



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07

FECHA: 28/09/2022

VERSIÓN: 13

1. PROPÓSITO

Establecer parámetros para la atención y seguimiento de los asuntos con el cliente y de las partes interesadas por el personal de la organización, 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 y asignación de la solicitud o requerimiento del cliente 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

Reclamo: Inconformidad presentada por el 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), ya sea por motivos de interés general o particular.

4. CONDICIONES GENERALES

1. El personal definido por la presidenta ejecutiva para la respuesta a los afiliados y partes interesadas son los cargos que integran el Comité de presidencia (directores, jefes, líderes, coordinadores y profesionales dependiendo del tema).
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. Las solicitudes, quejas o reclamos se pueden dar por las siguientes vías:
 - a) Contáctenos recibidos de la página web Camacol, (medio oficial),
 - b) Junta Directiva Nacional,
 - c) Otros medios identificados en el 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 recibidas vía correo electrónico directamente a las áreas misionales.
6. El Coordinador de Calidad debe canalizar y tramitar los asuntos y requerimientos del afiliado, cliente y de las partes interesadas a través del correo interno 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 BackUp y de seguimiento a las respuestas.
7. Todo el personal puede generar la atención a las solicitudes de los afiliados y clientes de la cadena de valor de la construcción, bajo los siguientes medios: vía telefónica o por correo electrónico.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07
FECHA: 28/09/2022
VERSIÓN: 13

8. El trámite de solicitudes recibidas desde el contáctenos, son tramitadas vía correo electrónico y en caso de requerir aclaraciones, se tramita vía llamada telefónica. Sin embargo, el trámite de solicitudes que no ameritan respuesta, se les realiza trazabilidad dado el trámite del correo realizado al área que gestiona.
9. Las solicitudes realizadas por estudiantes y en general 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.
10. 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, cómo solicitudes, quejas y reclamos de los afiliados y partes interesadas.
11. 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 Nacional; igualmente las felicitaciones extendidas a funcionarios de la organización.
12. 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, documento en PDF ubicado en el footer de la página web www.camacol.co
13. 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 entrega es el directorio de la construcción <https://directoriocamacol.com/>.

5. PROCEDIMIENTO

5.1. SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DESDE CONTÁCTENOS PÁGINA WEB

1. El procedimiento inicia cuando el cliente o parte interesada ingresa a la página web y en el módulo contáctenos registra un PQR.
2. De forma automática, el contáctenos de la página web redirecciona las solicitudes al Buzón del usuario de la Coordinación de Calidad.
3. El Coordinador de Calidad recibe y lee el correo y procede a analizar su contenido.
4. Si el tipo de solicitud pertenece a tipos de solicitudes anteriormente recibidas (respuestas tipo), el coordinador de calidad procede a dar respuesta a la solicitud.
5. Si la solicitud no pertenece a una pregunta frecuente, se tramita la solicitud vía correo electrónico al funcionario de la organización que puede darle trámite o la respuesta.
6. El funcionario de la organización tramita y genera respuesta de la solicitud, queja o reclamo al solicitante, envía copia al correo al Coordinador de Calidad para que se realice el traslado a la carpeta del Outlook GESTIONES ATENCION AL CLIENTE / CONTÁCTENOS_<año>.
7. Las solicitudes asociadas a participación en eventos se tramitan a la dirección de productos y servicios 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.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07

FECHA: 28/09/2022

VERSIÓN: 13

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, éstas son presentadas por la Presidente Ejecutiva o la dirección jurídica en el comité de presidencia o en reunión interna con directores de área, para tomar las acciones que sean necesarias.
2. La Presidente Ejecutiva 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, aclarar inquietudes, solicitar información sobre productos o servicios y/o presentar su participación en el gremio.
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 y guardando una copia de la respuesta en su correo electrónico.

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. 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 Camacol Presidencia, es necesario dar continuidad a las siguientes actividades:

1. Si se recibe una solicitud de tratamiento de datos personales por parte de un funcionario de la organización, se debe remitir al jefe de desarrollo gremial regional la respectiva solicitud.
2. Si el solicitante (que solicita eliminación) es afiliado, el jefe de desarrollo gremial regional debe:
 - a) Verificar el registro del solicitante, en los diferentes medios de recolección de datos personales.
 - b) Trasladar la solicitud al Gerente de la Regional donde el afiliado está vinculado, para que se atienda la solicitud.
 - c) Verificar el registro del solicitante en el CRM.
 - d) Solicitar respuesta o validación del Gerente de la Regional, mediante correo electrónico donde se confirme el tipo de tratamiento de datos personales (eliminación, actualización, etc.).
 - e) Enviar copia del correo electrónico a la Coordinación de calidad para que sea archivado en la carpeta de Outlook carpeta PRESIDENCIA/Reportes Tratamiento Datos Personales/.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07
FECHA: 28/09/2022
VERSIÓN: 13

3. Si el solicitante (que solicita eliminación) no es afiliado, el jefe de desarrollo gremial regional debe:
- Asegurar el retiro del solicitante en todas las herramientas de manejo de datos personales, tales como: CRM, herramienta de comunicación masiva, entre otras utilizadas en la organización.
 - Enviar copia del correo electrónico a la Coordinación de calidad para que sea archivado en la carpeta de Outlook carpeta PRESIDENCIA/Reportes Tratamiento Datos Personales/.
4. Si el solicitante requiere de otro tratamiento diferente a eliminación, el jefe de desarrollo gremial regional debe:
- Trasladar la solicitud al Gerente de la Regional donde el afiliado está vinculado, para que se atienda la solicitud.
 - Previa validación con el Gerente de la Regional, proceder al tratamiento solicitado por el solicitante en las herramientas de manejo de datos (CRM).
 - Enviar copia del correo electrónico a la Coordinación de calidad para que sea archivado en la carpeta de Outlook carpeta PRESIDENCIA/Reportes Tratamiento Datos Personales/.

