- ✓ **Retroalimentar:** Generamos diversos 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.

Nuestra política se basa en un relacionamiento con el cliente en el cual el recurso humano es el principal actor, por lo que 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.

 CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011 Versión: 002 Fecha: 29/10/2018 Página: 3 de 8
	PROCESO:	GESTIÓN GESTION FINANCIERA	
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

Saludo

Características:

- ✓ Mirar a la cara.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Buenos días/tardes, bienvenido a la Cámara de Comercio de Aguachica, mi nombre es xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la atención

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informe al cliente y agradezca por la espera.

Despedida

Características:

- ✓ Mirar a la cara y entregar documentos en la mano.
- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

¿Hay algo más en lo que le pueda servir?, que tenga un buen día.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011 Versión: 002 Fecha: 29/10/2018 Página: 4 de 8
	PROCESO:	GESTIÓN GESTIÓN FINANCIERA	
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Saludo

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: Saludar, dar la bienvenida, presentarse, ofrecer ayuda.

Cámara de Comercio de Aguachica, buenos días/tardes, le habla xxx, ¿en qué le puedo servirle?

Durante la llamada

Si requiere investigar algo antes de dar la respuesta al cliente, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.

Permítame un momento por favor, gracias por esperar” Si requiere transferir la llamada:

- ✓ Informe al cliente que va a transferir la llamada
- ✓ Asegúrese pasarla solo si el interlocutor responde.
- ✓ Si no responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un e-mail al responsable de atenderla.

Despedida

Características:

- ✓ Actitud amable.
- ✓ Pasos básicos: preguntar si requiere algo más, despedirse.

Es clara la información Sr. Sra. xxx, le habló xxx de la Cámara de Comercio de Aguachica. Que tenga un buen día

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011 Versión: 002 Fecha: 29/10/2018 Página: 5 de 8
	PROCESO:	GESTIÓN GESTIÓN FINANCIERA	
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO

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 o correo electrónico.

Características:

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

NOTA: La atención de las Redes Sociales se realiza de acuerdo con el **PROTOCOLO DE ATENCIÓN WEB – CORREO ELECTRÓNICO**

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	Fecha: 29/10/2018 Página: 6 de 8

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL - CLIENTES ESPECIALES

Pautas generales para la atención preferencial

- ✓ 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.
- ✓ Cualquier funcionario que se encuentre laborando, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si se detecta un cliente que debe ser atendido de esta manera, se conduce al funcionario, para que este lo atienda sin la necesidad de tomar algún turno. Igualmente, se le debe colaborar al cliente y acompañarlo para que se ubique en el lugar señalado.
- ✓ Se aplicará Para todas las personas, pero especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso la básica, y las normas de cortesía y urbanidad.
- ✓ La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- ✓ Se debe preguntar al cliente, si requiere de ayuda, pero jamás imponerla.
- ✓ Procurar adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades de habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS

1. Discapacitados Visuales

- ✓ Saludar 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 mano para captar su atención.
- ✓ Siempre se debe identificar con el cliente.
- ✓ Hablar y prestar atención a la persona. A pesar de que no pueda verle, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de dónde procede la fuente de voz.
- ✓ No utilice gestos o expresiones indefinidas o aproximativas de términos como allí, por aquí, entre otras, debido que carecen de sentido para la persona ciega o deficiente visual.
- ✓ Lo mismo ocurre cuando señalamos algo con la mano, con la cabeza o de cualquier otro modo que no sea mediante términos concretos con

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011
	PROCESO:	GESTIÓN GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	Fecha: 29/10/2018 Página: 7 de 8

referencias exactas a la posición que se indica con respecto al propio individuo. Así, por ejemplo, expresiones correctas serían las del tipo: A su derecha se encuentra la puerta, Delante de usted, a unos diez pasos, o a unos diez metros. se encuentra la sala.

- ✓ Si leyera un documento, hágalo despacio.
- ✓ Para indicar a una persona ciega dónde ha de firmar puede:
 - ❖ Agarrar su mano y ubicarla hasta el punto dónde ha de firmar
 - ❖ Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

2. Discapacitados Auditivos

- ✓ No es necesario gritar, debido a que no oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- ✓ Algunas personas sordas le comprenden leyendo sus labios, pero esto no ocurre siempre.
- ✓ Es necesario mantener la tranquilidad. Si es necesario repetir, repita cuantas veces precise. Haga un mayor esfuerzo de comunicación.
- ✓ Hablar con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- ✓ Hay que vocalizar correctamente, pero sin exagerar.
- ✓ Intentar utilizar frases cortas o sencillas. Esto es de gran utilidad pues facilita la lectura labial.
- ✓ 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.
- ✓ Indicar el tema de conversación y no cambiar sin avisarle. Tampoco hablo de varias cosas al mismo tiempo.
- ✓ No hablar nunca de espaldas o de lado pues impide que pueda leer sus labios.
- ✓ Se debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otros), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverme continuamente, ni dar la espalda, ni agacharme.
- ✓ Se podrá ayudar con la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011
	PROCESO:	GESTIÓN FINANCIERA	Versión: 002
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	Fecha: 29/10/2018 Página: 8 de 8

3. Discapacitados Físicos

- ✓ Presentar siempre una actitud de colaboración para cubrir todas aquellas actividades que la persona no pueda realizar por sí misma.
- ✓ Se permite el acceso de perros guía, sillas de ruedas, bastones y demás elementos o ayudas necesarias, por parte de las personas que presenten dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- ✓ Buscar no obstaculizar los recorridos.
- ✓ Si se acompaña a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, buscar la manera de ajustar su paso al de ella.
- ✓ Si la persona lo permite, le ayudara a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- ✓ Facilitar el alcance de los objetos que debo entregarle, situándolos a una altura que le permita el acceso a la persona en silla de ruedas; que no le obligue a un esfuerzo excesivo o a adoptar posturas forzadas.
- ✓ No se apoyará en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- ✓ Si se mantiene una conversación con una persona que vaya en silla de ruedas, y éste dialogo dura varios minutos, se situará a la altura de sus ojos, en la medida posible, y sin posturas forzadas. Así evitará situaciones incómodas para ambas partes.
- ✓ Estar atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda, pero utilizan la silla para desplazarse más rápido y no realizar grandes esfuerzos.
- ✓ Procurar que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano. Lo más adecuado es que puedan permanecer en la propia silla de ruedas, no cambiar a otro asiento. Pero cuando el usuario de la silla la deje por cualquier circunstancia, no la alejarla de su alcance.

4. Mujeres Embarazadas y Adultos Mayores

- ✓ Acercarse a la persona y la saludar amablemente. Utilizar el saludo del Protocolo de atención presencial.
- ✓ Adecuarse siempre en el trato amable y correspondiente para la edad, en el caso de los Adultos Mayores.
- ✓ No cojera a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para moverse. A no ser que ella lo tome primero.

 CAMARA DE COMERCIO DE AGUACHICA	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: CCA-PPA-011 Versión: 002 Fecha: 29/10/2018 Página: 9 de 8
	PROCESO:	GESTIÓN GESTION FINANCIERA	
	PROCEDIMIENTO:	PROTOCOLOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO	

- ✓ Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigirá al cliente más de lo que puede hacer, ser pacientes y atento.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha			Versión	Descripción
07	10	2014	001	Creación del Documento
29	10	2018	002	Se realiza una modificación completa de todo el documento y esquema, anexando protocolo de procedimiento para cada atención al usuario y adaptándolo a las necesidades actuales.