

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 1 de 17	

## 1. OBJETIVO

Brindar al cliente con la mayor amabilidad, información clara, oportuna y veraz que le permita desarrollar eficazmente los trámites concernientes a sus requerimientos.

## 2. ALCANCE

Recepción de información hasta la entrega al cliente de sus requerimientos a satisfacción de forma oportuna.

## 3. INTRODUCCIÓN

El Manual de Atención al Cliente, es un documento guía, dirigido a todos los colaboradores de la entidad con el fin de establecer unos criterios generales comprometidos con el servicio y la buena atención.

## 4. DEFINICIONES

- **CLIENTE:** Organización o persona que recibe un producto.
- **PETICION:** Solicitud respetuosa dirigida a una dependencia en especial y obtener de ellos una pronta solución sobre lo solicitado.
- **QUEJA:** Es la manifestación de inconformidad generada en el comportamiento, en la atención o por conductas irregulares de los empleados, denuncia o crítica relacionada con la prestación del servicio.
- **RECLAMO:** Exigencia de los derechos del usuario, relacionada con la presentación de los servicios que se ofrecen al público y que tiene el objeto de que revise determinado proceso, motivo de su inconformidad y se tome una decisión.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 2 de 17	

- **REQUISITO:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- **FELICITACIONES:** Manifestación de satisfacción que se expresa respecto a la actuación de uno o varios empleados o de un a área concreta de la empresa por la calidad de la atención brindada o del servicio prestado.
- **SUGERENCIAS:** Propuesta que se presenta con el fin de corregir, agilizar y mejorar la calidad de los servicios y trámites que brinda la empresa.
- **MATRICULADO:** Es el empresario que cumplió con su obligación de inscribirse en la Cámara al momento de crear su empresa o registrarse como comerciante o persona natural.
- **RENOVADO:** Es el empresario que cumplió con su obligación de actualizar anualmente sus datos ante la Cámara.
- **AFILIADO:** Es el comerciante que decide pertenecer al programa Afiliados con el fin de obtener servicios y beneficios adicionales. Es un proceso adicional y voluntario.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Formato donde se garantiza la protección, almacenamiento y buen uso de los datos personales de los clientes, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 (Protección de Datos Personales).
- **SIPREF:** Sistema de Prevención de Fraudes Registrales, donde se puede verificar la identidad de las personas que realizan trámites directa o electrónicamente y así tratar de prevenir y evitar actuaciones ilícitas provenientes de terceros sobre dicha información, con la intención de defraudar a los empresarios, entidades sin ánimo de lucro y a la comunidad en general. (Circular Externa N° 005, del 30 de mayo de 2014).
- **VERIFICACION DE IDENTIDAD:** Verificación formal de la identidad de las personas que presenten peticiones registrales.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 3 de 17	

- **INSCRITOS O MATRICULADOS ACTIVOS:** Todos aquellos que hayan adelantado por lo menos un trámite, cualquiera que este sea, dentro de los últimos tres años. (Circular Externa Nro. 005, del 30 de mayo de 2014).
- **INSCRITOS O MATRICULADOS INACTIVOS:** aquellos que no han adelantado ningún tipo de trámite dentro de los últimos tres años. (Circular Externa Nro. 005, del 30 de mayo de 2014).

## 5. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Cámara de Comercio de Magangué a través de sus colaboradores brinda un servicio con calidad y respeto hacia sus Afiliados, Matriculados y Público en general; atendiendo sus necesidades y expectativas, generando soluciones mediante un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos.

## 6. MARCO GENERAL

La Cámara de Comercio de Magangué busca construir relaciones con los clientes que generen vínculo y lealtad. Para esto ha definido como factores claves, la **Calidad**, la **oportunidad**, la **atención**, la **comodidad** y el **respeto**. Los cuales se definen de la siguiente forma:

**La calidad**, 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)

**Oportunidad**, en el cumplimiento a lo que el cliente requiere, tiempos de respuesta, puntualidad, agilidad en la atención, según las metas que se haya fijado la Cámara.

**Atención**, disposición de los funcionarios en términos de calidez y amabilidad (disposición a escuchar reclamos y sugerencias, actitud, respeto, cordialidad interés por el cliente).

