



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: C-PGC-07

FECHA: 28/09/2022

VERSIÓN: 14

1. PROPÓSITO

Establecer parámetros para la atención y seguimiento de los asuntos con el cliente y de la comunidad en general por parte de todo el personal de Camacol Regional Bogotá & Cundinamarca, buscando garantizar la comunicación y la efectiva atención al cliente, así como el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el tratamiento de datos personales.

2. ALCANCE

El procedimiento cubre la recepción de la solicitud, queja, reclamo o requerimiento del cliente y/o parte interesada hasta su respuesta.

3. DEFINICIONES

Solicitud: Se refiere a cualquier consulta, inquietud o requerimiento que sea manifestada por el cliente o parte interesada respecto a una gestión, producto o servicio recibido por la organización.

Queja: Inconformidad presentada por parte del cliente ante un producto o servicio ofrecido por la organización pero que no representa costo a la organización, especialmente costo a nivel de recurso humano y técnico.

Reclamo: Inconformidad presentada por parte del cliente ante un producto o servicio ofrecido por la organización que SI representa costos a la organización. Estas inconformidades se gestionan como producto/servicio no conforme.

Derecho de petición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades (en este caso a Camacol Regional Bogotá y Cundinamarca), ya sea por motivos de interés general o particular.

4. CONDICIONES GENERALES

1. El personal definido por la Gerente Regional para la respuesta a los afiliados y partes interesadas son los cargos participantes del Comité de Gestión, sus delegados y/o cargos asociados a temas comerciales.
2. Por la naturaleza de la organización de servicio, las solicitudes, quejas, reclamos o peticiones de los afiliados pueden ser enviadas directamente a los correos de las áreas para su atención.
3. El medio oficial para canalizar las solicitudes de atención al cliente es a través del Contáctenos. Las solicitudes, quejas o reclamos también se pueden recibir por las siguientes vías:
 - Contáctenos recibidos de la página web www.camacolcundinamarca.co,
 - Junta Directiva, llamadas vía telefónica y correspondencia recibida,
 - Correos electrónicos dirigidos a las áreas misionales.
 - Otros identificados en manual de políticas y procedimientos para protección de datos personales.
4. Las solicitudes vía contáctenos se canalizan a través de la coordinación de calidad, también pueden ser recibidas vía correo electrónico directamente a las áreas misionales.
5. Los derechos de petición pueden ser recibidos vía contáctenos, también pueden ser recibidos vía correo electrónico directamente a las áreas misionales.
6. El Coordinador de Calidad debe canalizar y tramitar los asuntos y requerimientos del cliente y de partes interesadas a través del correo electrónico a las diferentes áreas de la organización y guardar una copia de la solicitud, del trámite y de la respuesta en el correo Outlook, para efectos de salvaguardar y hacer seguimiento a las respuestas.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: C-PGC-07 FECHA: 28/09/2022 VERSIÓN: 14
---	---	---

7. El trámite de los requerimientos o solicitudes recibidas desde el contáctenos, son tramitadas vía correo electrónico. En caso de requerir aclaraciones, se tramita vía llamada telefónica. Los requerimientos de inscripción a eventos o cursos de capacitación son tramitados a la dirección comercial para que directamente se realicen el respectivo telemarcado, por lo cual no es obligatoria la respuesta vía contáctenos.
8. Las solicitudes realizadas por estudiantes y no afiliados deben ser respondidas, así la organización no tenga conocimiento del tema o inquietud generada. Sin embargo, las solicitudes asociadas a reuniones de presentación de productos o servicios, desarrollo de tesis o trabajos universitarios es potestad de la organización darle respuesta o agendar reuniones, por lo cual no es obligatoria la respuesta vía contáctenos.
9. Las áreas misionales deben identificar el(s) cargo(s) en el área para el trámite y resguardo de las respuestas vía solicitud de contáctenos o recibidas directamente vía correo electrónico, como solicitudes, quejas y reclamos de los afiliados y partes interesadas.
10. Dada la conformación del gremio, las quejas y reclamos de los afiliados se pueden manifestar por los miembros de la junta y consignadas en actas de Junta; igualmente las felicitaciones extendidas a funcionarios.
11. El documento guía para dar cumplimiento al tratamiento de bases de datos personales es el Manual de políticas y procedimientos para protección de datos personales de la Regional, localizado en la página web camacolcundinamarca.co, en el "módulo Quienes Somos".
12. Es prohibido gestionar por contáctenos o entregar por correo electrónico base de datos de afiliados o de participantes a eventos. La única base de afiliados formal que se relaciona es la consulta del directorio de la construcción <https://directoriocamacol.com/>.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB

