

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 1 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

## 1. OBJETIVO

Establecer el proceso mediante el cual se organizará el servicio de conmutador para la atención telefónica de lactancia materna que prestará la Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México A.C., como servicio voluntario ante alguna contingencia o durante el mes que conmemora la Semana Mundial de Lactancia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a los miembros activos de la Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México que deseen participar en el servicio voluntario de conmutador para prestar servicio voluntario de apoyo a la lactancia a través de atención telefónica.

## 3. POLÍTICAS

- 3.1. Se establece que cada año se prestará un servicio voluntario de conmutador para el apoyo telefónico a la lactancia materna.
- 3.2. Se establece que este servicio voluntario de conmutador se prestará al menos una vez al año durante el mes de agosto conmemorando la Semana Mundial de Lactancia Materna.
- 3.3. Se establece que en el caso de presentarse alguna contingencia o emergencia sanitaria como un temblor, pandemia, inundación, huracán, entre otros, el Consejo Directivo de la Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México, podrá valorar la posibilidad de modificar el tiempo en el que se prestará el servicio voluntario de atención telefónica a la lactancia materna a través del conmutador.

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 2 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

#### 4. RESPONSABILIDADES

- 4.1 Es responsabilidad del **Presidente** de ACCLAM, A.C convocar en el chat de WhatsApp de ACCLAM el voluntariado del servicio de conmutador.
- 4.2 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. abrir un chat y coordinar a los socios que prestarán su servicio voluntario en el servicio de conmutador.
- 4.3 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. organizar los horarios.
- 4.4 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. actualizar el aviso de privacidad.
- 4.5 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. contratar el servicio de conmutador para el tiempo que haya sido acordado en la reunión previa del consejo directivo (Conmutador.uno <https://app.conmutador.uno>). (Existe la posibilidad de valorar algún otro proveedor de servicios de conmutador).
- 4.6 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. enviar a la secretaria un informe de la relación de asesorías telefónicas realizadas.
- 4.7 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. solicitar factura del servicio prestado y enviar a Tesorería por correo electrónico.
- 4.8 Es responsabilidad del **Vicepresidente** de ACCLAM, A.C. enviar al vocal de comunicación y difusión una imagen para difundir el servicio de conmutador previamente autorizada por el Consejo Directivo, para difusión en redes sociales.
- 4.9 Es responsabilidad del **Secretario** de ACCLAM, A.C. reportar el servicio de conmutador en el informe anual de actividades voluntarias que se enviará a Dakshina.
- 4.10 Es responsabilidad del **Tesorero** de ACCLAM, A.C. pagar por los servicios del conmutador.
- 4.11 Es responsabilidad del **Vocal de comunicación y difusión** difundir en redes sociales el servicio del conmutador.

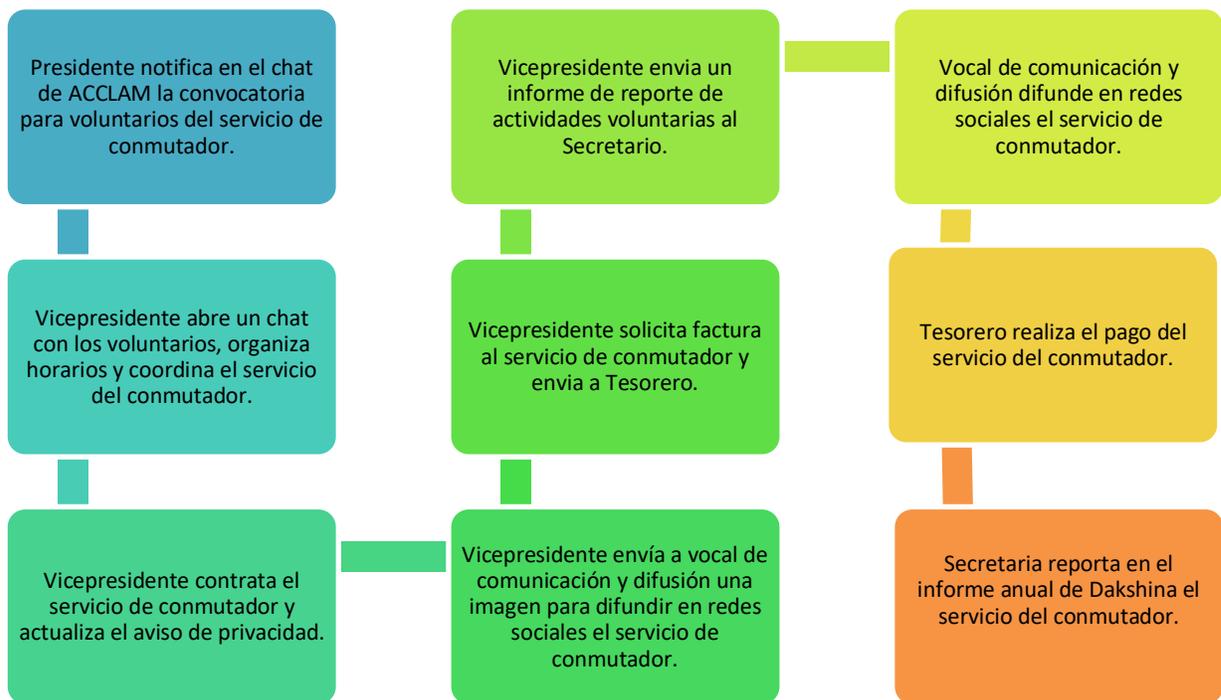
<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 3 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Bíol. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