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 4 de 17	

**La comodidad**, en la disposición de la infraestructura física para la atención de los clientes (facilidad de acceso, calidad de las instalaciones, múltiples canales de comunicación).

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

## 7. ENFOQUE DEL SERVICIO AL CLIENTE

El cliente es nuestra razón de ser, pues se constituye en el fin último y también en el mecanismo para lograrlo.

Lo atención 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, buscamos que sean efectivos, incluyentes y que se adapten a las necesidades.
- Retroalimentar: generamos diferentes 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.

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.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 5 de 17	

## 8. 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 para las uñas del personal femenino debe ser discreto y apropiado.
- e. El módulo de atención deberá permanecer ordenado y limpio.

## 1. GENERALIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- a. La información que se suministra a los diferentes usuarios es exclusiva de los registros públicos que lleva la Cámara de Comercios por delegación del estado.
- b. Es prohibido el acceso a páginas web diferentes a la de Cámara de Comercio y entidades estatales.
- c. Los funcionarios deben garantizar el alistamiento del puesto de trabajo antes del inicio de la jornada laboral.

## 9. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES

**9.1. RECEPCION DE PQR:** Recepción del documento para envío a la dependencia correspondiente para su oportuna respuesta.

**9.2. ATENCION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE:** atender y orientar a los usuarios, personal o telefónicamente, sobre los

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 6 de 17	

procedimientos y trámites para conformar los registros mercantiles, proponentes y entidades sin ánimo de lucro.

**9.3. REVISION PARCIAL DE DOCUMENTOS:** Revisar los documentos para constatar que cumplan con los requisitos exigidos para la inscripción en Cámara de Comercio.

**9.4. OFICIOS Y DEMAS DOCUMENTOS DEL CLIENTE O ENTIDADES DE CONTROL:** Distribuir la correspondencia entre las diferentes dependencias, así como las citaciones a reunión de Junta Directiva a sus miembros y demás convocados. En este sentido esta actividad es responsabilidad de la Secretaria de la entidad.

**9.5. MEJORA CONTINUA:** La organización analiza la eficacia del proceso de atención al cliente mediante la medición de la opinión de los usuarios y las demás partes interesadas sobre el servicio que reciben, para saber su satisfacción o insatisfacción, para esto se apoya en el uso de la política de calidad, los objetivos de calidad, auditorias, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión y demás dependencias.

**9.6. ENTREGA O ENVIO DEL REQUERIMIENTO AL USUARIO:** Controlar y verificar el envío oportuno de correspondencia que se generen en la dirección y demás dependencias.

**9.7. ARCHIVO DE DOCUMENTOS:** Archivar evidencia de entrega de documentos: solicitudes, copias de formularios, actas, PQR, en sus respectivos expedientes, para protegerlos y posibles consultas.

**9.8. VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD:** la Cámara de Comercio podrá abstenerse de registrar los actos o documentos cuya procedencia no se puedan verificar con el titular, sin embargo se exceptúa de la aplicación de este sistema las solicitudes y órdenes provenientes de las autoridades judiciales o administrativas.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSION:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 7 de 17	

**9.9. REACTIVACIÓN DE MATRÍCULAS E INSCRIPCIONES:** Para reactivar el expediente deberá hacerse, ante la Cámara de Comercio, presentación personal de la persona autorizada para realizar la reactivación o a través de los mecanismos de verificación que la Cámara de Comercio ha dispuesto para el efecto.

## 10. HORARIO DE ATENCIÓN.

Los usuarios deben ser atendidos en orden de llegada de acuerdo al servicio requerido en las diferentes sedes en jornada de lunes a viernes en el siguiente horario:

**8:00 a.m. a 5:00 p.m.**

**Sede principal: Magangué,** Bolívar Calle la esperanza Cra. 4 N° 12 – 12 pisos 1 y 2

Teléfono: 3107431687 / 6875362 / 6878231 / 6877645 / 6878337 Fax: 6875362

Correo Electrónico: [ccmagangué@ccmagangué.org.co](mailto:ccmagangué@ccmagangué.org.co);  
[atencionalcliente@ccmagangué.org.co](mailto:atencionalcliente@ccmagangué.org.co)