1. El procedimiento inicia con la recepción de un requerimiento o solicitud del cliente por parte del Coordinador de Calidad.
2. De forma automática, el contáctenos de la página web re-direcciona las solicitudes al Buzón del usuario de la Coordinación de Calidad.
3. El Coordinador de Calidad lee el correo y reenvía el correo al funcionario de la organización que puede darle trámite o la respuesta.
4. Si el tipo de solicitud pertenece a tipos de solicitudes anteriormente recibidas (respuestas tipo), el coordinador o el auxiliar de calidad procede a dar respuesta a la solicitud.
5. Si la ciudad origen de la solicitud pertenece a un país diferente a COLOMBIA y NO pertenece a una pregunta frecuente, se remite la solicitud vía correo electrónico a cualquiera de los siguientes interlocutores: la Gerencia Regional, cargo delegado en la presidencia de Camacol o un jefe de área de la organización de la Regional, para que se tramite su respuesta directamente.
6. Cuando el funcionario de la organización tramita y genera respuesta de la solicitud, queja o reclamo al solicitante, envía copia al correo del Coordinador de Calidad para que se realice el traslado a la carpeta del outlook GESTIONES ATENCION AL CLIENTE / CONTÁCTENOS_<año>..
7. La coordinación o el auxiliar de calidad traslada los correos de contáctenos recibidos en bandeja de Entrada, a la carpeta del outlook Contáctenos asignadas por año.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: C-PGC-07 FECHA: 28/09/2022 VERSIÓN: 14
--	---	---

8. Las solicitudes asociadas a participación en eventos se traman a la dirección comercial o al área que está realizando el evento para su atención personalizada o directamente vía telefónica. Para estos casos no se requiere copia de respuesta de correo.

5.2. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE OTRAS VÍAS

1. En caso de que se presenten solicitudes, quejas y reclamos derivados de los miembros de la Junta Directiva Regional, éstas son presentadas por la Gerencia en el comité de gerencia o en reunión interna con directores de área, para tomar las acciones que sean necesarias.
2. La Gerencia Regional indica el responsable de la acción derivada de la Junta Directiva o define los lineamientos que en términos de gestión gremial se deben adelantar.
3. De otra parte, en las áreas misionales se atienden solicitudes y llamadas telefónicas de los afiliados, para compartir información específica del sector y aclarar inquietudes sobre productos o servicios.
4. Las áreas que se relacionan con afiliados, clientes deben tramitar y generar la respuesta de una solicitud, queja o reclamo recibido por afiliados o partes interesadas, vía correo electrónico, realizando la respectiva trazabilidad vía correo Outlook o mediante acta de junta directiva (en caso de que el origen fuera la JD).

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



El término para resolver las distintas modalidades de peticiones deberá resolverse dentro de los 15 (quince días) siguientes a su recepción, de acuerdo con la normatividad asociada. Sin embargo, se realizan aclaraciones a las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los 10 días siguientes a su recepción, de otra parte, las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades (la organización) en relación con temas gremiales deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

5.4. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

Para dar cumplimiento al manual de políticas y procedimientos para protección de datos personales de la regional, es necesario dar continuidad a las siguientes actividades:

1. Si se recibe una solicitud de tratamiento de datos personales por cualquiera de los medios del manejo probatorio (véase manual página 10, 11 y 12) por un funcionario de la organización, se debe remitir al director comercial, asistente comercial y coordinador de comunicaciones la respectiva solicitud. De igual forma, se debe enviar una copia a la coordinación de calidad para su seguimiento.
2. Si el solicitante (que solicita eliminación) es afiliado, el director comercial debe:
 - a) Consultar la carpeta digital del afiliado confirmando si está registrado para recibir información.
 - b) Verificar el registro del solicitante, en los diferentes medios de recolección de datos personales.
 - c) Verificar el registro del solicitante, en el CRM.

