	<b>PROCEDIMIENTO INFORMATADOR CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP -10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>1 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>05-04-2019</b>

## 1. OBJETIVO.

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. DEFINICIONES

**CAE:** Centro de atención Empresarial

**Tablero de información circuito CAE:** Este material muestra el mapa del CAE referenciar los 4 elementos: punto de información, autoconsulta, asesoría especializada, ventanilla.


**Informador:** Es informador el responsable de atender el (los) requerimientos formulados por el emprendedor, analizarlos, interpretarlos y direccionarlos y/o enrutarlos adecuadamente en los diferentes servicios ofrecidos en el CAE.

## 4. LINEAMIENTOS GENERALES DEL PROCEDIMIENTO:

- ❖ El servicio de información y orientación en CAE contempla el suministro de información general sobre los procesos de creación, constitución, formalización y legalización de empresa, de igual manera la señalización e identificación de las zonas de atención.

### **De la información:**

- ❖ El informador es el responsable de atender el (los) requerimientos formulados por el emprendedor, analizarlos, interpretarlos y direccionarlos y/o enrutarlos adecuadamente en los diferentes servicios ofrecidos en el CAE. Específicamente garantizar la adecuada operación y funcionamiento del sistema de asignación de turnos "Digiturno".
- ❖ El informador 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 Director o a quien lo represente.

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMADOR CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP -10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>2 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>05-04-2019</b>


- ❖ El informador debe verificar antes de iniciar labores que el digiturno del módulo de información cuente con el papel suficiente para la jornada.
- ❖ Se debe conceder con alta prioridad a discapacitados, mujeres embarazadas y ancianos procurando un tratamiento especial dado su situación.
- ❖ Tanto el informador como el orientador deben conocer con detalle la distribución y diferente composición de los elementos que componen el circuito CAE.
- ❖ Todos los colaboradores responsables de la atención al cliente (en particular: Informador) 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 la página CAE o acceso al portal [www.ccarauca.org](http://www.ccarauca.org) en el link **CREAR MI EMPRESA**, Las terminales deberán operar en forma óptima para la prestación de los servicios de consultas definidos.
- ❖ 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 usuario para realizar sus trámites ante la cámara en el menor tiempo y corresponde a las señales normativas y de identificación de las zonas de atención así como también el material informativo y/o promocional y elementos contenedores de los mismos.
- ❖ 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:

**Identificación de las zonas de atención en sedes:** 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
- ✓ Ventanillas (Caja)

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMADOR CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP -10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>3 DE 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>05-04-2019</b>

**Tablero de información circuito CAE:** Este material debe mostrar el mapa del CAE en una sede 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, además debe manejar convenciones de color amarillo - azul - rojo - blanco en el mapa

## 5. RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

La autoridad es la Directora Jurídica y de Registros - Líder de Formalización y Registros -Gerente CAE

Es responsable de la aplicación de este procedimiento es el Informador

## 6. MEDIDAS DE CONTROL


- Extracción de Histórico de Turnos: Una vez generada la estadística por el ingeniero de sistemas este permite hacer un control a cada funcionario con la calificación.
- Indicadores CAE: Generado el indicador nos permite tener un mayor control comparativo en los tiempos de atención y tiempo de espera
- Lista de Chequeo para Constituir Empresa: Una vez llega el emprendor al CAE, solicitando asesoría para la formalización el funcionario verifica la lista de chequeo y esta le permite verificar los requisitos que debe presentar al momento de la formalización.
- Formato F-RP-35 Estudio Revisión y prevención de Documentos: Una vez recibida la asesoría el formato nos permite hacer control en la revisión del documento y los tipos de observaciones generadas para dicho trámite.

