Cámara de Comercio de Manizales por Caldas	**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**	**D - 013**
	MANUAL DE PROTOCOLOS CAE	**Versión 8**
		Actualización 2026-09-16

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Asesor de Servicios Registrales	Profesional de Servicios Registrales y PQRSF	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

COPIA NO CONTROLADA

OBJETIVO: estos protocolos pretenden marcar las pautas de actuación o comportamiento de los colaboradores en los Centros de Atención Empresarial "CAE" 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 en cualquiera de las sedes y/o canales de relacionamiento CAE visitadas por el emprendedor.

ALCANCE: Este manual de protocolos involucra a los procesos de prestación del servicio, en particular los relacionados con el CAE.

DEFINICIONES:
RUES: Registro Único Empresarial y Social
CAE: Centro de Atención Empresarial
DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
NIT: Número de Identificación Tributaria
SII: Sistema Integrado de Información
VUE: Ventanilla Única Empresarial
DIGITURNO: Sistema de generación de turnos utilizado por esta Cámara
CCMPC: Cámara de Comercio de Manizales por Caldas
PHVA: Es un ciclo que comprende el planear, hacer, verificar y actuar

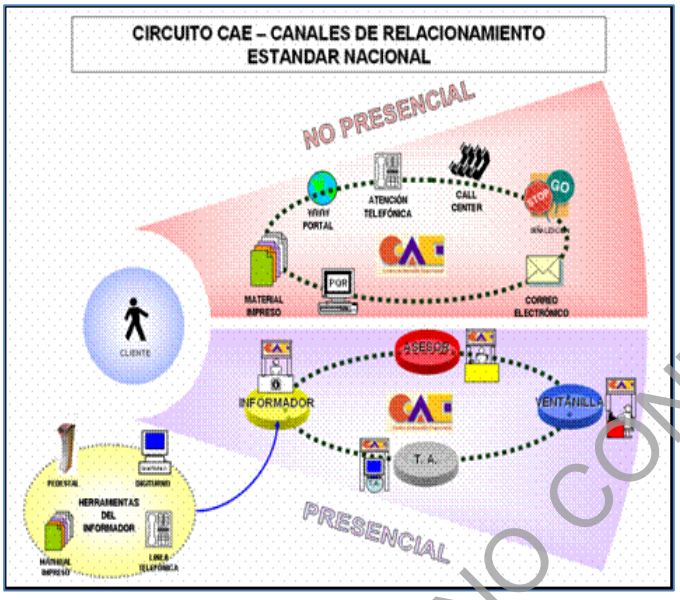
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS:
D-003, D-014, D-015, P-013, P-014, P-016, P-20208, P-20209, P-20210, P-20211, P-20516, P-20520

CONTENIDO: en este documento se encuentran los siguientes protocolos:

- Protocolos Informador "CAE"
- Protocolos Asesor "CAE"
- Protocolos Ventanilla "CAE"
- Protocolos Servicios Virtuales "CAE"
- Protocolos Servicio Telefónico "CAE"

1. PROTOCOLOS INFORMADOR CAE

➢ 1.1 ESCENARIOS



El punto de información debe ser el primer contacto con el emprendedor y por lo tanto, debe estar ubicado en la zona de ingreso de la sede.

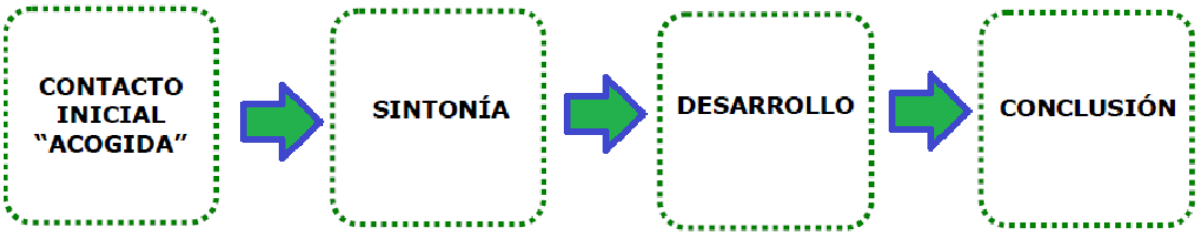
Los componentes mínimos del punto de información deben ser: digiturno, material informativo, línea telefónica, colaborador CAE, tablero de información "circuito CAE".

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el informador CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

➢ 1.2 ROL INFORMADOR

Interpretar e identificar las necesidades de los emprendedores con el objetivo de brindar al empresario la información básica que requiere para realizar su trámite (constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE y el tiempo promedio de espera que puede tardar el usuario en ser atendido.

