 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	<p>PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA</p>	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	01 de 06
		FECHA	30/07/2018

1. OBJETIVO:

Este procedimiento establece la metodología para guiar y asesorar al usuario con base en los instructivos; recibir y revisar que los datos y documentos objeto de inscripción estén completos de acuerdo a los requisitos legales y establecer una percepción del cliente de forma mensual.

2. ALCANCE:

Desde el primer contacto con el cliente, seguido de un análisis o requerimiento del cliente, entrega de instructivos, pasa por la revisión de documentos por parte del funcionario encargado de tal actividad y finaliza con la aplicación de una encuesta por medio del calificador automático con el fin de establecer de forma mensual la percepción del usuario. Se hace la aclaración que la encuesta se realiza de manera voluntaria.

3. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES:

El responsable de hacer cumplir este procedimiento es el coordinador(a) de atención al cliente y el revisor de documentos.

4. DEFINICIONES

Documentos. Son todos documentos revisados en medio escrito o medio magnético que se reciben en atención al cliente relacionados con los servicios que presta la cámara para que se le dé el trámite a que haya lugar.

Instructivos. Son guías que se entregan al cliente donde se indica los pasos a seguir y los Documentos que se deben presentar para la inscripción de los diferentes actos en el registro público.

Usuario. Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la entidad.

Base de datos. Son los bancos de información que contienen datos relativos a los categorizados según su naturaleza de los inscritos de registro público en Cámara de Comercio de Ipiales.


Devolución de documentos. Son los documentos objeto de registro que se devuelven al cliente una vez revisados para que se realicen las correcciones necesarias y finalice con el trámite.

Glosa de devolución. Indicaciones donde se informa las razones de devolución de un documento que se encuentra en trámite.

DOCXFLOW: Usuario creado dentro del aplicativo DOCXFLOW, donde se almacena las radicaciones que se deben devolver.

SII (SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRADO). Es el sistema nacional habilitado por CONFECÁMARAS para la verificación de expedientes de registro mercantil y trazabilidad de documentos.

LIBROS: documentos de comercio en medios físicos o magnético para inscripción de registro de socios y accionistas, actas de asamblea y junta de socios.

 CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small>	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	02 de 06
		FECHA	30/07/2018


5. NORMAS

5.1 Cualquier tipo de consultas, asesorías y trámites son apoyados con los instructivos entregados a los usuarios.

5.2 Después de dar apertura a la radicación que se encuentre en la bandeja de tareas del usuario DOCXFLOW, el responsable tendrá máximo dos horas para establecer el primer contacto con el usuario e informarle sobre el estado de su trámite.

5.3 El Coordinador de atención al cliente entrega la documentación al usuario junto con la glosa de devolución, previa explicación de las indicaciones hechas. Únicamente en aquellos casos donde las indicaciones lo amerite la explicación es dada por parte del funcionario que revisó dicha documentación.


5.4 La aplicación de la encuesta por medio del calificador de satisfacción de atención al cliente automático debe realizarse a 30 personas de manera mensual. El número de encuestas será susceptible a variaciones en temporada alta. De igual forma, por medio del calificador del Digiturno se solicitara a todos los usuarios atendidos hacer su respectiva calificación.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES Forjando el presente y futuro de nuestra región</p>	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	03 de 06
		FECHA	30/07/2018

6. DESCRIPCION


6.1 Asesoría especializada

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Realizar contacto con <u>partes interesadas</u>	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	Instructivos	Solicitud e identificación de las necesidades. Posteriormente se entrega el instructivo de acuerdo a la consulta o trámite requerido
2.	Entregar formatos según requerimientos	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	F-AU-03 Solicitud de información F-AU-09 Formato de novedades Formatos RUES Formatos CAE	Se entregan los formatos: F-AU-03 Solicitud de información, F-AU-09 Formato de novedades, formatos RUES y Formatos CAE, entre otros.
3.	Recibir y verificar documentos preparados	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	<u>F-AU-06</u> <u>Registros públicos control de documentos presentados</u> <u>Documentos preparados</u>	Si el usuario ha recibido previamente la asesoría adecuada y presenta documentación, se debe verificar que esta se encuentre completa y se <u>diligencia el formato para todos los trámites sometidos al registro</u>
4.	Evaluar la atención recibida	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	Aplicativo satisfacción al usuario y Digiturno	Finalizada la asesoría o trámite del usuario debe solicitar de forma aleatoria algunos datos al usuario con el fin de mantener una estadística de usuarios atendidos mediante el calificador automático de satisfacción de servicio al cliente. El calificador del Digiturno será utilizado para todos los usuarios

