

## **1. OBJETIVO**

Asegurar que todos los reclamos de los clientes sean debidamente atendidos, registrados y resueltos.

## **2. ALCANCE**

Aplicable a todo el personal que está en contacto con Clientes y que recibe algún tipo de reclamo por parte de los mismos.

## **3. REPOSABLE**

TODAS LAS AREAS: Responsable de reportar al área de auditoria todas las que PQR's que lleguen a su área.

AUDITOR DE CALIDAD: Responsable de dar solución de todas las PQR's que lleguen, dando cierre a estas cuando se tenga la conformidad del cliente.

GERENTE DE EXPERIENCIA AL CLIENTE: Generar reporte de manera mensual y enviarlo a todos los responsables de área.

## **4. DEFINICIONES**

**Queja:** inconformidad del afiliado que no requiere de compensación.

**Reclamo:** inconformidad del afiliado que requiere de compensación.

**Apolo:** sistema de gestión web que contiene la aplicación *Gestión de Reclamos*.

**Dato personal privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato.

**Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

**Responsable del tratamiento:** Persona natural o jurídica que decide sobre la recolección y fines del tratamiento, entre otras. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la bases de datos o sistema de información que contiene datos personales.

**Encargado del tratamiento:** Persona natural o jurídica que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento. • Titular del dato: Persona natural a la que se refieren los datos personales.

**Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

**Transferencia:** Envío de datos personales que realiza el responsable o el encargado desde Colombia a un responsable que se encuentra dentro (transferencia nacional) o fuera del país (transferencia internacional).

**Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera del país.

## **5. DESARROLLO**

### QUEJA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Los reclamos de los clientes deben ser atendidos y resueltos dejando registros de estos.

**Recepción:** La recepción de las quejas y/o reclamo se harán de las siguientes maneras:

A. Si el afiliado muestra una inconformidad por el servicio, y se lo hace saber al Coordinador Telefónico, este inmediatamente reporta dicha inconformidad en el APOLO (modulo de gestiones) Puede ser durante la asistencia o una vez terminada la misma en el llamado de conformidad.

B. El cliente llama directamente al SAC (opción 2) para interponer la queja; el Coordinador de SAC debe dejarla por sentada en el APOLO (modulo de gestiones)

C. Otro método de recepción es vía e-mail a cualquier trabajador de IGS, la persona que reciba dicho e-mail debe reportarla directamente al área de Calidad, que a su vez debe dejar registro en el APOLO (modulo de gestiones)

D. Directamente presenta al SPONSOR, que este a su vez la direcciona a IGS.

**Análisis y Respuesta:** Una vez recibida la queja, el Gerente de Operaciones en conjunto con el Supervisor, analizaran el por qué de la queja SI PROCEDE o NO PROCEDE , se comunicarán con el afiliado para informar como se va a proceder para darle la respectiva solución (si procede). Si no se llega a una solución con el afiliado esta será escalada al area de Calidad.

El Auditor de Calidad procederá a analizar la queja haciendo trazabilidad al expediente desde el momento que el Afiliado llamó, e indagando sobre lo sucedido con las personas involucradas (Afiliado, Coordinador Telefónico, Supervisor y/o Proveedor). Una vez realizado el análisis de la queja y SI esta procede, se le enviará una carta al afiliado pidiendo disculpas e informando las acciones a tomar (reintegro, asumo de daños, etc.) y se

le hará entregará de una cortesía de algún servicio que este necesitara como **POLITICA DE RESARCIMIENTO** (sin descontar asistencias del tope de cobertura).

Si NO se llega a una solución con el afiliado esta será escalada al Gerente General de dicha filial.

El Gerente General analiza toda la trazabilidad de la queja y se comunicará directamente con el Sponsor, donde le informará los por menores de la queja presentada. Una vez se le haya informado al Sponsor y acuerden una solución, Gerencia General le enviará dicha solución al area de Calidad de IGS para dar cierre a esta, en un plazo maximo de 48 hrs

**Cierre:** Una vez se haya enviado la respuesta al afiliado, se da por cerrada esta. Mensualmente se elevará un indicador al Representante de la Dirección comunicando la cantidad de reclamos.

Para los reclamos que sean reiterativos se tomaran acciones correctivas sobre estas; como se indica en el procedimiento de **Acciones Correctivas y Preventivas**.