➢ 1.3 DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO



COPIA NO CONTROLADA

DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO	
CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"	**¿QUE HACER?** • El contacto inicial es clave para que el proceso de formalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado. • Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable). • Seguidamente, le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda. **¿COMO HACERLO?** *Buenos días / tardes, bienvenido al Centro de Atención Empresarial CAE ¿En qué puedo ayudarle?*
SINTONÍA	**¿QUE HACER?** • A continuación, escuchamos activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. • Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud. • En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión. • Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato. • Se pueden presentar las siguientes posibles situaciones: ✓ Trámites para crear empresa ✓ Solicitud o renovación de matrícula. ✓ RUT ✓ Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites. ✓ Consultas sobre: homonimia, CIIU, uso de suelos, otros de la terminal de autoconsulta. • Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y

COPIA NO CONTROLADA

	mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle. **¿COMO HACERLO?** **Información Técnica** Si señor(a), Trámites para crear empresa *¿Usted ya ha realizado algún trámite relacionado con la creación de su empresa?* Solicitud o renovación de matrícula *¿Usted viene a solicitar o renovar su matrícula mercantil, tiene alguna duda al respecto?* RUT *Viene a solicitar su RUT. (¿Pre rut o formalizar?)* Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites. *¿Requiere que le asesoren en...?* Consultas sobre: homonimia, CIIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio *Quiere consultar sobre (repetir las opciones o aclararlas)* **Información Genérica** *Si señor(a),* *¿Qué información está buscando?* *Sí, le entiendo, efectivamente...* *Entonces, lo que usted necesita es...*
	¿QUE HACER? • Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio,

COPIA NO CONTROLADA

DESARROLLO	module las frases). • Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla. • En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas. **¿COMO HACERLO?** **Información Técnica** *Perfecto señor(a)_____* Trámites para crear empresa. *Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto.* Solicitud o renovación de matrícula. *Le daré el turno para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula* RUT *Le daré el turno para que pase al asesor a solicitar su RUT.* Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites. *Le daré el turno para que el asesor le dé información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matricula, o asesoría jurídica etc.) según el caso expuesto.* Consultas sobre: homonimia, CIIU, uso de suelo otros de la terminal de autoservicio. *Por favor pase a la terminal de autoconsulta (si hay orientador: allí le darán indicaciones para acceder a la información). (si no hay orientador: por favor revise las opciones y escoja la relacionada con la información que está buscando)* **¿QUE HACER?** Entregue ticket de digiturno.

COPIA NO CONTROLADA

	¿COMO HACERLO? Entregue ficha de digiturno. *Señor(a)_____ este es su turno, el número X* **¿QUE HACER?** Informe los pasos a seguir y direccione. **¿COMO HACERLO?** ✓ Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido. ✓ El informador procede a entregar del formato de información general para el posterior diligenciamiento de los formularios por parte del asesor. ✓ Señor usuario su tiempo promedio de espera para ser atendido en estos momentos se encuentra estimado en xxxx minutos.
CONCLUSIÓN	**¿QUE HACER?** • Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida. • Preguntar inquietudes finales. • Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar. **¿COMO HACERLO?** Señor(a)_____ ¿Alguna inquietud adicional? Si necesita cualquier otra aclaración... Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde

COPIA NO CONTROLADA

2. PROTOCOLOS ASESOR CAE

➢ 2.1 ESCENARIOS

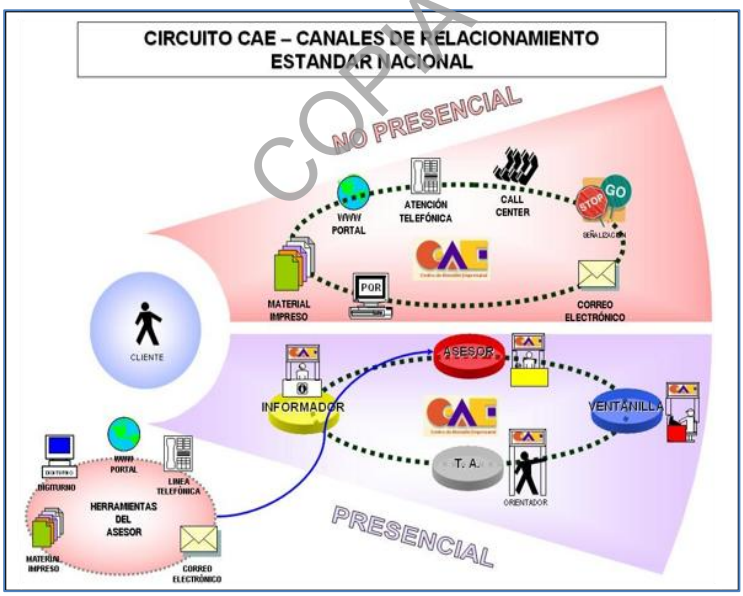
En la actualidad la prestación de los servicios del CAE, (informativos y de radicación) se han extendido a un canal adicional, como resultado de factores externos que buscan que los servicios se puedan prestar a los usuarios desde cualquier lugar, evitando desplazamientos y congestiones; con el servicio de asesorías y acompañamientos virtuales, en este sentido los canales al alcance del usuario son:

- El punto A de asesoría (presencial) se constituye en el proceso tradicional “clave” del CAE y, por lo tanto, debe estar ubicado en una zona preferencial a nivel de la sede.