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES <small>Forjando el presente y futuro de nuestra región</small></p>	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	04 de 06
		FECHA	29/07/2018


6.2 Solicitudes Generales

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Recibir y atender solicitudes	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	Anexos a la solicitud, respuesta y soporte de envío	<p>Las solicitudes de bases de datos son radicadas en el punto de información CAE, cuando se presenta en medio físico o en su defecto son recibidas en medio electrónico a los correos institucionales o por medio de la página web.</p> <p>La solicitudes deben tener una justificación previa para el uso de información, anexo de copia de cédula del solicitante (persona natural o representante legal, para verificación de antecedentes soportando documentalmente el trámite. La respuesta del costo es enviada al correo electrónico para información del usuario.</p> <p>Una vez el usuario cancela, se procede a enviar por medio de correo electrónica la información solicitada.</p>

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES Forjando el presente y futuro de nuestra región</p>	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	05 de 06
		FECHA	30/07/2018

6.3 Glosas de devolución

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Identificar si existen documentos para devolución	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	N.A	Se debe realizar la apertura diaria de la bandeja de DOCXFLOW y revisar si existen trámites en devolución.
2.	Contactar al usuario	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	Glosa de devolución	Se contacta al solicitante del trámite de registro por lo menos en 3 oportunidades, dejando constancia en el sistema DOCXFLOW, para que se acerque a asesoría especializada para entregarla los documentos y explicarle la razón.
3.	Archivar documentos	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	N.A	Los documentos de trámite para devolución se dispondrán de manera cronológica junto con los recibos originales para posteriores reingresos en atención al cliente.
4.	Devolución de plano	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	Formato F-AU-15	Una vez cumplido el mes de vencimiento del trámite, se procede a reunir la documentación necesaria para hacer la devolución de plano y por medio del formato F-AU-15 se hace entrega al jefe de Registro Público.

 <p>CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES Forjando el presente y futuro de nuestra región</p>	PROCEDIMIENTO DE ASESORIA ESPECIALIZADA	CODIGO	P-AU-01
		VERSIÓN	10
		PÁGINA	06 de 06
		FECHA	30/07/2018

6.4 Registro de libros

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	OBSERVACIONES
1.	Realizar asesoría y Diligenciamiento de los formatos	Coordinador de atención del cliente Apoyo de atención al cliente	F-AU-10 Formato de solicitud registro de libros F-AU-11 Formato de solicitud de registro de libros electrónicos F-AU-12 Formato de solicitud de conformación de libros electrónicos	Los empresarios pueden registrar sus libros en forma físicas o electrónica, únicamente son registrables los libros de registro de socios o accionistas, los de actas de asamblea y junta de socios. Lo anterior se inscriben bajo los formatos. El usuario se dirige a caja con los formatos para realizar el pago y continuar con el trámite.

7. REFERENCIAS.

Solicitud de servicios (F-AU-03)
De control de documentos presentados (F-AU-06)
Formato de novedades (F-AU-09)
Formato solicitud registro libros (F-AU-10)
Formato de solicitud de inscripción de libros electrónicos (F-AU-11)
Formato de solicitud de conformación de libros electrónicos (F-AU-12)
Formato de entrega Devolución de documentos Registro Público (F-AU-15)

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma	Firma	Firma
Nombre. ALEX MORA Cargo. Coordinador de Atención del usuario	Nombre. ARBEY ROSERO .L Cargo. Coordinador Calidad	Nombre. HAROLD DELGADO GUERERO Cargo. Presidente Ejecutivo.