5.5. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS

- El seguimiento se realiza en cada Revisión por la Dirección donde se informa a la alta dirección:
 - Comportamiento de las solicitudes, quejas y reclamos de los afiliados y clientes.
 - Solicitudes desde el contáctenos.
 - Solicitudes de tratamiento de datos personales de acuerdo recibidos a través de los medios del manejo probatorio.
- El Coordinador o auxiliar de Calidad verifica de forma trimestral los correos tramitados para la respectiva medición del indicador.
- Desde la Coordinación o auxiliar 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.

5.6. TRATAMIENTO BASES DE DATOS PERSONALES

- El jefe de desarrollo gremial regional debe asegurar que los afiliados registrados en el CRM, que se encuentren en estado activo sean actualizados por el área de comunicaciones en las herramientas de comunicación masiva.
- Las áreas misionales deben tramitar el correo de contacto de clientes y partes interesadas al área de comunicaciones en las herramientas de comunicación masiva.

5.7. SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS DE GERENTES REGIONALES Y SECCIONALES

- El jefe de desarrollo regional a través de los medios de comunicaciones establecidos (reunión de gerentes, correos electrónicos, WhatsApp compartidos) identifica los PQR y los trámite a las diferentes áreas de la organización para su atención. Toda la trazabilidad debe encontrarse en el correo electrónico de los funcionarios de la jefatura de desarrollo regional.



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07

FECHA: 28/09/2022

VERSIÓN: 13

2. Al finalizar las reuniones de gerentes, el profesional de desarrollo regional envía los compromisos generados en la sesión, los cuales pueden ser traducidos en solicitudes, compromisos, quejas y reclamos. Estos compromisos se envían a los jefes de área para que se inicie el seguimiento en un tiempo no mayor a 30 días hábiles.

5.8. ARCHIVO

La información generada del contáctenos se ubica en la carpeta PRESIDENCIA / 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 Red:/Archivos/<usuario>/Presidencia/<Gestión Atención Cliente>.

6. ANEXOS

No aplica

7. HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Descripción	Fecha emisión
13	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, 5) se incorpora los tiempos de respuestas de las peticiones, quejas y reclamos y 6) lectura general del procedimiento con actualizaciones para facilitar la lectura.	28/09/2022
12	Se realizan los siguientes ajustes: 1) Se identifican los tiempos de respuesta de las solicitudes realizadas vía contáctenos, 2) se aclara que el procedimiento inicia cuando el cliente o parte interesada ingresa a la página web y en el módulo contáctenos registra un PQR, 3) Se crea el diagrama de flujo, 4) Se modifica el cargo jefe de regionales y seccionales por jefe de desarrollo gremial regional, 5) Se da lectura completa al procedimiento y se ajusta dada la dinámica actual de la organización.	28/10/2021
11	Se realizan las siguientes modificaciones: 1) Se elimina el formato de registro de asistencia externa (P-F01-PGC-07) y el ítem que relaciona el Uso del registro de asistencia externa para tratamiento de datos personales, 2) se aclara el tiempo para dar respuesta a las solicitudes desde contáctenos o vía tratamiento de datos personales. De igual forma, en caso de presentarse derechos de petición se da cumplimiento al tiempo establecido según la ley, 3) se elimina del procedimiento la carpeta de Outlook Gestión Atención PQR.	24/09/2018
10	Se realizan las siguientes modificaciones: 1) se despliegan las actividades para el tratamiento de bases de datos personales, 2) Se incluye los compromisos generados de la reunión de gerentes para gestionar sus solicitudes, quejas y reclamos.	22/06/2017
9	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 aclara que no es obligatorio que las regionales envíen copia de respuesta de los contáctenos tramitados. Se incluye en el ítem Seguimiento, la solicitud de envío de respuesta de contáctenos al personal que tenga trámites pendientes. Se modifica la ubicación de la carpeta magnética y carpeta correo Outlook y se ajusta el nombre de acuerdo con las series documentales.	26/08/2016
8	Se da lectura a todo el procedimiento y se ajustan el ítem Definiciones, 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"	14/04/2014



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

CÓDIGO: P-PGC -07
FECHA: 28/09/2022
VERSIÓN: 13

7	Se aclara en las condiciones generales que el personal definido por la Presidenta Ejecutiva para la respuesta a los afiliados y no afiliados (interesados) son los cargos participantes del Comité de Presidencia. Se elimina del ítem Seguimiento, la identificación de las preguntas frecuentes, dado que la página web no tiene habilitada la opción.	31/01/2013
6	Ajustar el link del contáctenos http://www.camacol.org.co/adminsite/ por http://www.camacol.co/ . Se realiza seguimiento en la Revisión por la Dirección y no por comité de Presidencia. Se elimina el diagrama de flujo del procedimiento.	23/03/2012
5	Se aclaran las actividades para el trámite de solicitudes de diferentes regionales. Se identifica seguimiento y actualización de preguntas.	10/09/2010
4	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
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.	13/09/2007
2	Se modificó asistente de calidad por Coordinador de Calidad y se especificó el uso del Sistema de Información "Bridgetrak".	19/05/2006
1	Se cambió el cargo de coordinador de calidad por asistente de calidad.	02/08/2005
0	Creación del documento	21/04/2004