### **Sede Mompox Bolívar**

Dirección: Cr 2 N 19 – 44 CI Real del Medio

Teléfonos: 6856982 – 312 679 19 50

Horarios de Atención al público: De lunes a Viernes de 8:00am 12:00pm – y 2:00 a 5:00 pm

Correo Electrónico: [ccmompox@ccmagangué.org.co](mailto:ccmompox@ccmagangué.org.co)

### **Sede Guaranda Sucre**

Dirección: Cr 5 N 4 – 67 Juan Mata – Alcaldía Municipal

Celular: 312 644 68 80

Horarios de Atención al público: Lunes a Viernes de 8:00am – 12:00pm y de 2:00pm – 5:00pm

Correo Electrónico: [ccmguaranda@ccmagangué.org.co](mailto:ccmguaranda@ccmagangué.org.co)

 <p><b>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</b></p>	<p><b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b></p>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		<p>Página 8 de 17</p>	

**Sede Majagual Sucre**

Dirección: CL 5 N 22 - 07 Barrio San José – Alcaldía Municipal

Celular: 313 510 35 21

Horarios de Atención al público: Lunes a Viernes de 8:00am – 12:00pm y de 2:00pm – 5:00pm

Correo Electrónico: [ccmajagual@ccmagangué.org.co](mailto:ccmajagual@ccmagangué.org.co)

**Sede Tiquisio Bolívar**

Dirección: CL 5 Principal Barrio San Martín – Alcaldía Municipal

Celular: 312 780 36 86

Horarios de Atención al público: Lunes a Viernes de 8:00am – 12:00pm y de 2:00pm – 5:00pm.

Correo Electrónico: [ccmtiquisio@ccmagangué.org.co](mailto:ccmtiquisio@ccmagangué.org.co)

**Sede San Martí de Loba**

Dirección: Plaza principal antigua Alcaldía

Celular: 323 310 30 74

Horarios de Atención al público: Lunes a Viernes de 8:00am – 12:00pm y de 2:00pm – 5:00pm.

Correo Electrónico: [ccmsanmartindeloba@ccmagangué.org.co](mailto:ccmsanmartindeloba@ccmagangué.org.co)

**11. 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 Magangué”
- 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?

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 9 de 17	

- d. El funcionario deberá seguir los siguientes pasos para conducir la conversación con el usuario:
- Permita 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: Ej.: Señor Alberto.
- f. El funcionario entregará material informativo, si es el 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 Registros.

## 12. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO TELEFÓNICO

El personal responderá rápidamente, se deberá contestar antes del tercer timbre, con voz clara y pausada.

- a. Al contestar una llamada telefónica, deberá iniciarse con un saludo de reconocimiento de tiempo: “buenos días”, “buenas tardes”.
- b. Se identificara inmediatamente con su nombre y apellido, seguidamente indicará el nombre del área y de la entidad: ej. Le habla... de Registros Públicos de la Cámara de Comercio de Magangué.
- c. Una vez que el usuario exprese su necesidad, se le solicitará su nombre.
- d. En caso que la información requiera de investigación, informar al cliente y al retomar la llamada agradecer por la espera.
 

Si se requiere transferir la llamada:

  - Informe al cliente que va a transferir la llamada
  - Asegúrese de pasarla solo si el interlocutor responde
  - Sino responde, informe al cliente y tome los datos de contacto y envíe un mail al responsable de atenderla.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b> CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>FECHA :</b> 09/01/2018
		Página 10 de 17

- e. Debe permitir que él decida si desea esperar o prefiere llamar en otra oportunidad.
- f. El usuario no deberá esperar más de 30 segundos.
- g. De ser necesario se retoma la comunicación informándolo del motivo de la espera.
- h. Al retomar a la comunicación, se debe iniciar con el nombre del usuario agradeciéndolo por esperar en la línea.
- i. Agradezca al usuario su llamada recordando el nombre del funcionario que atendió: “gracias por llamar a la Cámara de Comercio de Magangué, que tenga buen día recuerde que le atendió nombre ...
- j. Consulta al usuario si requiere información adicional: “¿señor Juan, desea información adicional?
- k. Esperar respuesta antes de cortar la comunicación.

