

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

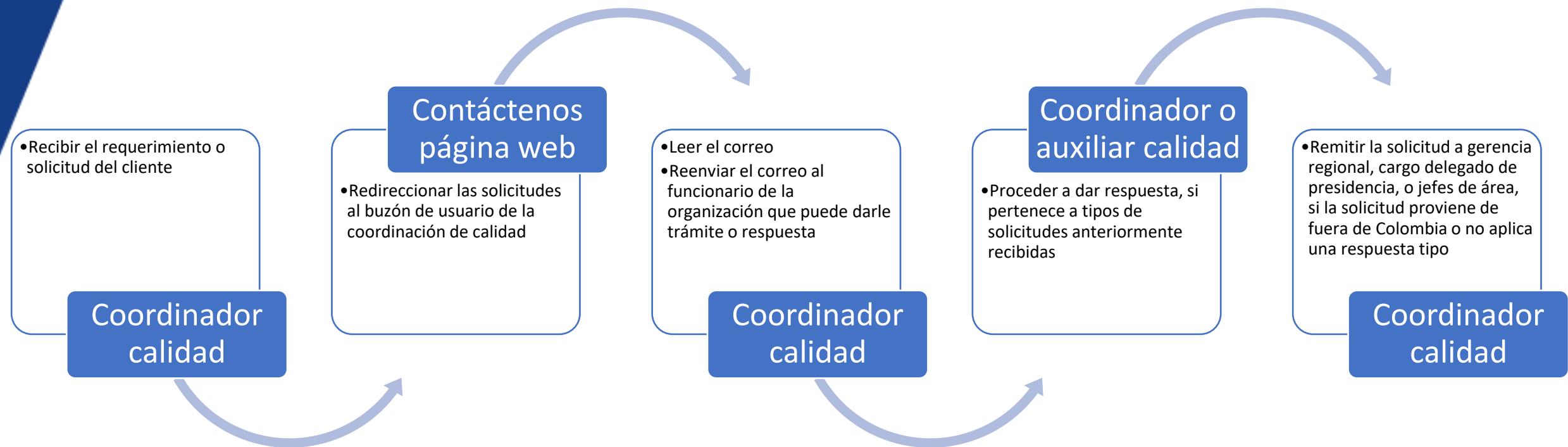


Fecha: 16/05/2023
CODIGO: C-DGC-07
VERSIÓN: 0

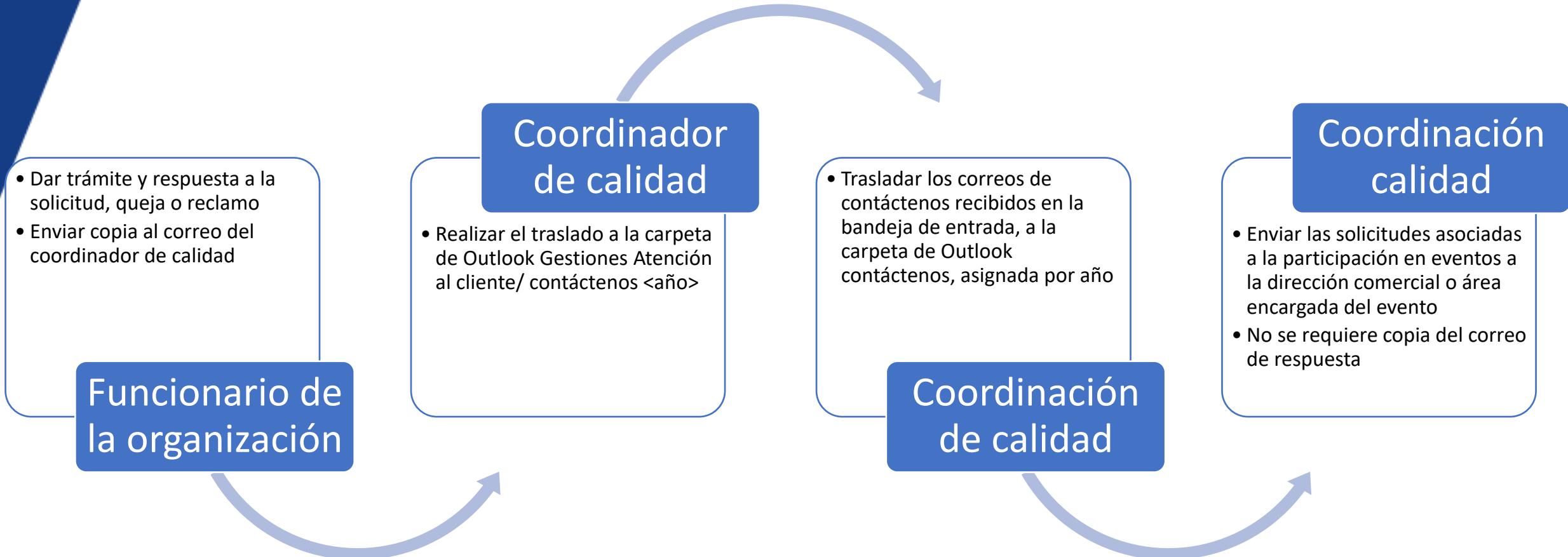
CONTENIDO GENERAL

1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB
2. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE OTRAS VÍAS