- Por otro lado, el punto B de la asesoría, (canal virtual) se caracteriza por ser un medio globalizado, al cual los usuarios pueden acceder desde cualquier lugar evitando desplazamientos.

Los componentes mínimos para la asesoría en ambos canales deben ser: material informativo, acceso a páginas web (portales Dian, Planea, Ponal, Rues, Sii, Vue, CCMPC), lista de chequeo, línea telefónica habilitada, correo electrónico, y solo para el canal presencial: display del sistema digiturno, acceso al sistema digiturno y servicio de impresión habilitado.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.



El colaborador que atienda este punto en lo posible debe tener volantes con información básica para entregar al usuario, de igual manera debe tener acceso a la consulta de los canales virtuales, disponer de información para la realización de la matrícula a través del portal VUE.

Debe interactuar con el sistema digiturno en cuanto a asignar turnos preferenciales a los emprendedores que van a formalizar su empresa.

COPIA NO CONTROLADA

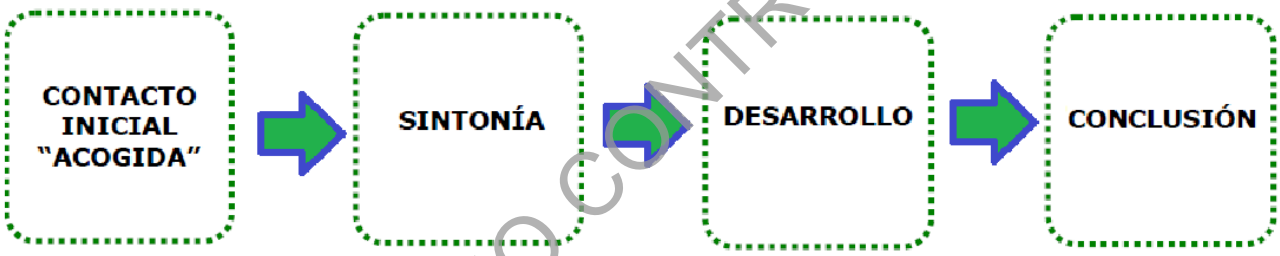
➢ 2.2 ROL ASESOR ESPECIALIZADO Y ASESORES CAE

A nivel genérico lo que se espera del punto de asesoría es:

"Resolver cualquier duda del empresario, asistirlo en las consultas de nombre, marca, uso de suelo y código de actividad económica, informar sobre el canal para la creación de empresas a través del portal de la VUE, la cual tiene integrado el trámite de la elaboración del Prerut, suministrar información específica para cualquier trámite que requiera el empresario".

COPIA NO CONTROLADA

➢ 2.3 DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO



DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO	
CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"	**¿QUE HACER?** • El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado. • Partiendo de una imagen cuidada, tanto personal como de las terminales, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable). • Seguidamente, le acogemos amablemente y de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda. **¿COMO HACERLO?** *Buenos días / tardes, bienvenido al Centro de Atención Empresarial CAE* *Soy _____, siga por favor.* *¿En qué puedo ayudarle?*

SINTONÍA	**¿QUE HACER?** • A continuación, escuchamos activamente al empresario y, de ser posible, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo, moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. • En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión. • Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto para hacer más agradable el trato. • Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle. **¿COMO HACERLO?** Señor(a)_____, Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es...
DESARROLLO	**¿QUE HACER?** • Una vez concretada la necesidad, realizaremos las preguntas específicas sobre la materia y aclararemos los posibles aspectos confusos para proceder a ofrecer la información que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases). • Se pueden presentar las siguientes alternativas relacionadas con la identificación de la necesidad: ✓ Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio. ✓ Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en elproceso de formalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos). ✓ Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa. ✓ Revisión de requisitos para la formalización de empresa. **¿COMO HACERLO?** **Información Técnica** *Si señor(a),* _____

COPIA NO CONTROLADA

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio.
¿Usted ya ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la idea de negocio?.

Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de formalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
Por ejemplo: Formalizar el RUT.
¿Específicamente en cual paso le podemos colaborar?

Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa.
¿Usted ya conoce o ha realizado algún trámite o consulta relacionado con la formalización de empresa?

Revisión de requisitos para la formalización de empresa.
Permítame por favor la respectiva documentación…. gracias.

¿QUE HACER?

- Ofrezca acompañamiento y explique pasos a seguir.
- Si el caso lo requiere, consultaremos con otros colaboradores CAE para obtener la información necesaria.
- Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla.
- En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas.

¿COMO HACERLO?

Información Técnica

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio.

Marco de actuación:
Se debe informar al cliente acerca de los diferentes programas con que cuenta la CCMPC, posteriormente se le debe suministrar información detallada sobre como acceder a estos programas (verbal y/o escrita).

Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de formalización

COPIA NO CONTROLADA

de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
Con mucho gusto Sr (a)_____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que ud. se constituya en un nuevo empresario.

Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa.
Con mucho gusto Sr (a) _____ mi objetivo a partir de este momento es garantizar que ud. se constituya en un nuevo empresario.

Revisión de requisitos para la formalización de empresa.

