 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>SUBPROCESO: COMUNICACIONES POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: 103.5 Versión: 001 Fecha:26.04.2024</p>
---	---	---

POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Los colaboradores de la Cámara de Comercio de Sevilla se comprometen a brindar sus servicios en un ambiente de atención, respeto y protección, con el objetivo de garantizar la satisfacción de las necesidades de todas nuestras partes interesadas.

En línea con nuestra oferta de servicios, compromisos y obligaciones, todas nuestras actividades se orientan hacia la prevención de eventos que puedan generar insatisfacción entre nuestros usuarios. Nos comprometemos a mantener un nivel de satisfacción global superior al 90% y a mantener actualizado nuestro portafolio de servicios para asegurar que cumplimos con las expectativas y necesidades cambiantes de nuestros clientes.

OBJETIVOS:

1. Establecer directrices claras para asegurar una atención al cliente de calidad por parte de nuestros colaboradores.
2. Informar de manera detallada a nuestros clientes sobre los servicios ofrecidos por la Cámara de Comercio de Sevilla.
3. Proporcionar respuestas satisfactorias y adecuadas a las necesidades de nuestros clientes, con el conocimiento necesario para cada situación.
4. Facilitar canales para que nuestros clientes presenten peticiones, quejas y sugerencias.
5. Implementar nuevas tecnologías que permitan a nuestros clientes realizar trámites de manera ágil y oportuna, desde cualquier ubicación dentro de nuestra jurisdicción.


ALCANCE:

Esta política aplica a todos los servicios de atención al cliente ofrecidos por la Cámara de Comercio de Sevilla, incluyendo el área de Registros Públicos, abarcando cualquier medio de contacto (presencial, telefónico, chat, etc.). Inicia desde el primer contacto con el usuario, ya sea para solicitar información, presentar quejas o sugerencias, hasta la finalización del trámite o servicio correspondiente.

CARACTERÍSTICAS Y ATRIBUTOS DEL SERVICIO

Para garantizar un servicio de calidad, nos comprometemos a cumplir con las siguientes características:

1. **Confiable:** Proporcionamos información precisa y transparente, transmitiendo credibilidad y confianza en todas nuestras interacciones.

 <p>C A M A R A DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>SUBPROCESO: COMUNICACIONES POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: 103.5 Versión: 001 Fecha:26.04.2024</p>
--	---	---

2. Amable: Brindamos un trato respetuoso y cordial, reconociendo la importancia de cada cliente.

3. Efectivo: Nos esforzamos por ofrecer soluciones precisas y satisfactorias a las necesidades de nuestros clientes.

4. Oportuno: Atendemos las solicitudes de manera ágil y eficiente, cumpliendo con los tiempos establecidos.

5. Transparente: Proporcionamos información clara y veraz en todo momento.

6. Actualizado: Mantenemos actualizada nuestra información y servicios para adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

7. Lenguaje sencillo: Nos comunicamos de manera clara y comprensible, evitando el uso de tecnicismos innecesarios.

8. Empatía: Nos ponemos en el lugar del cliente, comprendiendo y respondiendo a sus necesidades y emociones.


9. Tolerancia: Aceptamos y comprendemos las diferentes actitudes y comportamientos de nuestros clientes, manteniendo un ambiente de respeto y colaboración.

RECOMENDACIONES GENERALES:

- Mantener una presentación personal adecuada.
- Saludar y presentarse al iniciar la atención.
- Escuchar activamente al cliente y responder con claridad a sus inquietudes.
- Ofrecer orientación y asesoría con seguridad y profesionalismo.
- Evitar interrupciones durante la atención al cliente.
- Utilizar un lenguaje claro y sencillo, evitando tecnicismos innecesarios.
- Promover el uso de canales de atención no presenciales, como la página web y redes sociales.
- Respetar el horario de atención establecido por la Cámara de Comercio de Sevilla.

HORARIO DE ATENCION:

La Cámara de Comercio de Sevilla establece el horario de atención presencial de lunes a viernes, a partir de las 08:00 a.m. hasta las 04:00 p.m. en jornada continua, para la oficina principal y la Seccional Caicedonia, el cual es publicado en las instalaciones y divulgado a través de la página Web y sus redes sociales.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>SUBPROCESO: COMUNICACIONES POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: 103.5 Versión: 001 Fecha: 26.04.2024</p>
---	---	--

Es fundamental destacar que en casos excepcionales, este horario podría ser objeto de ajustes, los cuales deben ser comunicados previamente a la Superintendencia de Sociedades y divulgados a través de nuestros canales de atención.

CANALES DE ATENCIÓN:

Estos canales se activan cuando el usuario acude personalmente o a través de medios digitales, con el propósito de solicitar asesoría, llevar a cabo trámites, presentar PQR's y, en general, recibir cualquier tipo de servicio proporcionado por la entidad.

En este contexto, es responsabilidad del funcionario encargado de esta atención asegurarse de contar con todos los recursos y herramientas necesarios para abordar las necesidades e inquietudes planteadas por los visitantes en su lugar de trabajo.


