



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

Resolución No. 014

12 de mayo de 2015

“Por medio del cual se expide La Política del Servicio al Cliente”

El Presidente Ejecutivo de **LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**, en uso de sus atribuciones legales estatutarias y

CONSIDERANDO

Que **LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**, es una organización privada, de carácter gremial, sin ánimo de lucro, con personería jurídica reconocida mediante el Decreto No. 1744 del 29 de mayo de 1986 expedido por el Gobierno Nacional, que representa al sector empresarial y a la comunidad en general.

Que **LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**, cumple eficazmente con las funciones delegadas por el gobierno; trabaja con motivación y dinamismo generando espacios de asociatividad y apoyando de manera integral a los empresarios para el cabal cumplimiento de su compromiso con la región.

Que es deber de la Presidencia Ejecutiva de **LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**, establecer lineamientos para el fortalecimiento de los procesos de la Institución.

Que en la política de servicio al cliente se encuentran plasmados los principales fundamentos que se consideran deben ser asimilados por todos los colaboradores, así como algunos procedimientos y protocolos que deben ser adoptados y aplicados en forma permanente con miras a brindar un servicio y atención de calidad.

Que la aplicación de la presente política es de carácter obligatorio y permanente en todos los ámbitos institucionales y en todas las relaciones que se desarrollan con los usuarios.

RESUELVE

CAPÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO PRIMERO.-OBJETO: La presente Resolución aprueba y tiene por objeto establecer los lineamientos que deben aplicarse en todas las relaciones de los funcionarios con la ciudadanía en general.

ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE: Estos lineamientos de Servicio al cliente son una guía con orientaciones básicas, enfocados a procedimientos que deben ser replicados en todas las actividades de la Institución para garantizar integralmente la prestación de un adecuado servicio a través de los diferentes canales de atención: presencial, telefónico y virtual.

CAPITULO II

Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio

Tel 562 61 05 – 5626280

E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

DEFINICIONES

ARTÍCULO TERCERO: Los funcionarios de la Cámara de Comercio deberán propender con el servicio al usuario, por lo tanto, quien acuda a la entidad por cualquier medio, obtenga con

amabilidad y calidez, la Información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

ARTICULACIÓN: Es la capacidad de movilizar y aunar esfuerzos para lograr un servicio de nivel a la ciudadanía. Consiste en alinear fuerzas, recursos, talentos y propósitos para el logro de objetivos de servicio.

ATENCIÓN BÁSICA: Gestiona los requerimientos de los usuarios según procedimientos y atribuciones de la entidad para resolver sus inquietudes y atender sus necesidades.

ATENCIÓN DE ORIENTACIÓN: Identifica las necesidades de los usuarios para darle orientación sobre su requerimiento de manera correcta, precisa y oportuna.

CADENA DE SERVICIO: Es el Ciclo Interno del Servicio. Se constituye en el proceso que permite la entrega de un producto o servicio al usuario.

CICLO DEL SERVICIO: Se inicia en el momento en que un usuario tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el usuario considera que recibió una respuesta frente al servicio que buscaba. Este puede volver a iniciar y encierra un sinnúmero de momentos.

USUARIO: Persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

POLITICA DE SERVICIO AL CLIENTE: Es una guía que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del funcionario en su proceso de relación con el usuario, para un mejor manejo y lograr mayor efectividad en el uso de los canales determinados.

SERVICIO AL USUARIO: Ofrecer y entregar a los usuarios naturales y jurídicos trámites y servicios con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva.

SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Es el requerimiento que hace el usuario a la Institución, con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada Entidad.

SUGERENCIA: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio

Tel 562 61 05 – 5626280

E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

CAPITULO III DEL SERVICIO AL USUARIO

ARTÍCULO CUARTO: La adopción y cumplimiento de la Política de Servicio al Cliente por parte de los funcionarios de la Cámara, deberá desarrollarse siguiendo lo siguiente:

1. Usar un lenguaje claro y sencillo en la comunicación. Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.

La información se debe dar de una forma explícita y relevante. En los casos en los que sea necesario ofrecer al usuario información específica, la misma puede hacerse disponible como información secundaria o de soporte, pero siempre dando prioridad a la información básica y explícita.

2. Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento deben conservarse las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse. Por parte de los funcionarios que prestan el servicio al usuario, debe existir siempre una actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones.
3. Retroalimentar el comportamiento del usuario. Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de estos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.



ARTÍCULO QUINTO. PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL: La atención directa es un medio en el que los usuarios y los funcionarios interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad.

- a. **Presentación personal:** La apariencia personal influye en la percepción que tendrá el usuario respecto al funcionario y a la Institución. De allí la importancia de contar con una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación del funcionario siempre debe estar visible.
- b. **Comportamiento:** Es esencial en todo momento dar a entender a través del comportamiento que lo más importante en la atención a las personas es la satisfacción de las necesidades por las cuales ha acudido a la entidad.