Marco de actuación:

Se debe informar al cliente acerca de la revisión de los requisitos al igual que los próximos pasos a seguir (verbal y/o escrita).

¿QUE HACER?

- Información complementaria.
- Informe sobre los tiempos de respuesta tanto para la constitución de PN y PJ como de tiempos para contar con el NIT.

¿COMO HACERLO?

Información Técnica

Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio.
N.A.

Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de formalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos).
Sr (a)_____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.

Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa.
Sr (a) _____ para efectos de establecer nuestro estado de avance al igual que la secuencia de pasos a seguir tomaremos como referencia esta lista de chequeo la cual se constituirá de ahora en adelante en nuestra herramienta de gestión.

COPIA NO CONTROLADA

	Revisión de requisitos para la formalización de empresa. *N.A.* **información General** Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio. *N.A.* Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de formalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos). De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo. **Marco de actuación:** Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo. Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa. De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo. **Marco de actuación:** Describa los diferentes canales con que cuenta el CAE amparándose en las diferentes consultas incluidas en la lista de chequeo. Revisión de requisitos para la formalización de empresa. *N.A.*
CONCLUSIÓN	**¿QUE HACER?** • Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida. • Realice la entrega de la lista de chequeo diligenciada resaltando que de todas formas es responsabilidad del empresario las consultas y la secuencia de pasos. • Preguntar inquietudes finales. • Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar.

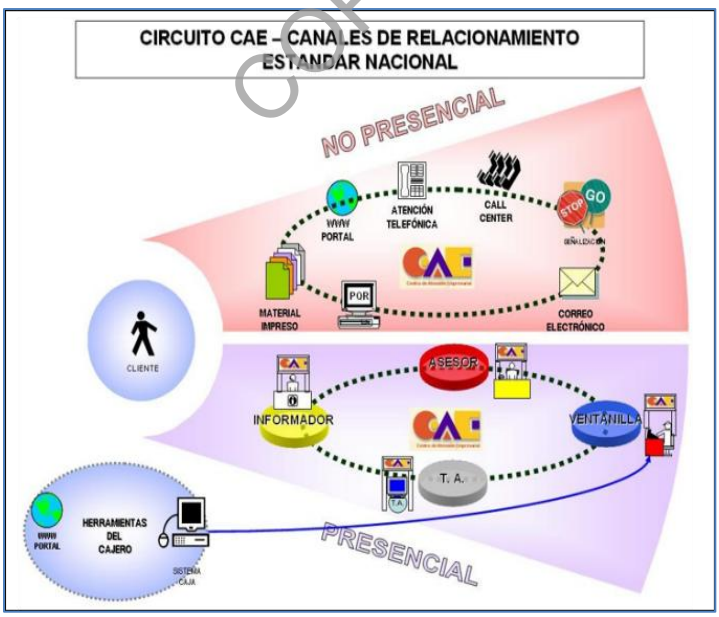
COPIA NO CONTROLADA

	¿COMO HACERLO? Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio Señor(a). ¿Alguna inquietud adicional? Si necesita cualquier otra aclaración… Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde Se precisa ayuda sobre algún paso especifico en el proceso de formalización de empresa (pueden ser uno o varios pasos). Se precisa ayuda sobre todo el proceso integral para la formalización de empresa. Revisión de requisitos para la formalización de empresa.

COPIA NO CONTROLADA

3. PROTOCOLOS VENTANILLA CAE

➢ 3.1 ESCENARIOS



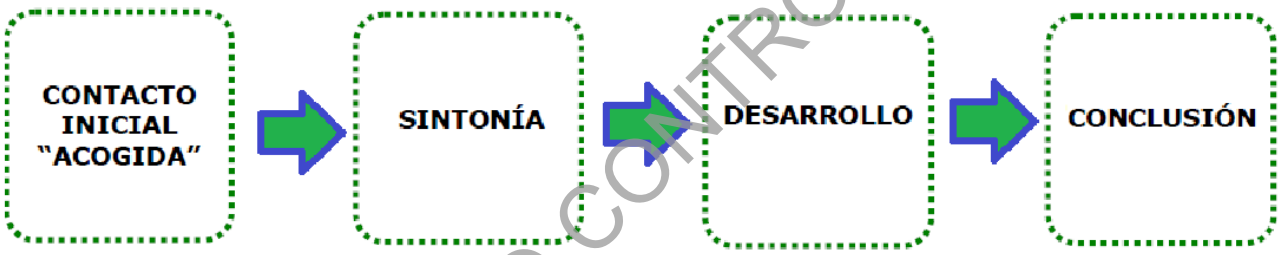
Los componentes mínimos para el servicio en ventanilla deben ser: Conexión a internet para el acceso a las diferentes fuentes de consulta, (Portales Dian, Planea, Ponal, Rues, Sii, Vue), Sistema caja, impresora, sitio CAE creado por la Cámara, listas de chequeo, display del sistema digiturno.

La atención presencial implica una comunicación inmediata: el asesor CAE y el empresario intercambian mensajes de manera continuada, utilizando, además, la comunicación corporal. Por este motivo, es fundamental que el proceso de atención se desarrolle de la manera más adecuada y efectiva posible.