#### **12.1 INFORMACIÓN DE LOS REGISTROS PÚBLICOS AUTORIZADOS PARA TRANSMITIR A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN TELEFÓNICA:**

- Inscritos registrados: Validar la existencia en el registro de un comerciante o establecimiento de comercio.
- Verificación con la identificación la existencia de un comerciante.
- Tramites de registros públicos.
- Documentos requeridos para cada trámite.
- Formalidad de los documentos objeto de registro.
- Liquidación de tramites básicos: **SOLO** se informará el valor de: matrícula, constitución, renovación, mutación, certificados, según el caso.
- Tiempos de respuestas de los trámites de registro.

#### **12.2 OTRAS REGLAS**

- a. Suministra por correo electrónico formatos y guías informativas de trámites de matrícula, constitución, renovación, mutación, cuando sea el caso.
- b. Remite al usuario a la consulta de expediente o la compra de certificados cuando la información no puede ser suministrada por teléfono.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		<b>Página 11 de 17</b>	

- c. En casos diferentes o de mayor envergadura deberá remitirlo al Abogado de Registro.
- d. Cuando el usuario indique tener un documento para liquidación de actos sujetos a registros como reformas, nombramientos, liquidación, aumentos de capital, fusión, entro otros, solicitara al usuario la dirección electrónica de contacto para el envío de petición de imágenes de documentos y requerimiento, según el caso.

### **13. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL – WEB**

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.

Características:

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

### **14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL – CLIENTES ESPECIALES**

- 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 en los puntos de atención, debe estar dispuesto a colaborar con el proceso para el trato preferencial. Si

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 12 de 17	

se detecta algún cliente que debe ser atendido de esta manera, se le atiende de esta manera.

- Para todas las personas, en especialmente para las discapacitadas, la relación interpersonal directa es muy importante, incluso básica, y las normas de cortesía y urbanidad cobran una importancia vital. La atención debe ser con naturalidad y sin ningún tipo de prevención.
- Se le debe preguntar al cliente, si requiere ayuda pero jamás imponerla.
- Procure adoptar una actitud comprensiva y paciente respecto a las dificultades del habla, escucha y visión de la persona discapacitada.

#### **14.1 RECOMENDACIONES ESPECÍFICAS**

##### **14.1.1 USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD VISUAL**

- Salude 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 su mano para captar su atención.
- Siempre se debe identificar con el cliente.
- Hable y preste atención a la persona. Aunque no pueda verla, la persona ciega percibe si no le presta atención. Ellos perciben claramente de donde procede la fuente de voz.
- No utilice gestos o expresiones indefinidas ni 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 referencias

 <p><b>Cámara de Comercio de MAGANGUÉ</b></p>	<h2>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</h2>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 13 de 17	

exactas a la posición que se indica con respecto al mismo individuo. Podemos usar las siguientes expresiones: “a su derecha se encuentra la puerta...” “delante de usted, a unos 10 pasos,... o a unos diez metros...se encuentra la sala.

- Si ha de leerle un documento, hágalo despacio.
- Para indicarle a una persona ciega donde ha de firmar puede:
  - Agarrar su mano y llevarle hasta el punto donde ha de firmar
  - Situar el dedo índice de su mano izquierda hasta el punto donde ha de firmar.

#### **14.1.2 USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD AUDITIVA**

- No es necesario gritar, debido a que no le oirá. Puede incluso que consiga el efecto contrario.
- Algunas personas sordas le comprende 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.
- Hable con un ritmo medio, ni muy deprisa ni muy despacio.
- Hay que vocalizar correctamente pero sin exagerar.
- Intente usar 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.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 14 de 17	

- Indíquelo el tema de conversación y no cambie sin avisarle. Tampoco habla de varias cosas al mismo tiempo.
- No le hable nunca de espaldas o de lado pues impide que puede leer sus labios.
- Debe mantener la zona de la boca limpia de obstáculos (bolígrafo, mano, caramelo, chicle, entre otras cosas), tener a la vista los labios siempre. Tampoco moverse continuamente, ni dar la espalda, ni agacharse.