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: C-PGC-07 FECHA: 28/09/2022 VERSIÓN: 14
---	---	---

- d) Hacer una primera aproximación explicándole al solicitante la necesidad de continuar recibiendo la información que le provee la regional, como parte de la promesa de valor del gremio.
 - e) Responder mediante correo electrónico las decisiones generadas de la conversación entre el solicitante y la dirección comercial. El correo debe enviarse con copia a la Coordinación de calidad para que sea archivado en la carpeta el Outlook “Reportes Tratamiento Datos Personales”
3. Si el solicitante (que solicita eliminación) es desafiliado o no afiliado, el director comercial debe:
- f) Proceder al retiro del solicitante en todas las herramientas de manejo de datos personales, tales como: CRM, plataforma de masivos, entre otras utilizadas en la organización.
 - g) Notificar mediante correo electrónico el retiro del solicitante de la base de datos de la organización. El correo debe enviarse con copia a la Coordinación de calidad para su archivo (por todas las partes intervenientes) en la carpeta el Outlook “Reportes Tratamiento Datos Personales”
4. Si el solicitante requiere de otro tratamiento diferente a eliminación, el director comercial debe:
- a) Proceder al tratamiento solicitado por el solicitante en todas las herramientas de manejo de datos personales, tales como: CRM, herramienta de comunicación masiva, entre otras.
 - b) Notificar mediante correo electrónico el tratamiento realizado, de acuerdo con lo requerido por el solicitante. El correo debe enviarse con copia a la Coordinación de calidad para su archivo (por todas las partes intervenientes) en la carpeta del Outlook “Reportes Tratamiento Datos Personales” o en la carpeta del Outlook Contáctenos <año>

5.4. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS

1. El seguimiento se realiza en cada Revisión por la Dirección donde se informa a la alta dirección:
- a) Comportamiento de las solicitudes, quejas y reclamos de los afiliados y clientes,
 - b) Solicitudes desde el contáctenos,
 - c) Solicitudes de tratamiento de datos personales de acuerdo recibidos a través de los medios del manejo probatorio.
2. Desde la Coordinador de Calidad se hace recordatorio mensual, vía correo electrónico a las áreas implicadas, los correos que no han sido gestionados por el personal de la organización, solicitando sea enviada a la Coordinación de Calidad, la copia del correo de respuesta al solicitante.

5.5. ARCHIVO

1. La información generada del contáctenos se ubica en la carpeta GESTIONES ATENCION AL CLIENTE / CONTÁCTENOS_<año> que se encuentra en el correo Outlook del Buzón del usuario del Coordinador de Calidad y en la carpeta magnética del usuario <Gestión Atención Cliente>.
2. Los registros de asistencia externa están localizados: en el archivo de gestión en los puestos de trabajo de los cargos que gestionan esta actividad para su consulta, en el archivo central de acuerdo con un tema específico y digitalizado para soporte de la gestión gremial y del tratamiento de los datos personales.

6. ANEXOS

No aplica

ELABORADO POR: COORDINADORA DE CALIDAD	REVISADO Y APROBADO POR: COORDINADORA DE CALIDAD	PÁGINA 4 DE 6
--	--	---------------

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: C-PGC-07 FECHA: 28/09/2022 VERSIÓN: 14
---	---	---