➢ 3.2 ROL DE VENTANILLA

Recepcionar la documentación necesaria, hacer las validaciones correspondientes de acuerdo con cada caso (homonimia, consulta Ponal, entre otras) recibir el valor a pagar de acuerdo con la liquidación previamente realizada. Es el responsable del correcto recaudo por concepto de los trámites, manejo eficiente de las cajas, aperturas y cierres diarios y última verificación de la calidad del trámite.

➢ 3.3 DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO



COPIA NO CONTROLADA

DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO	
CONTACTO INICIAL "ACOGIDA"	**¿QUE HACER?** • El contacto inicial es clave para que el resto del proceso se desarrolle satisfactoriamente en un clima distendido. • Partiendo de una imagen personal cuidada, damos la bienvenida al empresario con una sonrisa y le saludamos identificándonos con nombre y apellidos, si es posible (sonría mire a los ojos al usuario de manera amable). • Seguidamente, le acogemos amablemente y, de manera cordial, le ofrecemos nuestra ayuda. **¿COMO HACERLO?** *Buenos días / tardes,* *Soy _____,* *¿En qué puedo ayudarle?*

SINTONÍA	**¿QUE HACER?** • A continuación, escuchamos activamente al empresario, sin interrupciones, mostrando nuestra comprensión ante la consulta planteada utilizando el lenguaje corporal, como por ejemplo asintiendo moviendo la cabeza, y reforzando con breves comentarios. • Indague sobre el complemento de la necesidad, haga pregunta sobre los posibles trámites o confirme la solicitud. • Identificaremos las necesidades del empresario, pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato. • En el caso de que el empresario se muestre preocupado o confuso, intentaremos tranquilizarle y ofrecer nuestra comprensión. • Finalmente, repetiremos lo esencial del mensaje para verificar y mostrar que hemos entendido sus necesidades en un lenguaje accesible y preguntaremos si hay alguna cuestión más en la que podamos ayudarle. **¿COMO HACERLO?** Señor(a)_____, Sí, le entiendo, efectivamente... Entonces, lo que usted necesita es...
DESARROLLO	**¿QUE HACER?** • Una vez concretada la necesidad, explique pasos a seguir y de información complementaria sobre el servicio que el empresario solicita, utilizando un lenguaje correcto pero asequible (Utilice un tono medio, module las frases). • Agilizaremos los trámites precisos para ofrecer solución a la consulta comunicada, explicándoselos al empresario de una manera clara y sencilla. • En el caso de no poder resolver la necesidad del empresario en el momento, intentaremos tranquilizarle ofreciendo nuestras disculpas y le explicaremos amablemente por qué no podemos satisfacer sus demandas, dándole soluciones alternativas. **¿COMO HACERLO?** **Información genérica** *Si señor(a),* _____

COPIA NO CONTROLADA

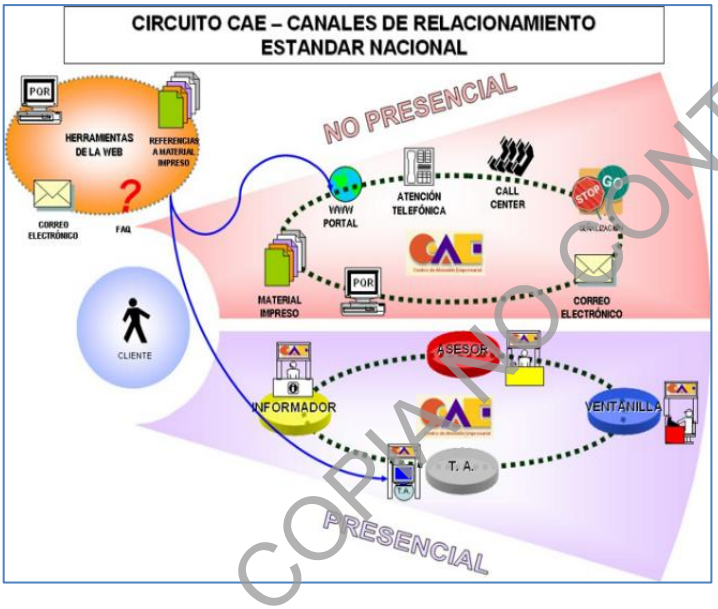
	Por favor permítame la documentación (y/o soportes requeridos) - (reciba cordialmente la documentación suministrada). **Información técnica** *Si señor(a), _____* *Si señor(a), _____ el valor a cancelar por concepto de _____ es de _____, gracias.* *Sr(a)_____el trámite relacionado con_____ se demora _____días / horas, a partir de los cuales gustosamente le será entregado su_____ en _____; a continuación le hago entrega de sus vueltas al igual que del recibo correspondiente a su operación en el cual ud. encontrará el código de barras con el cual podrá consultar el estado de su trámite en nuestra página web www.ccmpc.org.co, (consulta estado de trámites) por medio de nuestro canal telefónico, marcando a la línea (606) 895 6876 o acercándose a cualquiera de nuestras sedes.* *De igual manera el CAE cuenta con diferentes canales a través de los cuales podemos realizar varios de los pasos citados en nuestra lista de chequeo.* - citar los diferentes canales –
CONCLUSIÓN	**¿QUE HACER?** • Al término de la atención, verificaremos la conformidad del empresario con el servicio recibido, resumiremos la información facilitada al empresario como solución a sus necesidades y comprobaremos su satisfacción con la atención recibida. • Preguntar inquietudes finales. • Finalmente, nos despediremos, si es posible utilizando su nombre, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar. **¿COMO HACERLO?** Se precisa ayuda para fortalecer la idea de negocio. Señor(a)_____ ¿Alguna inquietud adicional? Muchas gracias por su consulta. Que pase un buen día/ tarde

