

# **Entidad de Certificación Digital**



**THOMAS SIGNE**  
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS GLOBALES

## **Procedimiento de PQRSA**

## Información del documento

<b>Nombre</b>	PROCEDIMIENTO DE PQRSA
<b>Realizado por</b>	THOMAS SIGNE S.A.S.
<b>País</b>	COLOMBIA
<b>Versión</b>	1.7
<b>Fecha</b>	SEPTIEMBRE DE 2020
<b>Tipo de Documento</b>	PÚBLICO
<b>Código</b>	THS-CO-AC-PR-02

## Historial de versiones

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
1.0	28/06/2017	Elaboración de documento inicial.
1.1	02/11/2018	Se elimina del pie de página la referencia al THS-PR-GRAL-02-F01 Estructura de documento v1.0. Se elimina el apartado "INTRODUCCIÓN". Se agregan apartados para formatos y registros aplicables.
1.2	12/03/2019	Integración con el sistema de gestión del Grupo. Cambio de nombre del documento de THS-PR-GRAL-06 a THS-CO-PR-AC-02
1.3	06/09/2019	Ajuste de la codificación según GSIGNE-GRAL-PR-01 Control de la Información Documentada Ed 2.1 Correcciones menores
1.4	04/10/2019	Revisión general del procedimiento por cambio de herramienta de ticketing empleada para el registro de PQRSA. Inclusión de registros.

1.5	28/11/2019	Cambios en el apartado 5.1.2 Detección para asegurar que quien envíe el email a la dirección de correo <a href="mailto:pqrsa@thsigne.com">pqrsa@thsigne.com</a> sea siempre el usuario.
1.6	31/01/2020	Remplazo del término reclamaciones por el término reclamos a lo largo del documento. Ajuste de definiciones para homogenizar con respecto a las definiciones publicadas en las DPCs y la web en <a href="https://thomas-signe.co/pqrsa/">https://thomas-signe.co/pqrsa/</a>
1.7	30/09/2020	Correcciones gramaticales.

## ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	5
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	5
4.	DEFINICIONES .....	5
5.	ACTIVIDADES .....	6
5.1	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES.....	6
5.1.1	INTRODUCCIÓN .....	6
5.1.2	DETECCIÓN .....	6
5.1.3	REGISTRO Y TRATAMIENTO.....	6
5.1.4	DECISIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO .....	7
5.1.5	PERIODO.....	7
5.2	ATENCIÓN DE PREGUNTAS.....	8
6.	FORMATOS .....	8
7.	REGISTROS .....	8

	<b>Procedimiento de PQRSA</b>	Versión 1.7
	Código <b>THS-CO-AC-PR-02</b>	Página 5 de 8

## 1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática seguida por Thomas Signe S.A.S. para el tratamiento de las quejas, reclamos, apelaciones, peticiones y sugerencias como elementos de mejora del sistemas de gestión.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento es de aplicación a toda la organización del Thomas Signe S.A.S. y a su sistema de gestión.


## 3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

THS-CO-AC-MSG Manual del Sistema de Gestión

## 4. DEFINICIONES

Para los fines de este procedimiento general, se aplican las definiciones que se indican a continuación:

- **Petición:** es la solicitud presentada por un usuario respecto a los servicios ofrecidos por Thomas Signe S.A.S.
- **Queja:** expresión de una insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por Thomas Signe S.A.S. o al propio proceso de tratamiento de las quejas.
- **Reclamo:** expresión de una insatisfacción presentada por un usuario respecto a los servicios ofrecidos por Thomas Signe S.A.S., por la que se pretende algún tipo de compensación.
- **Sugerencia:** es la recomendación que propone un usuario para el mejoramiento de los servicios ofrecidos por Thomas Signe S.A.S.
- **Apelación:** es una solicitud presentada por un usuario (solicitante o suscriptor) para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por Thomas Signe S.A.S. con relación a los servicios ofrecidos.
- **Usuario:** se refiere a solicitantes, suscriptores, tercero que confía o al público en general que tiene alguna relación con Thomas Signe S.A.S.
- **Solicitante:** persona natural o jurídica que con el propósito de obtener servicios de certificación digital de una ECD, demuestra el cumplimiento de los requisitos establecidos en la DPC y PC de éstas, para acceder al servicio de certificación digital.
- **Suscriptor:** persona natural o jurídica a cuyo nombre se expide un certificado digital.
- **Tercero que confía:** También llamado Tercero aceptante, es la persona natural o jurídica que recibe un documento, log, o notificación firmado digitalmente, y que confía en la validez de las transacciones realizadas.

	<b>Procedimiento de PQRSA</b>	Versión 1.7
	Código <b>THS-CO-AC-PR-02</b>	Página 6 de 8

## 5. ACTIVIDADES

### 5.1 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES

#### 5.1.1 INTRODUCCIÓN

Las quejas, reclamos y apelaciones recibidas de los usuarios son un instrumento imprescindible para el desarrollo y mejora de un Sistema de Gestión, ya que:

- ✓ Son una de las herramientas de comunicación con las partes interesadas hacia la organización
- ✓ Forman parte de la información relacionada con la Satisfacción de los Usuarios
- ✓ Son una parte imprescindible de la Planificación de la Mejora Continua del sistema de gestión
- ✓ Proporcionan información concreta sobre aspectos de los servicios y los procesos de funcionamiento.