#### **14.1.3 USUARIOS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD FÍSICA**

- Presente 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 guías, sillas de rueda, bastones, y demás elementos o ayudas necesarias por parte de las personas que presentan dificultad o limitación para su movilidad y desplazamiento.
- Si va a acompañar a la persona discapacitada al lugar a donde se dirige, busque la manera de ajustar su paso al de ella.
- Si la persona lo permite, ayúdela a transportar objetos, papeles, carteras, entre otros.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando.
- Este atento a las capacidades del usuario. Algunas personas pueden caminar con algún elemento de ayuda pero utiliza la silla para desplazar más rápido y no realizar grandes esfuerzos.

#### **14.1.4 MUJERES EMBARAZADAS Y ADULTOS MAYORES**

- Acercarse a la persona y saludela amablemente. Utilizar el saludo del protocolo de atención presencial.

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b>	CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b>	08
		<b>FECHA :</b>	09/01/2018
		Página 15 de 17	

- Adecúese siempre en el trato amable y correspondiente por la edad, en el caso de los adultos mayores.
- No coger a la persona para ayudarla, sin preguntarle antes si desea ayuda para movilizarse. A no ser que ella lo tome primero.
- Aceptar y tolerar las diferencias y limitaciones. No exigir al cliente más de lo que pueda hacer, ser pacientes y atentos.

#### 15. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
N/A	N/A	N/A

#### 16. REGISTROS DE CALIDAD RELACIONADOS

<b>CODIGO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
CCMRRE-5	FORMATO PARA PETICIONES Y CONSULTAS	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRAC-1	FORMATO PARA QUEJAS Y/O FELICITACIONES	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRGC-17	ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRGC-20	AVISO DE PRIVACIDAD CAMARA DE COMERCIO DE MAGANGUE	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRRE-18	FORMATO DE AUTORIZACION DE MATRICULAS E INSCRIPCIONES INACTIVAS	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRRE-38	DOCUMENTO PENDIENTE DE VERIFICACION POR FALLA TECNICA	Auxiliar de registro en servicio al cliente
CCMRRE-19	FORMATO DE EVIDENCIA DE IDENTIFICACION DE LA PERSONA QUE REALIZA TRAMITE PRESENCIAL	Auxiliar de registro en servicio al cliente

	<b>MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE</b>	<b>CÓDIGO :</b> CCMDAC-8
		<b>VERSIÓN:</b> 08
		<b>FECHA :</b> 09/01/2018
		Página 16 de 17

## 17. ACTUALIZACIONES

FECHA	VERSION	ACTUALIZACION EFECTUADA
03/07/2009	00	<b>Creación del documento</b>
04/04/2011	01	Se agrega al numeral 3 las definiciones de SUGERENCIA y FELICITACIONES. Se modifica el nombre del cargo de la persona responsable del proceso, en el punto 6 Se actualizo el encabezado del manual
04/09/2012	02	Se actualiza el cargo de la persona que revisa y aprueba el documento, quedando a cargo del Auditor Interno y Presidente Ejecutivo respectivamente.
10/01/2013	03	Se actualiza el documento cambiando el nombre del Auditor Interno por Coordinadora de CCS.
03/06/2014	04	Se actualiza el numeral 3 de las Definiciones y se agrega los numerales 4.8 Verificación de Identidad y el numeral 4.9 Reactivación de matrículas e inscripciones.
04/06/2015	05	Se hace una reforma total al manual, conservando algunos de los lineamientos de atención de manual de atención anterior. Se establece la política y los protocolos de atención al cliente.
08/01/2016	06	Se actualiza el documento en el numeral 14.1 Recomendaciones Específicas; cambiando el término de "Discapacitados" por usuarios en Condición de Discapacidad...". De Igual manera se Cambia el nombre del cargo de Coordinadora de CCS por Directora de Gestión Administrativa
25/01/2017	07	Se actualiza el documento en el ítem 10. Horario de Atención, incluyendo la sede de San Martín de Loba.
09/01/2018	08	Se actualiza el documento cambiando el logo de la entidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Auxiliar de Registro en servicio al cliente	Director(a) de Gestión Administrativa	Presidente Ejecutivo



## MANUAL DE ATENCION AL CLIENTE

**CÓDIGO :** CCMDAC-8

**VERSIÓN:** 08

**FECHA :** 09/01/2018

Página 17 de 17