COPIA NO CONTROLADA

4. PROTOCOLOS SERVICIOS VIRTUALES CAE

➢ 4.1 ESCENARIOS

Los componentes mínimos para la consulta de información y radicación de documentos en la web son: Material de consulta de referencia, FAQ, componentes de SQR, mailing, acceso a las diferentes plataformas de consulta y radicación, (portales DIAN, Planea, PONAL, RUES, SII, VUE), chat de consulta, portal telefónico (Call Center).



Con la modernización y la implantación de nuevas tecnologías se hace necesario tener unas pautas en cuanto a la página Web ya que es un medio que el emprendedor utiliza para acercarse al CAE y en unos años será el canal más utilizado por toda la comunidad y que nosotros como colaboradores del CAE debemos difundir a toda la ciudadanía como un medio ágil y eficiente.

Terminal de Auto-Consulta: La terminal de auto consulta debe conexión a Internet para acceder a la página de la CCMPC y de otras entidades. Debe tener un letrero que diga “Terminal de Autoconsulta” con la franja de color definida y el logo CAE.

Nota: En lo posible debe haber un orientador.

COPIA NO CONTROLADA

➢ 4.2 OBJETIVO SERVICIOS VIRTUALES

Brindar al empresario(a) un servicio oportuno, cálido y amable, tanto al momento de conocer la normatividad y requisitos, como para generar la inscripción de las empresas, así mismo contribuir al posicionamiento de los servicios virtuales a nivel del CAE, y la realización de los trámites de manera virtual a través del portal de la VUE.

➢ 4.3 DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO

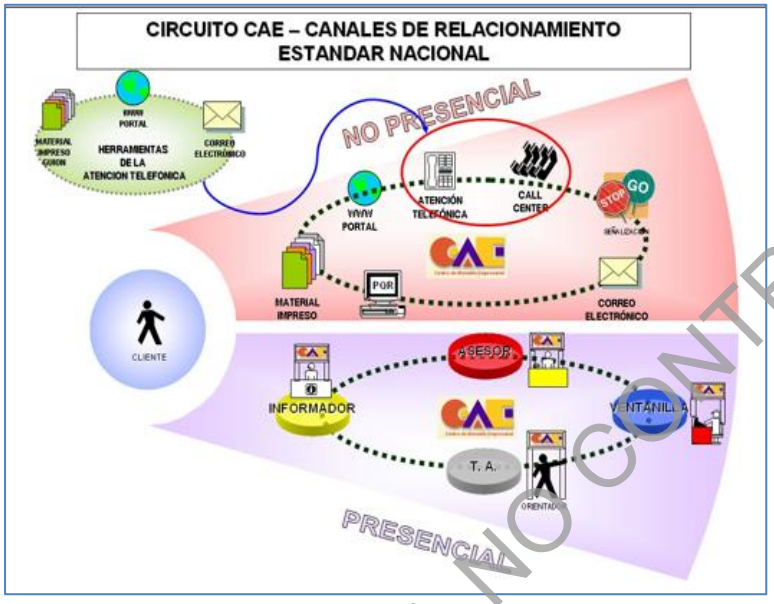


COPIA NO CONTROLADA

DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO	
ACCESO / INGRESO CONSULTA SALIDA	El nuevo escenario globalizado exige una dinámica muy particular que no coincide con los tiempos de la administración convencional, y por ello el acceso a la información por todos y cada uno de los actores de nuestra sociedad es fundamental para mantenerse. **¿QUE HACER?** • Brindar a los usuarios la información y soluciones en tiempo real para la realización de trámites y consultas. • El portal debe generar mejores procesos de comunicación e información con los emprendedores a nivel nacional. • La Web debe contener información clara, concisa y exacta. • La información debe estar actualizada permanentemente. • Dar a conocer y promover los servicios de creación de empresas a través del portal de la VUE. • Por medio del portal se puede conocer más en detalle acerca de los trámites para constituir / formalizar empresa de ahí que el lenguaje empleado debe ser claro y amigable para el usuario. • La Web debe contener segmentos de interactividad como Quejas y Reclamos, Webmaster, las encuestas, consultas, entre otros. • En el portal se busca recrear y mantener la imagen corporativa del CAE. • La Web debe ser el espejo de la respectiva cámara, debe ser el punto cardinal y un comunicador oficial de los avances a nivel del CAE. • Deberán estar Disponibles las 24 horas del día para todas las personas que se conecten por Internet a la página web.