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- c. La expresividad en el rostro: La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada. Mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.
- d. La voz y el lenguaje: El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Por ello conviene escoger adecuadamente el vocabulario y adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para la mejor comprensión de la información.
- e. Postura: La actitud adoptada mientras se atiende a las personas refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- f. El puesto de trabajo: El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de los usuarios.
- g. ASPECTOS ADICIONALES
 - ✓ Mantener permanente contacto visual con el usuario desde el momento en que se acerca.
 - ✓ Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él usuario quien salude primero.
 - ✓ Dar a los usuarios completa y exclusiva atención durante el tiempo del servicio.
 - ✓ Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
 - ✓ Cumplir el horario de trabajo.
- h. ATENCION DE CAJA:
 - Para la atención en caja es indispensable que el usuario tome su turno y el cajero debe velar porque coincida el número de digiturno con el número presentado por el usuario.
 - Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que otro funcionario suplirá la ausencia.
 - Los funcionarios de caja, como también puede ocurrir con los demás funcionarios, interactúan en diferentes momentos con el usuario; en cada uno les corresponde:



PARRAGRAFO. En el contacto inicial:

- Saludar cordialmente, estableciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir.
- Preguntarle a la persona su nombre y usarlo para dirigirse a ella, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

PARRAGRAFO. En el desarrollo del servicio:

- Dedicarse en forma exclusiva al usuario que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que se entiende la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.

Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio
Tel 562 61 05 – 5626280
E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- Responder a las preguntas del usuario y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

PARRAGRAFO. Retiro del puesto de trabajo:

Si el funcionario tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse a la persona para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: "Gracias por esperar".

PARRAGRAFO. Atención al usuario en otra dependencia:

- Si la solicitud no puede ser resuelta en esta dependencia, el funcionario debe explicarle al interesado por qué debe remitirlo a otra oficina.
- Cuando sea remitido a otra dependencia, debe manifestarle al usuario el nombre del funcionario que lo atenderá.
- Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, el funcionario que le corresponde explicarle al usuario debe informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

- En la finalización del servicio, retroalimentar a los usuarios sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente. Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Señor" o "Señora."
- ✓ Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder, informarle al Presidente Ejecutivo para que resuelva de fondo.

i. **ATENCIÓN PREFERENCIAL;** Es aquella que se da prioritariamente a los usuarios en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad.

- Una vez ingresan a las instalaciones, el funcionario debe orientarlos para atender la solicitud.
- ✓ Debe llamárseles por su nombre.
- ✓ Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.
- ✓ Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- ✓ No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños.
- ✓ Mirar a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- ✓ Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda debe preguntarse: "¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?".



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- ✓ Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- ✓ No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- ✓ Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

ARTICULO SEXTO. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA: Este canal permite interactuar en tiempo real con los usuarios a través de la redes de telefonía fija o móvil:

- ✓ Mantener el auricular una distancia aproximada de 3 centímetros sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el usuario.
- ✓ Retirar de la boca cualquier objeto que dificulte la vocalización y la emisión de la voz, como esferos, dulces, chicles, etc.
- ✓ Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- ✓ Mantener una postura relajada y natural proyecta el comportamiento mediante la voz.
- ✓ Saber usar todas las funciones del teléfono.
- ✓ Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- ✓ A través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Es así como una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer. Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- ✓ Pronunciar de manera clara las palabras, sin omitir ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- ✓ La velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- ✓ El volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el usuario podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.
- ✓ Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- ✓ Saludar a la persona diciendo “Buenos días/tardes/, Cámara de Comercio, nombre de su dependencia, habla (diga su nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?”.
- ✓ Establecido el nombre de la persona, dirigirse nuevamente a ella por su nombre antecedido de “Señor”, “Señora” y preguntar “¿En qué puedo servirle?”

PARRAGRAFO En el desarrollo del servicio:

- ✓ Escuchar atentamente, tomando nota de los puntos importantes.
- ✓ Esperar, sin interrumpir, a que la persona termine de hablar antes de responder siguiendo el procedimiento establecido.
- ✓ Si es preciso, informarle qué paso sigue en el proceso.

Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio
Tel 562 61 05 – 5626280
E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- ✓ Si debe poner la llamada en espera, explicarle a la persona y decirle el tiempo aproximado que tendrá que esperar.
- ✓ Si se estima que el tiempo de espera será largo, darle la opción a la persona de que se mantenga en la línea u ofrecer devolverle la llamada después; si la persona acepta la devolución de la llamada, debe pedirle su número telefónico y, efectivamente devolver la llamada.
- ✓ Cuando la persona haya aceptado esperar, retomar la llamada cada cierto tiempo y explicarle cómo va su gestión.
- ✓ Al retomar la llamada, ofrecer agradecimiento por la espera o disculparse por la demora, en el evento de que se haya excedido en el tiempo prometido.
- ✓ Si la solicitud de la persona no puede ser resuelta de forma inmediata debe explicarse la razón de la demora, y de ser necesario, informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se hará.