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
14	Se realizan las siguientes actualizaciones: 1) definición de Derechos de Petición, 2) se aclara que las solicitudes y peticiones de los afiliados pueden recibirse vía correos electrónicos de las áreas misionales, 3) en el manejo de los datos personales se ajustan las herramientas CRM y herramientas de comunicación masivas, 4) se indica como restricción que por ningún motivo se entrega de bases de datos a solicitantes y 5) lectura general del procedimiento con actualizaciones para facilitar la lectura.	28/09/2022
13	Se identifican los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas vía contáctenos, se elimina el formato registro de asistencia externa (C-F01-PGC-07) dado que no es utilizado por las áreas porque sus participantes son afiliados o asistentes recurrentes de los eventos.	27/09/2021
12	Se da lectura al procedimiento y se realizan las aclaraciones dada la dinámica actual: 1) los correos de estudiantes y no afiliados asociadas a trabajos, tesis, presentación de productos o servicios pueden ser no respondidos por la organización, 2), se elimina obligatoriedad de tener la carpeta gestión_atención_pqr dado que la trazabilidad principal es generada desde el correo del responsable del proceso, 3) el archivo de gestión corresponde a los puestos de trabajo de las áreas.	16/05/2019
11	Se realizan las siguientes modificaciones: 1) se incluye el nuevo formato de registro de asistencia externa (C-F01-PGC-07) y su utilización, 2) se relaciona el manual de políticas y procedimientos para protección de datos personales de la Regional, 3) se incluye el ítem de tratamiento de datos personales.	22/06/2017
10	En Condiciones generales se aclara que el medio oficial para canalizar las solicitudes es el Contáctenos. Se elimina la forma de ingreso a la consulta de los contáctenos (vía la página web). Se incluye el ítem Seguimiento, la solicitud de envío de respuesta de contactenos al personal que tenga trámites pendientes. Se modifica la ubicación de la carpeta magnética y la carpeta del correo Outlook y se ajusta el nombre de acuerdo con las series documentales del manual de gestión documental.	26/08/2016
9	Se da lectura a todo el procedimiento y se ajustan el ítem Definiciones: donde se aclara que en Queja que estas inconformidades se gestionan como producto/servicio no conforme. En Condiciones Generales se incluyen los ítems "Las solicitudes realizadas por estudiantes y en general no afiliados deben ser respondidas, así la organización no tenga conocimiento del tema o inquietud generada" y "Dada la conformación del gremio, las quejas y reclamos de los afiliados se pueden manifestar por los miembros de la junta y consignadas en las actas de Junta Directiva Regional; igualmente las felicitaciones extendidas a funcionarios de la organización", se revisan y ajustan los ítems 5.1, 5.2 y 5.3	28/04/2014
8	Se aclara en las condiciones generales que el personal definido por la Gerencia Regional para la respuesta a los afiliados y no afiliados (interesados) son los cargos participantes del Comité de Gerencia. Se elimina del ítem Seguimiento, la identificación de las preguntas frecuentes, dado que la página web no tiene habilitada la opción. Igualmente, en el ítem Seguimiento se incluye la Revisión por la Dirección como espacio de revisión de la atención al cliente. Se elimina el diagrama de flujo.	18/02/2013

	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	CÓDIGO: C-PGC-07 FECHA: 28/09/2022 VERSIÓN: 14
---	---	---

Versión	Descripción	Fecha emisión
7	Se dividen las actividades del procedimiento cuando las solicitudes son vía contáctenos o a través de la Junta Directiva Regional. Se reemplaza la página http://www.camacolcundinamarca.org.co/ por http://www.camacolcundinamarca.co/ Se elimina el AdminSite como link de recepción de contáctenos.	06/10/2011
6	Se aclaran las actividades para el trámite de las solicitudes de las diferentes regionales. Se identifica el seguimiento y actualización de preguntas frecuentes.	10/09/2010
5	Dado que el procedimiento se encuentra en proceso de mejoramiento por la herramienta de contáctenos, se identifican las actividades actuales para la recepción de solicitudes, quejas y reclamos del cliente desde el AdminSite de la organización.	18/02/2008
4	Se elimina los párrafos "si el asunto de interés del cliente requiere gestión gremial, se deberá asignar al Representante Legal" y "Si el asunto requiere la implementación de acciones preventivas y correctivas" Se actualiza el ítem 5. Procedimiento indicando las vías de recepción de solicitudes, el Seguimiento y el Archivo.	28/09/2007
3	Se especificó que el Coordinador de calidad debe recibir, canalizar y registrar en el bridgetrak los asuntos de atención al cliente que se reciben por el buzón de contáctenos	23/08/2006
2	Se modificó asistente de calidad por Coordinador de Calidad y se especificó que el Sistema de Atención al Cliente a utilizar es el Sistema de Información "Bridgetrak".	30/05/2006
1	Se cambió el cargo de coordinador de calidad por asistente de calidad.	02/08/2005
0	Creación del documento	21/04/2004

El documento impreso se considera controlada