5. PROTOCOLOS SERVICIO TELEFÓNICO CAE

➢ 5.1 ESCENARIOS



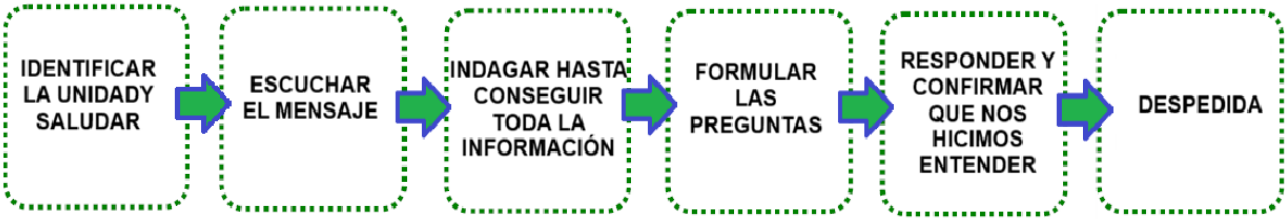
Los componentes mínimos para la atención telefónica deben ser: material informativo, salida a Internet, servicio a través del canal telefónico Call center La atención telefónica tiene carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, el tono de voz. Éste deberá adecuarse a las circunstancias de la conversación, vocalizando y a una velocidad menor que si se tratara de una atención presencial.

COPIA NO CONTROLADA

➢ 5.2 ROL ATENCIÓN TELEFÓNICA

Brindar al empresario(a) un servicio telefónico oportuno, cálido y amable. De igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE, así como complementar la información por medio del envió de paso a pasos, links de acceso, incluso acompañamiento en la radicación del trámite a través del portal VUE.

➢ 5.3 DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO



DESPLIEGUE DEL PROTOCOLO

IDENTIFICAR LA UNIDADY SALUDAR

En nuestros CAE, se atenderá el teléfono de manera rápida, amable y con un saludo personalizado. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

¿QUE HACER?

- Al igual que ocurre en la atención presencial, el contacto inicial con el empresario puede marcar el resto de la conversación telefónica. Por este motivo, presentarse correctamente es fundamental para causar una buena primera impresión al empresario.
- Al descolgar el teléfono, indicaremos el área a la cual el empresario se está dirigiendo, seguidamente, le saludaremos amablemente identificándonos para que sepa quién es su interlocutor y, por último, nos ofrecemos para ayudarle.

¿COMO HACERLO?

- Contestar el teléfono antes del tercer timbre.
- Saludar a quien llama con la siguiente fórmula: nombre entidad + sede donde se contesta +buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) …, ¿en qué le puedo ayudar?.

Centro de Atención Empresarial, buenos días/tardes, habla _____ , ¿En qué puedo ayudarle?

- Si debe hacer que el empresario espere:
  - ✓ Explíquele porqué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
  - ✓ Pídale permiso antes de hacerlo(a) esperar.
  - ✓ Espere a que el empresario le conteste.
  - ✓ Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar".

Nota 1: Si la espera es de 1 a 3 minutos, de la opción al empresario(a) de esperar en la línea o devolverle usted la llamada posteriormente; si la espera es de más de 3 minutos, es mejor que le pida al empresario(a) su número telefónico y le diga que lo llamará.

COPIA NO CONTROLADA

	Nota 2: Cuando el empresario(a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquele cómo va su gestión. • Si se ve en la necesidad de transferir la llamada: ✓ Explíquele porqué debe transferir la llamada. ✓ Pregúntele al empresario(a) si tiene o no inconveniente en que lo haga. ✓ Dígale a la persona a quien le transfiere la llamada el nombre de quien llama y el asunto. Nota: Asegúrese de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.
ESCUCHAR EL MENSAJE	**¿QUE HACER?** • Tras identificarnos y saludar al empresario, escucharemos con interés y sin interrupciones al interlocutor hasta que finalice la formulación de su consulta, sin anticiparnos ni presuponer lo que va a decir. • Una vez que ha terminado de hablar, nos cercioraremos de haberle entendido resumiendo la información que nos ha transmitido y mostrando nuestra comprensión ante la situación planteada, utilizando breves comentarios. **¿COMO HACERLO?** Sí, le comprendo. Efectivamente... Entonces lo que usted necesita es…
INDAGAR HASTA CONSEGUIR TODA LA INFORMACIÓN	**¿QUE HACER?** • Si el mensaje transmitido por el empresario no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta. • En el caso de que el mensaje transmitido por el empresario sea confuso, se realizará una aproximación paulatina mediante preguntas abiertas. **¿COMO HACERLO?** *¿Podría concretar con más detalle...?* *¿Le importaría explicármelo con mayor profundidad…?*