## 7. GESTION DE RIESGOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

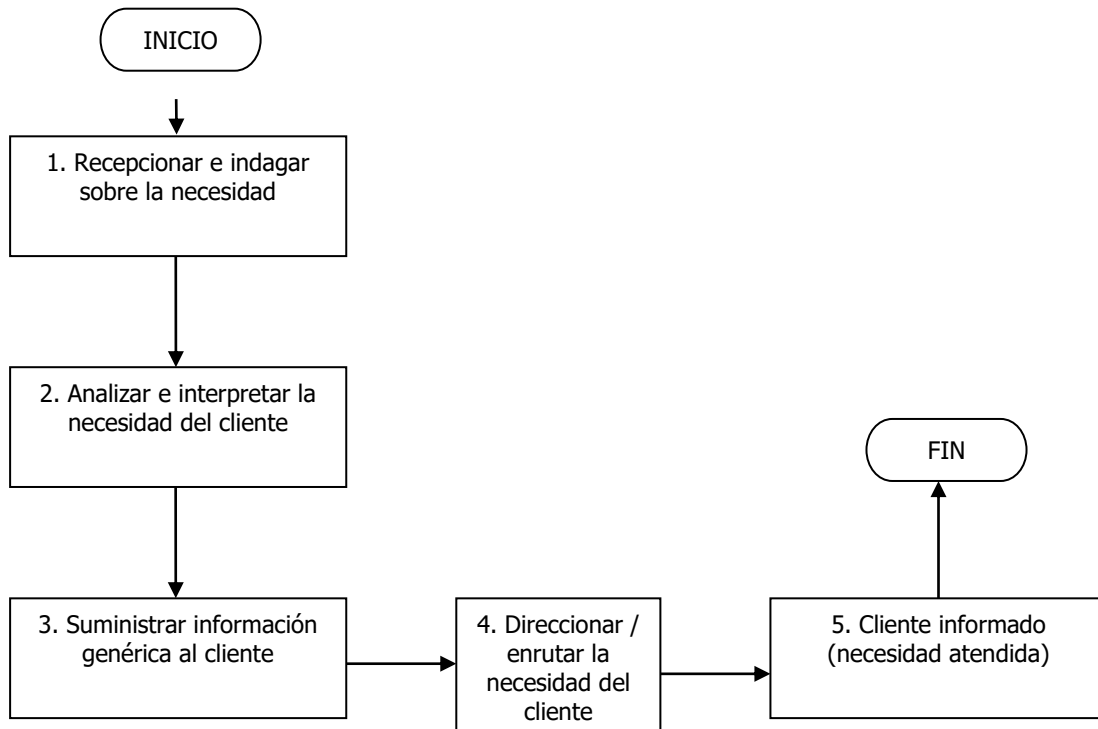
Para la Gestión de los Riesgos la entidad cuenta con un [Manual de Gestión de Riesgos M-MC-02](#) donde se establecen los requisitos para identificar, determinar y gestionar los posibles riesgos que pueden generarse durante la ejecución del procedimiento, de la misma manera se cuenta con la matriz de riesgos Institucional F-MC-04 donde se identifican y relacionan detalladamente con sus respectivos planes de acción abordados y cumplimiento. [Ver Matriz de Riesgos.](#)


## 8. GESTION DOCUMENTAL DEL PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

Ver Procedimiento de **P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS E INFORMACIÓN DOCUMENTADA.**

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP-10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>04 de 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>23/05/2019</b>


## 9. DIAGRAMA DE FLUJO




	<b>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP-10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>05 de 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>23/05/2019</b>

## 10. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1.	<b>Recepcionar e indagar sobre la necesidad</b>	Se deben aplicar los protocolos de atención específicamente diseñados para este servicio, en las diferentes etapas de ejecución del servicio (específicamente contacto inicial).	<b>Informador CAE</b>
2.	<b>Analizar e interpretar la necesidad del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomando como referente la información suministrada por el empresario, analice e interprete la necesidad.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención</li> <li>• Como resultado de interpretar la necesidad del cliente se pueden presentar las siguientes situaciones:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Emprendedor requiere: Asesoría especializada para constituir su empresa.</li> <li>2. Emprendedor requiere: Orientación en consultas (Homonimia, Código CIIU, Uso del Suelo, Asistencia para Pre-RUT, estado de documentos)</li> <li>3. Emprendedor requiere: Asesoría jurídica para registro de proponentes inscripción de actos y documentos devolución de documentos.</li> <li>4. Emprendedor requiere: solicitud de certificados locales, nacionales o especiales (históricos), renovaciones, inscripción de actos de registro y libros, mutaciones del registro, cancelación de productos privados, solicitud de correcciones, copias de expedientes, otros servicios:</li> </ol> </li> </ul>	<b>Informador CAE</b>
3.	<b>Suministrar información genérica al cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministre / brinde rápidamente al empresario la información básica "genérica" que requiere para realizar su trámite.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención</li> </ul>	<b>Informador CAE</b>
4.	<b>Direccionar / enrutar la necesidad del cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Para acompañamiento en el fortalecimiento de idea de negocio y/o formulación de plan de negocio:</u></b></li> <li>• Suministre al empresario información sobre los productos y/o servicios que satisfagan la necesidad del emprendedor.</li> <li>• No obstante puede enrutar al emprendedor hacia la</li> </ul>	<b>Informador CAE</b>

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP-10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>06 de 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>23/05/2019</b>


