 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									

## **1. OBJETO**

Establecer el procedimiento para prestar el servicio de información y orientación relacionada con los procesos de creación, constitución, formalización y legalización de empresa.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento debe ser conocido y aplicado por los colaboradores responsables de la prestación del servicio de información en el CAE, así como también por los demás colaboradores de la sede responsables de atención al cliente.

Inicia con: La recepción de la necesidad del cliente y finaliza con el cliente informado / orientado (necesidad atendida).

## **3. CONDICIONES GENERALES**


El cumplimiento del Decreto 898/02, la Circular única 100-000002, así como lo dispuesto en el Código de Comercio, normalizan los servicios que en el área de Registros Delegados se ofrecen a los Comerciantes del Departamento del Caquetá, siendo una premisa de esta Organización estar a la vanguardia en las actualizaciones de normas, software y demás herramientas que le permitan ofrecer servicios de calidad.

## **4. RESPONSABILIDAD**

Es responsabilidad del Informador CAE, bajo la supervisión del Coordinador de Atención Empresarial

## **5. CONTENIDO**

El servicio de información y orientación en CAE contempla el suministro de información general sobre los procesos de creación, constitución, formalización y legalización de

 <p>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</p>	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									


empresa, de igual manera la señalización e identificación de las zonas de atención y el material informativo disponible bajo el estándar definido por Confecámaras.

***Responsabilidades del Informador CAE:***

- Debe tener fácil acceso a información relacionada con horarios de atención, costos de servicios, programación de eventos y requisitos necesarios para los trámites y servicios prestados por la entidad.
- Debe garantizar la adecuada operación y funcionamiento del sistema de asignación de turnos “Digiturno”.
- Debe revisar la configuración del digiturno al igual que el estado de las terminales de autoconsulta con el fin de garantizar que estén bien configuradas y en óptimo funcionamiento, en caso de no ser así, se deberá reportar la anomalía al Coordinador de Sistemas.
- Debe conocer con detalle la distribución y diferente composición de los elementos que conforman el circuito CAE.
- Todos los colaboradores responsables de la atención al cliente (en particular: el Informador CAE) deben conocer y aplicar los protocolos de atención específicamente diseñados para este servicio.
- Las terminales de autoconsulta deberán tener como menú predeterminado para su operación. Las terminales deberán operar en forma óptima para la prestación de los servicios de consultas definidos. Para efectos de su identificación debe tener un letrero que diga “Terminal de Autoconsulta” con la franja de color definida y el logo CAE.
- Las terminales de autoconsulta deberán tener las medidas de seguridad para su correcto funcionamiento (no deben permitir el acceso a lugares y/o paginas diferentes a las definidas por el servicio).

**De la señalización e identificación de las zonas de atención:**

- La señalización en los CAE’s debe apoyar al cliente para realizar sus trámites ante la cámara en el menor tiempo y corresponde a las señales normativas y de

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									

identificación de las zonas de atención así como también el material informativo y/o promocional y elementos contenedores de los mismos.

- Todo elemento de señalización debe elaborarse y ubicarse acorde con los parámetros establecidos por Confecámaras.
- Los elementos que componen la señalización interna de cara al cliente, deben ubicarse en una zona visible y de fácil acceso. Dichos componentes son los siguientes:

**a) Identificación de las zonas de atención:** hace parte de las señales de identificación y deben ser colocados de acuerdo con la estructura de personal asignada a cada uno de los CAE y con base en los roles definidos en el modelo de servicio al cliente, por lo que no pueden existir señalización con nominación diferente a los siguientes roles:


- ✓ Información
- ✓ Terminales de autoconsulta
- ✓ Asesoría especializada
- ✓ Ventanilla única de caja

De igual manera la sede donde opere el CAE debe contar con **Tablero de información circuito CAE.**


**b) Tablero de información circuito CAE:** Este material debe mostrar el mapa del CAE y referenciar los 4 elementos: punto de información, asesoría, ventanilla, y terminales. Así mismo, debe brindar información sobre los requisitos para crear y constituir empresas.

Debe manejar convenciones de color amarillo - azul - rojo - blanco en el mapa, las cuales deben ser seguidas en los diferentes puntos del CAE haciendo alusión a los mismos textos. Debe ser observado fácilmente en el CAE.

