

## 1. OBJETIVO

Este protocolo pretenden marcar las pautas de actuación / comportamiento de los colaboradores en los Centros de Atención al Empresario “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.

## 2. ALCANCE

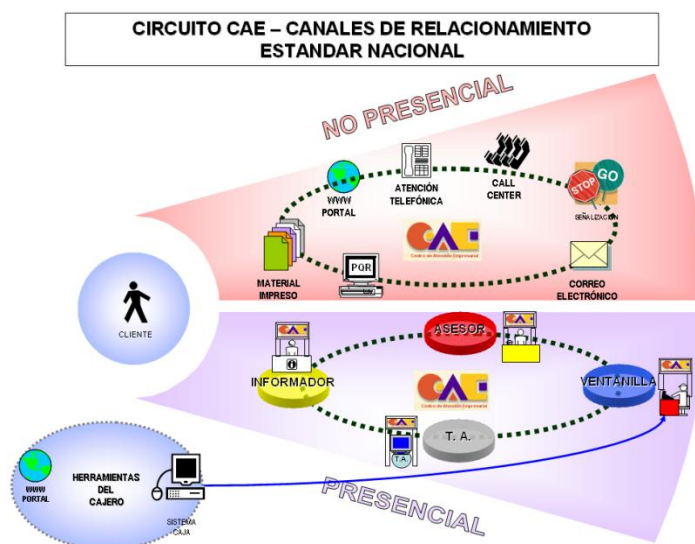
Este protocolo involucra a los procesos de prestación del servicio (en particular los relacionados con el CAE) y debe ser aplicado por el Asesor de Registros públicos Ubicado en el Punto de Información del CAE.

## 3. CONTENIDO

### 3.1 PROTOCOLOS INFORMADOR CAE

#### 3.1.1 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 “c circuito cae”.



La atención presencial implica una comunicación inmediata: el cajero 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.

### 3.1.2 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 (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.

### 3.1.3 DESPLIEGE DEL PROTOCOLO:



#### ¿Qué hacer?

- El contacto inicial es clave para que el proceso de constitución, creación y legalización de empresa se desarrolle satisfactoriamente en un clima relajado.
- Partiendo de una imagen personal cuidada, y debida identificación (Carné), 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.

#### ¿Cómo hacerlo?

Buenos (días, tardes, noches), Bienvenido(a) al CAE, mi nombre es \_\_\_\_\_. ¿ en qué puedo colaborarle?

## SINTONÍA

### ¿Qué 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:
  - A. Trámites para crear empresa
  - B. Solicitud o renovación de matrícula.
  - C. RUT
  - D. Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites.
  - E. Consultas sobre: Homonimia, CIIU, uso de suelos, otros de la terminal de autoservicio.
- 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.

### ¿Cómo hacerlo?

#### INFORMACION GENERICA

**Si señor(a), Que información está buscando?**

**Sí, le entiendo, efectivamente...**

**Entonces, lo que usted necesita es...**

#### INFORMACION TECNICA

**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 u otros de la terminal de autoservicio: ¿Quiere consultar sobre (repetir las opciones o aclararlas).?**

## DESARROLLO

### ¿Qué 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.

### ¿Cómo hacerlo?

#### INFORMACION TECNICA

**Perfecto señor(a):**

**Trámites para crear empresa:** Por favor, tome el turno de “asesoría especializada CAE” para que el asesor le suministre información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc) según el caso expuesto.

**Solicitud o renovación de matrícula:** Por favor, tome el turno de “\_\_\_\_\_,” para que pase a la ventanilla X a solicitar o renovar la matrícula o solicitar su RUT.

**Asesoría jurídica para creación de empresa o apoyo en diferentes trámites:** Por favor, tome el turno de “asesoría especializada CAE” para que el asesor le suministre información detallada y completa sobre (los trámites, o Rut, o matrícula, o asesoría jurídica etc) según el caso expuesto.

**Consultas sobre homonimia, CIU, 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 escoga la relacionada con la información que está buscando)

### ¿Qué hacer?

Oriente al empresario a tomar el turno en el atril del digiturno.

### ¿Cómo hacerlo?

**Señor(a) tome su turno en el Atril, y pase a la sala de espera.**

## ¿Qué hacer?

Informe los pasos a seguir y dirección.

## ¿Cómo hacerlo?

**A. Debe esperar a que el número aparezca en pantalla y acercarse para ser atendido.**

**B. Si tiene formulario diligenciado: ¿Usted desea que revisemos el formulario? (si así lo desea revíselo e infórmelo sobre los datos faltantes o que está listo) ahora por favor diríjase a la ventanilla x en donde le atenderán cuando aparezca el número de su turno. si el usuario no desea que le revisen el formulario: perfecto señor(a) por favor diríjase a la ventanilla x en donde le atenderán cuando aparezca el número de su turno.**

## CONCLUSIÓN O DESPEDIDA

## ¿Qué 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.

## ¿Cómo hacerlo?

**¿Señor(a) tiene Alguna inquietud adicional?  
Tal y como le he comentado, tiene que...  
Si necesita cualquier otra aclaración...  
Muchas gracias por utilizar los servicios del CAE.  
Que pase un buen día/ tarde**