#### QUEJA POR VENTA

**Recepción:** La recepción de las quejas y/o reclamo se harán de las siguientes maneras:

A. El cliente llama directamente al SAC (opción 2) para interponer la queja; el Coordinador de SAC este inmediatamente reporta dicha inconformidad en el APOLO (modulo de gestiones) con la tipologia indicada (desconocimiento de la venta, servicios ofrecidos están fuera de cobertura, etc)

B. Otro método de recepción es vía e-mail a cualquier trabajador de IGS, la persona que reciba dicho e-mail debe reportarla directamente al área de Calidad.

D. Directamente presenta al SPONSOR, que este a su vez la direcciona a IGS.

**Análisis y Respuesta:** Una vez recibida la queja, el Gerente de Telemarketing en conjunto con el área de Calidad, analizan la grabación de la venta; si la venta es CORRECTA o INCORRECTA.

**Cierre:** Si la venta es CORRECTA, se procede a cancelar el servicio e informar esto al cliente; si la venta es INCORRECTA, se le ofrece disculpas formales al cliente y se le procede a realizar el reintegro

Nota: los reembolsos de dinero se realiza la parte (IGS o Sponsor) quien realiza el cobro; este reembolso es asumido por IGS.

#### ATENCIÓN DE PQR's DE TRATAMIENTO DE DATOS

**Recepción PQRS - tratamiento de datos:** Toda solicitud del titular del dato para corregir, actualizar, suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley, ya sean recibidas a través de correo electrónico, telefónicamente, personalmente y/o direccionadas desde otros procesos internos de INTEGRAL GROUP SOLUTION se direccionaran así: [protecciondedatospersonales@igroupsolution.com](mailto:protecciondedatospersonales@igroupsolution.com).  
RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC)

**Verificación y registro:** Si la solicitud está completa, debe consultar a los responsables de las bases de datos, y estos a su vez deben tramitar la solicitud y responder al proceso de servicio al cliente, quienes deben contactarse en un plazo no mayor a 5 días hábiles a través de correo electrónico, telefónicamente y/o correspondencia con el titular; e indicarle el

estado de la solicitud “reclamo en trámite” además de registrar en la base de datos la observación, e ingresar la causa en la siguiente clasificación: CONOCER LOS DATOS ALMACENADOS Y EL USO DE LOS MISMOS, ACTUALIZAR DATOS PERSONALES, RECTIFICAR LOS DATOS ALMACENADOS, REVOCAR LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS, SUPRIMIR LOS DATOS ALMACENADOS Y/O DERECHO VULNERADO.

**Direccionamiento:** Una vez determinada la respuesta a la solicitud, se debe informar a los responsables de las bases de datos para que procedan en torno a la atención idónea del reclamo en el tiempo establecido. RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC).

**Actuación requerida:** Realizar la modificación, supresión y/o rectificación de los datos, e informar al proceso de Servicio al cliente en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles.

**Concepto Jurídico:** Si la causa del PQR es la causa “DERECHO VULNERADO”, se debe direccionar al área jurídica, para su tratamiento, revisión, solución y respuesta.

**Notificación:** Notificar al titular de la solución de su PQR a través del canal elegido por el titular. RESPONSABLE Coordinador de servicio al cliente (SAC).

### **INFORME MENSUAL**

Mensualmente se enviara al sponsor un informe detallado de cada una de las quejas y reclamos recibidos.

- Fecha de Queja y/o Reclamo
- Queja y/o Reclamo presentado
- Trazabilidad de la Queja y/o Reclamo

- Solucion de la Queja y/o Reclamo.
- Resarcimiento (Si Aplica).
- Fecha de cierre de Queja y/o Reclamo

## 6. ANEXOS

Modulo de Gestiones / Quejas y Reclamos

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Revisión</b>	<b>Ítem Modificado</b>	<b>Objeto de la Modificación</b>
Rev. 00	Creación del Documento	
Rev. 01	Se adecuo todo el documento a la nueva versión de la ISO versión 2015	Actualizar la documentación con respecto a la nueva versión 2015
Rev. 02	Revisión Anual de Procedimientos	Revisión Anual de Procedimientos
Rev. 03	Pie de pagina con “uso de la compañía”	Etiquetado del documento de acuerdo a la clasificación en nivel de acceso de la información.

**Brian Cortes**  
**Elaboró/Controló**

**Ricardo Bojalill**  
**Revisó**

**Russell Aparicio**  
**Aprobó**