#### 5.1.2 DETECCIÓN

Cualquier petición, queja, reclamo, sugerencia o apelación se debe comunicar a Thomas Signe S.A.S. por medio del envío de un e-mail a la dirección de correo [pqrса@thsigne.com](mailto:pqrса@thsigne.com) en el que se detalle la situación por la que se presenta.

Cada PQRSA recibida en la dirección de correo [pqrса@thsigne.com](mailto:pqrса@thsigne.com) es recepcionada por el Responsable de PQRSA, debiendo de comunicar la misma de manera inmediata al responsable del área afectada, para el tratamiento de la no conformidad que pudiera subyacer.

En el caso de que el usuario comunique una petición, queja, reclamo, sugerencia o apelación a personal de Thomas Signe S.A.S. diferente del responsable de PQRSA (Área Comercial, Responsable de la RA, etc.), éste informará al usuario de que debe enviar dicha PQRSA a la dirección de correo [pqrса@thsigne.com](mailto:pqrса@thsigne.com).

Toda PQRSA recibida en la dirección de correo [pqrса@thsigne.com](mailto:pqrса@thsigne.com) producirá una respuesta inmediata al usuario, indicando que su queja se encuentra en proceso de evaluación y que cuando se tenga la solución se le comunicará la respuesta de la misma.

#### 5.1.3 REGISTRO Y TRATAMIENTO

Las PQRSA enviadas a la dirección de correo [pqrса@thsigne.com](mailto:pqrса@thsigne.com) se registrarán de forma automática en la herramienta de ticketing y su tratamiento será gestionado por el Responsable de PQRSA. La información registrada para cada PQRSA será:

- Fecha de apertura: DD/MM/AAAA (hora de Colombia)
- SLAs:
  - Tiempo hasta primera respuesta: está asociado un periodo de 48 horas para responder automáticamente al usuario sobre la recepción de la petición correspondiente.
  - Tiempo hasta resolución: está asociado un periodo planificado para resolución (establecido en máx 15 días).
- Tipo: clasificar según la tipología:
  - Apelación
  - Petición
  - Queja
  - Reclamo
  - Sugerencia

- Reporter: persona que registra la petición
- Asignee: persona encargada del tratamiento y control de la petición
- Estado: campo para indicar el estado de la petición a lo largo de su tramiento.
- Prioridad: la prioridad dependerá del tipo de petición y se clasificará según lo indicado en la siguiente tabla.

Tipo de petición	Prioridad
Petición	Media (Medium)
Queja	Alto (High)
Reclamo	Muy Alto (Highest)
Sugerencia	Muy baja (Lowest)
Apelación	Alto (High)

- Título: se copiará el asunto del correo del usuario
- Descripción: en este campo se copiará el cuerpo de la comunicación del usuario.

En la herramienta de ticketing se podrán registrar los seguimientos necesarios y la solución/validación final dada a las peticiones.

En caso de que el detalle de la información de la petición no sea claro, el Responsable de PQRSA se comunicará con el usuario mediante el correo electrónico de origen de la PQRSA a fin de obtener una mayor precisión.

Con la información recibida, el área afectada procede a analizar si la petición es procedente y decidir las acciones de subsanación y/o compensación correspondientes. Nunca se encargará la investigación a personas con responsabilidad directa sobre las actividades reclamadas.

Los resultados de la investigación, así como las decisiones tomadas se incorporan a los registros correspondientes y serán analizados en las Revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión.

#### 5.1.4 DECISIÓN Y RESPUESTA AL USUARIO

Una vez finalizados los procesos internos, se procede a elaborar una respuesta al usuario que incluya la resolución tomada (motivada adecuadamente) y comunique las medidas a tomar. Esta respuesta se remitirá al usuario. Si este se da por satisfecho, se procede a cerrar la petición correspondiente. En caso contrario se vuelve a tratar como si fuese un nuevo caso.

#### 5.1.5 PERIODO

El plazo máximo para la resolución de la petición es de quince (15) días calendario, luego de haber sido recibida.

## 5.2 ATENCIÓN DE PREGUNTAS

Adicionalmente a la tramitación de comunicaciones del usuario que transmiten alguna insatisfacción con los servicios brindados, todas las peticiones de información y preguntas de los usuarios serán debidamente respondidas, por parte del Responsable de PQRSA, y registradas en la herramienta de ticketing como solicitudes completando los mismos campos que el caso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones con prioridad media.

## 6. FORMATOS

N/A

## 7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE	ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Peticiones Quejas Reclamos Sugerencias Apelaciones Preguntas	Informático	Responsable de PQRSA	ERP/Jira	Mientras se mantenga el Sistema de Gestión.