PARAGRAFO En la finalización del servicio

- ✓ Verificar con la persona que entendió la información y preguntarle si hay algo más en lo que se le pueda servir.
- ✓ Retroalimentar a la persona con lo que se va a hacer, si queda alguna tarea pendiente.
- ✓ Despedirse amablemente, llamándolo por su nombre.
- ✓ Permitirle a la persona colgar primero.
- ✓ Si hubo alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al Presidente Ejecutivo para que resuelva de fondo.



RECUERDE: Al usuario no se debe ni “tutear” ni “vosear”, a continuación encontrara algunas Expresiones en el vocabulario que se debe emplear en el trabajo y otras que se debe evitar:

Ocaña

EXPRESIONES QUE SE DEBEN UTILIZAR	EXPRESIONES QUE NO DEBEN EXPRESARSE COMO VOCABULARIO DE TRABAJO
Buenos días, buenas tardes.	Madre, reina, amor.
A sus órdenes.	A la orden mi vida.
Con todo gusto.	¿Qué se le ofrece corazón?
¿En qué puedo servirle?	Si muñeca, no negrito.
Si señor (a), no señor (a).	



Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio
Tel 562 61 05 – 5626280
E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

YO NO SÉ	Ofrezca alternativas diga "averiguo" o "lo comunico con" demuestre deseos de ayudar es la mejor manera de dar un paso extra hacia el buen servicio al cliente.
NO	Concéntrese en lo que pueda hacer por el usuario. Inicie la frase con "lo que puedo hacer es..." de muestra un actitud en solución a un problema.
ESA NO ES MI FUNCIÓN	Si de manera ocasional le preguntarán por algo sobre el cual no tiene conocimiento o autoridad, oriente al usuario hacia a la persona o área donde la pueden ayudar.
TIENE RAZÓN AQUÍ SE COMENTEN MUCHOS ERRORES	Diga, en cambio "entiendo su molestia" y si el usuario se refiere despectivamente a otra persona o área, escúchelo demuestre su empatía, pero no tiene partido la posición del usuario.
YO NO TENGO LA CULPA	Esa frase lo coloca en actitud defensiva ante el usuario que poco ayuda . Diga "veamos como resolvemos este caso" no se trata de defender del usuario es contribuir a una solución favorable.

TIENE QUE HABLAR CON MI JEFE	Si El Presidente necesita conocer el caso, tenga la iniciativa de hablar con él y lleve una solución al cliente.
¿PARA CUANDO LO NECESITA?	Evite crear falsas expectativas con el usuario. Cumplir compromisos es parte de la calidad en el servicio. Recuerde que hay diferencia entre "voy a tratar" y "me comprometo". Asegurese de verificar procesos que no depende directamente de su área para cumplir con credibilidad y entusiasmo.
CÁLMESE	Diga "lo siento" ante un usuario agresivo lo mejor es ofrecer disculpas. El hecho de decir "cálmese" indica que no cuenta para nada el estado de ánimo del cliente.
TIENE QUE LLAMAR LUEGO	Al contrario "yo lo llamo" o "le devuelvo la llamada" el representante es quién desarrolla el seguimiento. Ello significa proactividad y consideración por el usuario.
"ALO? ALO?"	La línea esta descompuesta le puedo llamar de nuevo.

PARAGRAFO: Cuando se esté frente a personas externas evite llamar a nuestros compañeros con diminutivos o sobrenombres y en general tratos que expresen, exceso de confianza para evitar que se le reste el profesionalismo a nuestros compañeros.

La manera correcta de presentar a las personas:

- ✓ Cuando se trate de un usuario: presente a su usuario primero, aún cuando el funcionario tenga una posición más alta.

Calle 11 15-03 Edificio Cámara de Comercio
Tel 562 61 05 – 5626280
E-mail: camaraoc@camaraocana.com



Cámara de Comercio de Ocaña

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- ✓ La persona de mayor rango es presentada a todas las demás de acuerdo a su posición más alta, ejemplo “señor... le presento al Presidente Ejecutivo y al Director de”

ARTICULO SEPTIMO. PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL:

a. Correo electrónico

- ✓ El funcionario es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- ✓ El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- ✓ Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
- ✓ Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea necesario.
- ✓ En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Hábeas data).
- ✓ Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un funcionario.
- ✓ Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.

b. En el desarrollo del servicio

- ✓ Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- ✓ En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- ✓ En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- ✓ Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta.
- ✓ Iniciar la comunicación con frases como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”. Escribir siempre en un tono impersonal.
- ✓ Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.
- ✓ Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- ✓ No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- ✓ No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- ✓ Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.
- ✓ Si se requiere adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios.
- ✓ Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- ✓ Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer.



**Cámara de Comercio
de Ocaña**

NIT 890.506.160-2

Afiliada a Confecámaras

- ✓ Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el destinatario.

- c. En la finalización del servicio

- ✓ El funcionario debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
- ✓ Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- ✓ Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE;

Ocaña, 12 de mayo de 2015

RUBEN DARIO ALVAREZ
Presidente Ejecutivo

Ocaña