		<p>asesoría especializada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b><u>Para asesoría especializada para constituir su empresa:</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en el requerimiento planteado por el empresario proceda a asignarle el respectivo turno en el sistema de asignación de turnos- Digiturno; alternativa asesoría especializada -.</li> <li>• Haga entrega al empresario del respectivo ticket con el turno asignado.</li> <li>• Haga entrega al empresario de los formatos requeridos para la formalización.</li> <li>• Infórmele al emprendedor sobre el sitio en el cual puede esperar su llamado.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención.</li> </ul> </li>   <li>✓ <b><u>Para orientación en consultas (Homonimia, Código CIU, Uso del Suelo, Asistencia para Pre-RUT, estado de documentos)</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en el requerimiento planteado por el empresario proceda a direccionarlo hacia la terminal de autoconsulta y/o asignarle el respectivo turno a asesoría especializada o al servicio en caja-.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención.</li> </ul> </li>   <li>✓ <b><u>Emprendedor requiere: Asesoría jurídica para registro de proponentes inscripción de actos y documentos o devolución de documentos.</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en el requerimiento planteado por el empresario proceda a asignarle el respectivo turno en el sistema de asignación de turnos- Digiturno a asesoría especializada o a caja-.</li> <li>• Haga entrega al empresario del respectivo ticket con el turno asignado.</li> <li>• Infórmele al emprendedor sobre el sitio en el cual puede esperar su llamado.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Informador CAE</b>
--	--	--	---------------------------

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP-10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>07 de 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>23/05/2019</b>

		<p>✓ <b><u>Para solicitud de certificados locales, nacionales o especiales (históricos), renovaciones, inscripción de actos de registro y libros, mutaciones del registro, cancelación de productos privados, solicitud de correcciones, copias de expedientes, otros servicios:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Con base en el requerimiento planteado por el empresario proceda a asignarle el respectivo turno en el sistema de asignación de turnos- Digiturno, al servicio en caja -.</li> <li>• Haga entrega al empresario del respectivo ticket con el turno asignado.</li> <li>• Infórmele al emprendedor sobre el sitio en el cual puede esperar su llamado.</li> <li>• Aplique los protocolos de atención.</li> </ul>	
<b>5.</b>	<b>Cliente informado (necesidad atendida)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concluida la prestación del servicio aplique los protocolos de atención, específicamente la etapa de conclusión.</li> </ul>	<b>Informador CAE</b>

## 10. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.

Fecha	Tipo de Modificación	Descripción y/o Justificación	Cambios Efectuados al Documentos	Versión Actual	Nueva Versión
15-03-2015	Elaboración	Se crea procedimiento	N.A	10	0
13-04-2018	Modificación	<p>-Se modifica la versión del procedimiento.</p> <p>- Se Modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al apartado 6.1 dela Norma ISO 9001:2015.</p> <p>- Se modifica el Procedimiento para dar cumplimiento al procedimiento al procedimiento P-MC-01 PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se cambia la versión a 1, ya que por error en la digitación se había escrito versión 10.</li> <li>• Se incluye el cuadro control de riesgos asociados al procedimiento en concordancia a la Matriz de Riesgos General de la Entidad.</li> <li>• Se incluye el cuadro de CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO.</li> </ul>	1	2

	<b>PROCEDIMIENTO INFORMACIÓN EN CAE</b>	<b>CODIGO</b>	<b>P-RP-10</b>
		<b>VERSIÓN</b>	<b>03</b>
		<b>PÁGINA</b>	<b>08 de 8</b>
		<b>FECHA</b>	<b>23/05/2019</b>

23/05/2019	-Se modifica el procedimiento para dar cumplimiento a las recomendaciones impartidas por la Auditoria CAE 2017, realizada el 16 de noviembre de 2017  Se modifica el Procediendo para dar cumplimiento a solicitud de Control Interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajusta y dinamizar todos los numerales y actividades del procedimiento.</li> </ul> Se incluyen puntos de Control.	2	3
------------	--	---	---	---

**Tipo de Modificación:** Creación, Modificación, Eliminación.

## 11. REFERENCIAS

- Código de Comercio
- Circular Única de la Superintendencia de Industria y Comercio
- Requisitos para la formalización
- Manual Protocolo Servicio al Cliente "CAE"
- Modelo plegable CAE
- Procedimiento Matricula

<b>ELABORO:</b>	DALIA XIOMARA CISNEROS PARALES
<b>REVISÓ Y APROBO:</b>	YAMID HERNANDO NAVEA (Coordinador Sistemas Integrados)
<b>FECHA APROBACION:</b>	04-07-2019