## **6. PROCEDIMIENTO**

	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									

- 6.1 Recepcionar e indagar sobre la necesidad.** Se deben aplicar los protocolos de atención específicamente diseñados para este servicio en las diferentes etapas de ejecución del servicio (específicamente contacto inicial).
- 6.2. Analizar e interpretar la necesidad del usuario.** Tomando como referente la información suministrada por el usuario, analice e interprete la necesidad. Aplique los protocolos de atención diseñados para este servicio (específicamente la etapa de sintonía). Como resultado de interpretar la necesidad se pueden presentar las siguientes situaciones que éste requiere:
- Acompañamiento para fortalecer su idea de negocio.
  - Asesoría especializada para constituir su empresa.
  - Orientación en consultas (Homonimia, Código CIIU, Uso del Suelo, Asistencia para Pre-RUT, estado de documentos).
  - Asesoría jurídica para registro de proponentes, inscripción de actos, libros y documentos, devolución de documentos.
  - Certificados nacionales y en general trámites a través del RUE, renovaciones, cancelación de servicios privados, otros servicios.
  - Solicitud de certificados especiales (históricos), solicitud de correcciones.
  - Servicios de Conciliación y Arbitraje.
- 6.3 Suministrar información genérica al cliente.** Suministre / brinde rápidamente al cliente la información básica “genérica” que requiere para realizar su trámite. Haga entrega al cliente del plegable con información genérica sobre los servicios ofrecidos en el CAE. Aplique los protocolos de atención diseñados para este servicio (específicamente la etapa de sintonía - desarrollo).
- 6.4 Direccionar / enrutar la necesidad del cliente.** Aplique los protocolos de atención específicamente diseñados para este servicio (específicamente la etapa de desarrollo).

	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									

a) Para acompañamiento en el fortalecimiento de idea de negocio: Suministre al cliente información sobre los productos y/o servicios que satisfagan la necesidad del cliente. No obstante puede enrutar al cliente hacia la dirección de Promoción y desarrollo (Servicios de afiliados, capacitaciones, microcréditos, auditorios, etc) o la dirección Conciliación y Arbitraje de la entidad previo contacto telefónico o a través del Spark, para verificar la disponibilidad de atención por parte del funcionario.


b) Para orientación en consultas (Homonimia, Código CIU, Uso del Suelo, Asistencia para Pre-RUT): Con base en el requerimiento planteado por el cliente proceda a direccionar al cliente hacia las terminales de autoconsulta o en su defecto a un asesor especializado, en caso en que se detecte que el cliente no tiene conocimientos para el manejo de la auto-consulta.

c) Para asesoría especializada para constituir su empresa: Con base en el requerimiento planteado por el cliente proceda a entregar el turno en el sistema de asignación de turnos- alternativa asesoría especializada.

d) Para asesoría jurídica para registro de proponentes, inscripción de actos y documentos o devolución de documentos, solicitud de correcciones: Con base en el requerimiento planteado por el cliente proceda a entregarle el turno en el sistema de asignación de turnos- alternativa asesoría Especializada -.

e) Para solicitud de certificados nacionales o trámites en general a través del RUE, renovaciones, inscripción de libros, cancelación de servicios privados, solicitud de certificados especiales, otros servicios: Con base en el requerimiento planteado por el cliente proceda a entregarle el turno en el sistema de asignación de turnos – Ventanilla única de caja-.

f) Para solicitud de certificados especiales (históricos): Con base en el requerimiento planteado por el cliente proceda a dar turno a la ventanilla de

 <p><i>Cámara de Comercio de Florencia para el Caquetá</i></p>	<b>INFORMACION CAE</b>	<table> <tr> <td>Código</td> <td>RP-P-12</td> </tr> <tr> <td>Versión</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Tipo</td> <td>PROCEDIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>Implementación</td> <td>2022-11-09</td> </tr> </table>	Código	RP-P-12	Versión	3	Tipo	PROCEDIMIENTO	Implementación	2022-11-09
Código	RP-P-12									
Versión	3									
Tipo	PROCEDIMIENTO									
Implementación	2022-11-09									

caja para el pago de los derechos del documento.

g) Si identifica que el Cliente ya ha tomado asesoría especializada y tiene la documentación completa para la matrícula de la nueva empresa, entréguele el turno – matrículas – para que posteriormente sea atendido por un cajero ubicado en la ventanilla única.

h) Si identifica que el Cliente desea acceder a la renovación de la matrícula mercantil y tiene la documentación completa, entréguele el turno de – renovaciones- para que posteriormente sea atendido por un cajero ubicado en ventanilla única.

i) Para servicios de conciliación y arbitraje, debe orientar al cliente hacia la Auxiliar jurídica.

Cliente informado (necesidad atendida).

Concluida la prestación del servicio aplique los protocolos Informador CAE de atención diseñados para este servicio, específicamente la etapa de conclusión.