## 5. PROCEDIMIENTO

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>PRESIDENTE</b>	<p><b>1. Es responsabilidad del presidente</b></p> <p>Convocar en el chat de ACCLAM el voluntariado para el servicio del conmutador.</p>
<b>VICEPRESIDENTE</b>	<p><b>2. Es responsabilidad del Vicepresidente</b></p> <p>2.1.1.1. Abrir un chat con los socios que prestarán su servicio voluntario y coordinarlos.</p> <p>2.1.1.2. Organizar horarios del conmutador</p> <p>2.1.1.3. Actualizar el aviso de privacidad</p> <p>2.1.1.4. Contratar el servicio de conmutador para el tiempo que haya sido acordado en la reunión previa del Consejo Directivo (Conmutador.uno <a href="https://app.conmutador.uno">https://app.conmutador.uno</a>)</p> <p>2.1.1.5. Enviar imagen a vocal de comunicación y difusión para difundir en redes sociales.</p> <p>2.1.1.6. Solicitar factura del servicio prestado y enviar a Tesorería por correo electrónico.</p> <p>2.1.1.7. Enviar a la secretaria un informe de la relación de asesorías telefónicas realizadas.</p>
<b>SECRETARIA</b>	<p><b>3. Es Responsabilidad del Secretario</b></p> <p>3.1.1 Reportar el servicio del conmutador en el informa anual de actividades voluntarias.</p>
<b>TESORERO</b>	<p><b>4.1 Es Responsabilidad del Tesorero</b></p> <p>4.1.1 Realizar el pago del servicio del conmutador</p>
<b>VOCAL DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN</b>	<p><b>6.1 Es Responsabilidad del Coordinador de Comunicación y Difusión:</b></p> <p>6.1.1.Difundir en redes sociales el servicio de conmutador</p>

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 4 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

## 6. DIAGRAMA DE FLUJO: CAMBIOS DE PUESTOS



## 7. DEFINICIONES

- 7.1. **ACCLAM, A.C:** Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México A.C
- 7.2. **Voluntarios para el servicio de conmutador:** socios activos de ACCLAM, A.C.
- 7.3. **Dakshina, A.C:** ([www.dakshina.org.mx](http://www.dakshina.org.mx)). Fortalecedora financiera y fiscal de proyectos sociales que maneja contablemente y representa a ACCLAM ante el SAT.

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 5 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

## 8. NORMATIVIDAD Y DOCUMENTOS APLICABLES

8.1. Aviso de Privacidad. <http://www.itei.org.mx/v3/micrositios/privacidad/>

Ver anexo 1. AVISO DE PRIVACIDAD EXTENDIDO PARA AGREGAR EN SITIO WEB DE ACCLAM.

Ver anexo 2. AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA AUDIO EN CONMUTADOR.

## 9. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró: <b>Dra. Katia Andrea Contreras Garduño</b> Vicepresidenta	
Revisó: <b>Alejandra Gutiérrez Montero</b> Tesorera	
Vo. Bo. <b>Dra. Zoraida Banda Almazan</b> Secretaria	
Autorizó: <b>Biól. Claudia Judith Sierra Morales</b> Presidenta	

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 6 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

## ANEXO 1. AVISO DE PRIVACIDAD

**La Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México, A. C.**, con domicilio en Calle El Carmen # 23, Colonia Las Tinajas, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05370, Ciudad de México, México, es el responsable del uso y protección de sus datos personales, y al respecto le informamos lo siguiente:

¿Para qué fines utilizaremos sus datos personales?