3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESPERADO
4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES
5. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS
6. ARCHIVO

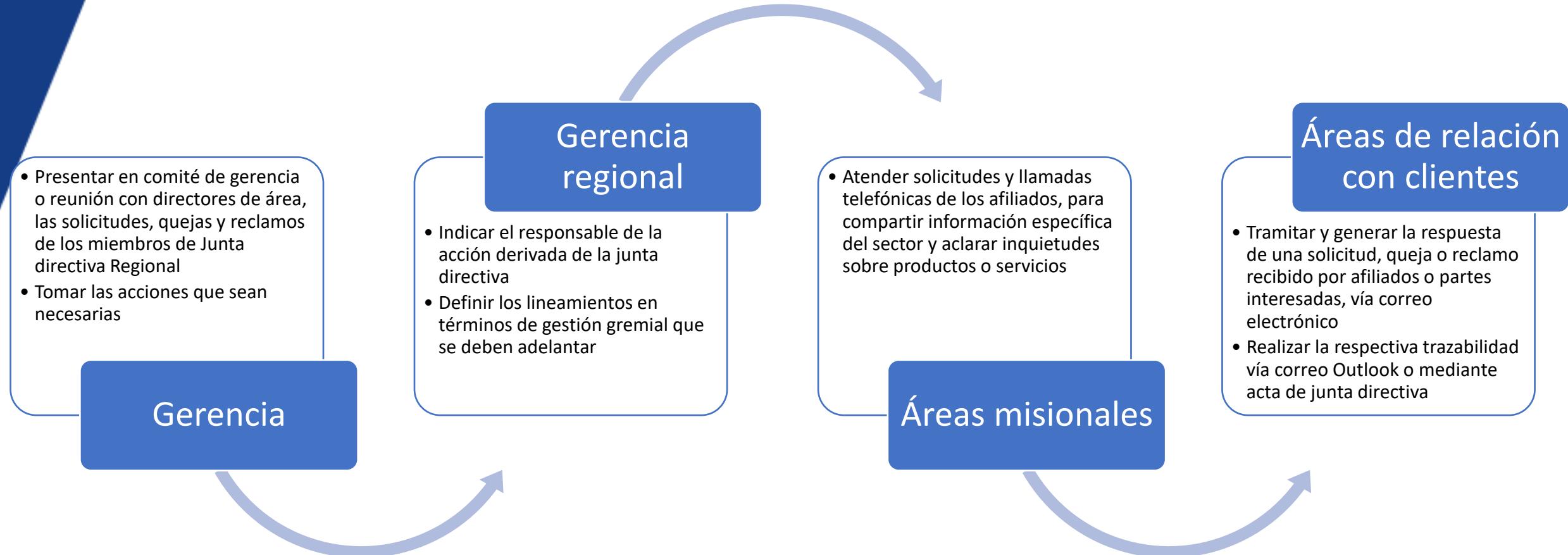
1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB



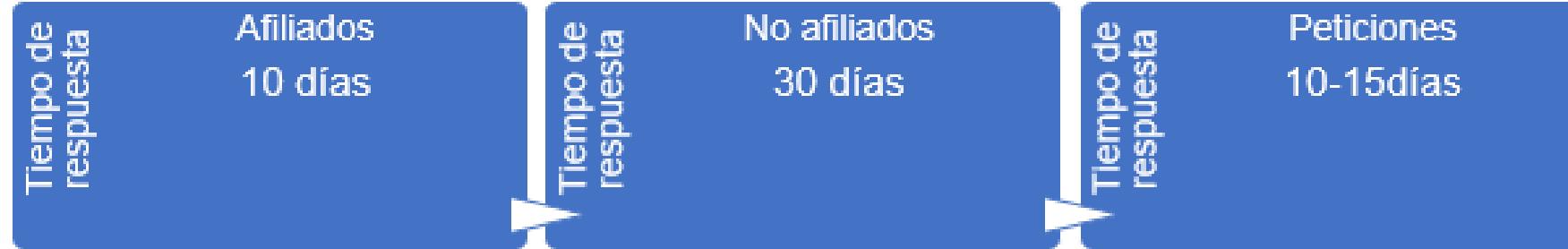
1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB



2. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE OTRAS VÍAS



3. TIEMPOS DE RESPUESTA PARA LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ESPERADO



4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

Funcionario de
la organización

- Remitir al director comercial, asistente comercial y coordinador de comunicaciones, las solicitudes de tratamiento de datos personales recibidos por cualquiera de los medios de manejo probatorios

Funcionario de
la organización

- Enviar una copia a la coordinación de calidad, para su seguimiento



4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

El solicitante es afiliado

- Consultar la carpeta digital del afiliado, confirmando si está registrado para recibir información
- Verificar el registro del solicitante, en los diferentes medios de recolección de datos personales

Director
comercial

Director
comercial

- Verificar el registro del solicitante en el CMR
- Hacer una primera aproximación explicando al solicitante la necesidad de continuar recibiendo la información que le provee la regional, como parte de la promesa de valor del gremio

- Responde vía correo electrónico las decisiones generadas de la conversación con el solicitante
- Enviar copia a la coordinación de calidad, para que se archive en la carpeta Outlook “reportes tratamiento datos personales”

Director
comercial

4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

El solicitante es desafiliado o no afiliado

Director
comercial

- Proceder al retiro del solicitante de las herramientas de manejo de datos personales (CRM, plataforma de masivos, entre otras)

Director
comercial

- Notificar vía correo electrónico el retiro del solicitante de la base de datos de la organización
- Enviar copia a la coordinación de calidad, para su archivo en Outlook “Reportes tratamiento datos personales”

4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

Tratamiento diferente a la eliminación

- Proceder al tratamiento solicitado en todas las herramientas de manejo de datos personales

Director
comercial

Director
comercial

- Notificar vía correo electrónico el tratamiento realizado
- Enviar copia a la coordinación de calidad, para su archivo en Outlook “reporte tratamiento datos personales” o en la carpeta de Outlook Contáctenos <año>



5. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS

- Informar a la alta dirección:
 - Comportamiento de las solicitudes, quejas y reclamos de los afiliados y clientes
 - Solicitudes desde contáctenos
 - Solicitudes de tratamiento de datos personales

Revisión por la dirección

Coordinación de calidad

- Realizar recordatorio mensual, vía correo electrónico a las áreas implicadas, de los correos que no han sido gestionados por el personal de la organización, solicitando que se envíe a la coordinación de calidad la copia del correo de respuesta



6. ARCHIVO

Coordinador calidad

- Ubicar en la carpeta gestiones atención al cliente/contáctenos <año>

Áreas de la organización

- Ubicar los registros de asistencia externa en
 - Archivo de gestión de las personas que gestionan esta información para su consulta
 - Archivo central, por temas específicos
 - Digitalizado para soporte de la gestión gremial y del tratamiento de datos personales