Asimismo, la Cámara de Comercio de Sevilla pone a disposición los siguientes canales de atención:

1. Atención presencial en nuestras instalaciones principales y seccionales.
2. Atención a través de medios digitales, como correo electrónico.
3. Atención telefónica mediante nuestras líneas habilitadas para consultas y asesorías.
4. Atención a través de redes sociales, donde los usuarios pueden realizar consultas y recibir información sobre nuestros servicios.
5. Canal de mensajería instantánea, como WhatsApp, para brindar asistencia y resolver consultas de manera ágil y oportuna.

ATENCIÓN PREFERENCIAL

La atención preferencial se otorgará a aquellas personas que se encuentren en situaciones de especial consideración, como mujeres en estado de embarazo, con niños pequeños, adultos mayores o personas con discapacidad.

Este tipo de atención implica asignar un turno preferente para garantizar una atención más rápida y eficiente. Por lo tanto, es responsabilidad de todos los colaboradores estar dispuestos a brindar la ayuda necesaria a estas personas, respetando las normas de atención establecidas y valorando la individualidad de cada usuario. Es importante destacar que la ayuda debe ofrecerse de manera voluntaria, sin imposiciones, y siempre considerando las necesidades y condiciones específicas de cada individuo.

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>SUBPROCESO: COMUNICACIONES POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: 103.5 Versión: 001 Fecha:26.04.2024</p>
---	---	---

SERVICIOS OFRECIDOS


La Cámara de Comercio de Sevilla ofrece una amplia gama de servicios, incluyendo registros mercantiles, registro de entidades sin ánimo de lucro, registro de turismo, consultorías empresariales, entre otros. Nuestros servicios están diseñados para apoyar el desarrollo y crecimiento del sector empresarial de la región. Los cuales se describen a continuación:

- **SERVICIOS REGISTRALES:**

- **REGISTRO MERCANTIL:** Inscripción de la condición de comerciante que tiene una persona natural o jurídica.
- **REGISTRO DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO:** Inscripción de las fundaciones, asociaciones, corporaciones, entre otras, con la cual adquieren su personería jurídica.
- **REGISTRO ÚNICO DE PROPONENTES:** Inscripción de las personas naturales y jurídicas que aspiran a celebrar contratos con las entidades estatales. El certificado de proponentes constituye una prueba de los requisitos habilitantes que informa el proponente.
- **REGISTRO DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR SOLIDARIO:** Inscripción de las pre-cooperativas, cooperativas, fondos de empleados, asociaciones mutuales y de los actos y documentos que la ley ordena.
- **REGISTRO DE LOS VENDEDORES DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR:** Anotación que lleva el registro de las personas naturales y jurídicas dedicadas a esta actividad.
- **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO:** Inscripción, actualización y cancelación de los prestadores de servicios turísticos (hoteles, viviendas turísticas, guías de turismo, etc.), cuya certificación los avala para realizar la actividad.
- **REGISTRO ÚNICO DE OPERADORES DE LIBRANZA:** Deberán inscribirse todas las entidades operadoras de libranza, administrado por las Cámaras de Comercio, donde se efectuará la anotación electrónica de inscripción, actualización, renovación y cancelación de los operadores de libranza.

SERVICIOS DE CENTRO DE CONCILIACIÓN

Promover el uso y aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, contribuyendo a la solución pacífica de controversias, dirigidos a los ciudadanos de

 <p>CÁMARA DE COMERCIO DE SEVILLA ¡QUEREMOS LO NUESTRO!</p>	<p>SUBPROCESO: COMUNICACIONES POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Código: 103.5 Versión: 001 Fecha:26.04.2024</p>
---	---	---

la región, y, en suma, a todas aquellas personas que se encuentren inmersas en un conflicto, para que se apropien del mismo y generen una verdadera transformación del entorno, promoviendo la construcción de una sociedad armónica y pacífica.

DESARROLLO EMPRESARIAL Y DE SERVICIOS

El área de Desarrollo Empresarial y de Servicios tiene como objetivo facilitar espacios y oportunidades para que los comerciantes de la región, afiliados, asociaciones y otros grupos de interés puedan mejorar su productividad mediante el desarrollo y la participación en proyectos, eventos, misiones empresariales, ruedas de negocios y programas de formación continua y especializada. Esto conlleva a que adquieran capacidades y habilidades gerenciales, comerciales, administrativas y de liderazgo, entre otras.

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

- Capacitaciones y procesos de formación sin costo.
- Formación especializada en colaboración con universidades acreditadas de alta calidad y prestigio a nivel regional y nacional.
- Programas de formación personalizados para empresarios, tanto en formación continua como en especialización por sectores económicos.
- Organización de ruedas de negocios, ferias, eventos y muestras comerciales.
- Comercialización de información con valor agregado y suministro de datos del registro público.
- Realización de cápsulas empresariales.
- Fidelización de la base gremial de la Cámara de Comercio de Sevilla.

Estas iniciativas están diseñadas para promover la competitividad, el emprendimiento y la innovación en el sector empresarial de la región, contribuyendo así al crecimiento y desarrollo económico de nuestra comunidad.

MEDICIÓN DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Para garantizar una retroalimentación constante con nuestros usuarios y clientes, así como promover la mejora continua de nuestros servicios, llevamos a cabo mediciones de satisfacción una vez que se ha prestado el servicio. Además, cada trimestre elaboramos un informe detallado sobre el nivel de satisfacción obtenido. Estos informes son fundamentales para identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes que fortalezcan la confianza que nuestra entidad genera en los empresarios y usuarios.