Los datos personales que recabamos de usted, los utilizaremos para las siguientes finalidades que son necesarias para el servicio que solicita:

- **Llevar un registro de hoja diaria de la información del servicio de consultoría que le prestamos, así como atención de consultoría virtual de lactancia.**
- **Hacer el registro de una historia clínica en lactancia en caso de requerir consulta telefónica.**
- **Dar un seguimiento de calidad en caso de ameritar una llamada o correo electrónico para saber la evolución de la lactancia de usted y su bebé.**

De manera adicional, utilizaremos su información personal para las siguientes finalidades que **no son necesarias** para el servicio solicitado, pero que nos permiten y facilitan brindarle una mejor atención:

- **Estadística de prácticas que favorecen o dificultan la lactancia materna**
- **Estadísticas que podrían ser de utilidad para investigación con respecto a la emergencia sanitaria de COVID-19 (en caso de realizar investigación con sus datos, se le enviaría un consentimiento informado donde usted apruebe la utilización de sus datos).**

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estos fines adicionales, desde este momento usted nos puede comunicar lo anterior, **enviando un correo electrónico a [contactoacclam@gmail.com](mailto:contactoacclam@gmail.com)**, donde nos indique que usted niega la utilización de sus datos para fines investigación.

La negativa para el uso de sus datos personales para estas finalidades no podrá ser un motivo para que le neguemos el servicio que estamos prestando.

¿Qué datos personales utilizaremos para estos fines?

Para llevar a cabo las finalidades descritas en el presente aviso de privacidad, utilizaremos los siguientes datos personales: **[edad de usted y su bebé, motivo de consulta, tipo de nacimiento, datos alrededor del proceso de nacimiento que pueden ser importantes para el establecimiento de**

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 7 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

**la lactancia. En ningún momento compartiremos su nombre, con excepción a requerirse un seguimiento clínico donde se comprara su nombre, correo y/o número telefónico, únicamente en caso de que usted nos indique que le gustaría que demos seguimiento a su evolución de lactancia].**

Además de los datos personales mencionados anteriormente, para las finalidades informadas en el presente aviso de privacidad no utilizamos datos personales considerados como sensibles, que requieren de especial protección.

**Como asociación civil, no compartimos su información personal con nadie.**

**¿Cómo puede revocar su consentimiento para el uso de sus datos personales?**

Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales. Sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio que nos solicitó, o la conclusión de su relación con nosotros.

Para revocar su consentimiento deberá presentar su solicitud por correo electrónico a [contactoacclam@gmail.com](mailto:contactoacclam@gmail.com).

**¿Cómo puede limitar el uso o divulgación de su información personal?**

Con objeto de que usted pueda limitar el uso y divulgación de su información personal, le ofrecemos los siguientes medios:

- Su inscripción en el Registro Público para Evitar Publicidad, que está a cargo de la Procuraduría Federal del Consumidor, con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para recibir publicidad o promociones de empresas de bienes o servicios. Para mayor información sobre este registro, usted puede consultar el portal de Internet de la PROFECO, o bien ponerse en contacto directo con ésta.

**No utilizamos tecnologías de rastreo en nuestro portal de Internet.**

**¿Cómo puede conocer los cambios a este aviso de privacidad?**

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades por los productos o servicios que ofrecemos; de nuestras prácticas de privacidad; de cambios en nuestro modelo de atención, o por otras causas.

Nos comprometemos a mantenerlo informado sobre los cambios que pueda sufrir el presente aviso de privacidad, a través de nuestra página de internet [www.acclam.org.mx](http://www.acclam.org.mx).

El procedimiento a través del cual se llevarán a cabo las notificaciones sobre cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad es el siguiente: se enviará un correo electrónico en caso de que usted nos lo haya proporcionado. Última actualización **[21/04/2020]**.

<b>MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	ASOCIACIÓN DE CONSULTORES CERTIFICADOS EN LACTANCIA MATERNA MEXICO	CUAJIMALPA, CDMX MÉXICO	
Fecha de elaboración: 02 / 02/ 2021	<b>Clave ACCLAM-PR-CONM-005</b>	Elaborado por: Dra. Katia Contreras G.	Página 8 de 8
Fecha de Revisión: 14/ 04/ 2021	Organización del Servicio de Conmutador.	Aprobado por: Biól. Claudia J. Sierra Morales	Revisión N° 1

**ANEXO 2. AVISO DE PRIVACIDAD CORTO PARA AUDIO EN CONMUTADOR.**

**Aviso de Privacidad:**

La Asociación de Consultores Certificados en Lactancia Materna de México, A.C., utilizará sus datos personales recabados para fines estadísticos y no se compartirá ningún dato recabado manteniendo su confidencialidad. Para mayor información acerca del tratamiento y de los derechos que puede hacer valer, usted puede acceder al aviso de privacidad integral a través de nuestra página de internet [www.acclam.org.mx](http://www.acclam.org.mx).

**ENVIAR ESTE TEXTO A LA PERSONA CON LA QUE SE CONTRATE EL CONMUTADOR PARA QUE AGREGUEN EN LA PRIMERA EXTENSIÓN DEL CONMUTADOR O LO QUE SEA MÁS CONVENIENTE.**

**Se agregan datos de contacto del servicio de conmutador que se utilizó en la contingencia de la COVID-19 en el año 2020.**

**Jacobo . Conmutador Uno. Celular: 8117993497**