COPIA NO CONTROLADA

	¿QUE HACER? • Si nuestra duda hace referencia a algún punto o cuestión concreta de la conversación y disponemos de información general suficiente, realizaremos preguntas cerradas. **¿COMO HACERLO?** *¿Tiene en su poder el certificado?* *¿Cuándo presentó la solicitud?*
FORMULAR LAS PREGUNTAS	**¿QUE HACER?** • Para asegurarnos de que hemos comprendido correctamente la situación planteada y eliminar posibles errores de comprensión, demostraremos al empresario que le hemos escuchado y entendido reformulando su pregunta con nuestras propias palabras y haciendo una síntesis de los datos obtenidos: **¿COMO HACERLO?** *Sí, comprendo lo que me dice...* *Entiendo su postura, usted quiere decir...*
RESPONDER Y CONFIRMAR QUE NOS HICIMOS ENTENDER	**¿QUE HACER?** • Una vez entendida la consulta, transmitiremos la información que nos solicita el interlocutor de la manera más clara posible. • Nuestra respuesta debe ser concisa y clara para el empresario, formulada en un lenguaje sencillo y adaptada a su nivel cultural. En el caso de tener que utilizar términos técnicos en nuestra explicación, deberemos aclarar previamente su significado. • Asimismo, preguntaremos si existe alguna duda o cuestión que considere deba ser aclarada y le haremos partícipe de las conclusiones de la consulta. • Finalmente, repetiremos o aclararemos aquellos puntos que nos sean requeridos o que consideremos que deben de ser especificados de nuevo. **¿COMO HACERLO?** *La documentación que necesita para obtener el certificado es...* *Como le he comentado, para poder solicitar un certificado tiene que cumplir los*

COPIA NO CONTROLADA

	siguientes requisitos... *En su caso concreto, la información que necesita es...* **¿QUE HACER?** • En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al empresario, le facilitaremos el contacto de una persona que sí pueda hacerlo. Si fuera posible, intentaremos pasarle directamente con el nuevo interlocutor y, si la línea está ocupada, le mantendremos informado de nuestra gestión.
DESPEDIDA	**¿QUE HACER?** • La última imagen que el empresario se lleva del servicio recibido se produce durante la despedida. Por ello, es importante recordar que cualquier mal detalle producido durante esta fase puede estropear la buena impresión que el empresario pueda tener de nosotros, fruto de nuestro buen trabajo desarrollado durante toda la conversación. • Por ello, siempre que sea posible, despediremos a nuestro interlocutor por su nombre, de manera amable y cordial, le agradeceremos el haber utilizado nuestros servicios y le invitaremos a que vuelva a contactar con nosotros siempre que lo necesite. **¿COMO HACERLO?** *Señor (a)_____, muchas gracias por utilizar el servicio de información telefónica.* *Para cualquier otra aclaración, por favor, no dude en volver a ponerse en contacto con nosotros; que tenga un buen día.* **¿QUE HACER?** • Termine la llamada adecuadamente. **¿COMO HACERLO?** • Retroalimente al empresario(a) con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente. • Pregunte: "¿Hay algo más en que pueda servirle?" • Agradezca al empresario(a) el habernos dado la oportunidad de servirle.

COPIA NO CONTROLADA

	• Permita al empresario(a) colgar primero. • Deje por escrito las tareas pendientes. • Haga seguimiento hasta que se de respuesta al empresario(a). • Promocione haga mención a los canales de relacionamiento al emprendedor.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR	QUIEN APRUEBA EL CAMBIO
2011-10-25	02	Se reemplazó en el punto 3.1.2 ROL INFORMADOR por : Interpretar e identificar las necesidades de los emprendedores con el objetivo de brindar al empresario la información básica que requiere para realizar su trámite (crear y constituir su empresa) y direccionarlo dentro de la sede utilizando la asignación de turnos, cuando así corresponda, de igual manera informar sobre los diferentes canales de relacionamiento con que cuenta el CAE y el tiempo promedio de espera que puede tardar el usuario en ser atendido. Además, se adicionó punto D en la página 10 referente al desarrollo: señor usuario su tiempo promedio de espera para ser atendido en estos momentos se encuentra estimado en minutos	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2013-12-04	03	Se actualiza el logo por el nuevo de la entidad	Coordinación del SGC
2015-12-15	04	Insertar cuadro de control de cambios dentro del documento fuente.	Coordinador del SGC
2016-06-09	05	Reemplazar el manual de protocolos CAE, de acuerdo con el archivo enviado por correo electrónico	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos
2018-04-11	06	Modificar el documento de acuerdo a los nuevos requisitos de la norma Iso 9001 versión 2015	Coordinador del SGC
2020-08-14	07	Actualización de los procesos informativos y de ejecución en el proceso de creación de empresa, en ocasión de la implementación del portal de la VUE y de los servicios virtuales complementarios generados como soporte a los empresarios en la pandemia Covid 19.	Profesional del sistema PQR y CAE
2026-09-16	08	Se actualiza en su totalidad, de acuerdo al procedimiento actual	Directora Unidad de Registro y Asuntos Jurídicos

COPIA NO CONTROLADA