


Entidad de Certificación Digital



Procedimiento de PQRS


	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 2 de 9

Información del documento

Nombre	PROCEDIMIENTO DE PQRS
Realizado por	THOMAS SIGNE S.A.S.
País	COLOMBIA
Versión	2.3
Fecha	AGOSTO 2023
Tipo de Documento	PÚBLICO
Código	THS-CO-AC-PR-02

Historial de versiones

Versión	Fecha	Descripción
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.

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 3 de 9

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 pqrsa@thsigne.com 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 https://thomas-signe.co/pqrsa/
1.7	30/09/2020	Correcciones gramaticales.
1.8	16/09/2021	Cambio de imagen THS.
2.0	07/07/2022	Revisión según nuevo CEA-3.0-07. Se eliminan las Apelaciones.
2.1	30/09/2022	Se incluye procedimiento específico para el tratamiento de consultas y reclamos relacionados con privacidad y protección de datos.
2.2	30/05/2023	Corrección de erratas.
2.3	16/08/2023	Revisión de definiciones

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 4 de 9

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 Y SOLICITUDES	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.....	7
5.3	PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.	8
5.3.1	CONSULTAS	8
5.3.2	RECLAMOS	8
6.	FORMATOS	9
7.	REGISTROS	9

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 5 de 9

1. OBJETIVO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática seguida por Thomas Signe S.A.S. para el tratamiento de las quejas, reclamos, peticiones y solicitud 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 presentada por un solicitante con la finalidad de obtener 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.
- **Solicitud:** es la petición de un solicitante formalizada para la obtención de un servicio ofrecido por Thomas Signe S.A.S.
- **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.

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 6 de 9

5. ACTIVIDADES

5.1 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES

5.1.1 INTRODUCCIÓN

Las quejas, reclamos o PQRS 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 o solicitud se debe comunicar a Thomas Signe S.A.S. por medio del envío de un e-mail a la dirección de correo pqrsa@thsigne.com en el que se detalle la situación por la que se presenta.

Cada PQRS recibida en la dirección de correo pqrsa@thsigne.com es recepcionada por el Responsable de PQRS, 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 o reclamo a personal de Thomas Signe S.A.S. diferente del responsable de PQRS (Área Comercial, Responsable de la RA, etc.), éste informará al usuario de que debe enviar dicha PQRS a la dirección de correo pqrsa@thsigne.com.


Toda PQRS recibida en la dirección de correo pqrsa@thsigne.com producirá una respuesta inmediata al usuario, indicando que su PQRS se encuentra en proceso de evaluación y que cuando se tenga la solución se le comunicará la respuesta de la misma.

En la página web www.thomas-signe.co se indica el proceso para la realización de solicitud de servicios. Cualquier solicitud realizada a través de PQRS será derivada a dicho proceso.

5.1.3 REGISTRO Y TRATAMIENTO

Las PQRS enviadas a la dirección de correo pqrsa@thsigne.com se registrarán de forma automática en la herramienta de ticketing y su tratamiento será gestionado por el Responsable de PQRS. La información registrada para cada PQRS 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:
 - Petición
 - Queja
 - Reclamo
 - Solicitud
- Reporter: persona que registra la petición
- Asigne: persona encargada del tratamiento y control de la petición
- Estado: campo para indicar el estado de la petición a lo largo de su tramieneto.

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 7 de 9

- **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)
Solicitud	Media (Medium)

- **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 PQRS se comunicará con el usuario mediante el correo electrónico de origen de la PQRS 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 PQRS es de quince (15) días calendario, luego de haber sido recibida.

Este periodo puede cambiar para el caso de consultas y reclamos relacionados con la protección de datos personales para adaptarse a la legislación vigente.

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 PQRS, y registradas en la herramienta de ticketing como petición.

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 8 de 9

5.3 PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS RELACIONADOS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

5.3.1 CONSULTAS

El titular de la información, sus causahabientes o cualquiera otra persona con interés legítimo, realizará las consultas a través de la dirección de correo pgrsa@thsigne.com, en el que:

1. Se acredite su identidad, incluyendo su nombre y número de identificación.
2. Se especifique de manera clara y expresa el motivo de la consulta.
3. Se acredite el interés legítimo con el que actúa, adjuntando en todo caso los debidos soportes.
4. Se indique la dirección física o electrónica de correspondencia a la que se pueda remitir la respuesta de la solicitud.

De conformidad con el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012: **“La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma.** Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se resolverá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término”.

La organización dispone del Manual de procedimientos de privacidad y protección de datos personales y la Política de privacidad y protección de datos donde se detallan los procesos aplicables.

5.3.2 RECLAMOS

El titular, sus causahabientes o cualquiera otra persona con un interés legítimo que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización, supresión, o revocación de la autorización otorgada para el tratamiento, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la Ley 1581 de 2012, podrán, a través de la dirección de correo pgrsa@thsigne.com, presentar oportuna reclamación al área responsable. De conformidad con el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012, dicha reclamación será procedente una vez se verifique el cumplimiento de los requisitos que a continuación se presentan:

1. El reclamo deberá:
 1. Incluir la identidad de quien reclama, aduciendo su nombre y número de identificación;
 2. Especificar de manera clara y expresa el motivo de la consulta;
 3. Acreditar el interés legítimo con el que actúa el reclamante, adjuntando en todo caso los debidos soportes y,
 4. Indicar la dirección física o electrónica de correspondencia a la que deba remitirse la respuesta de la solicitud.
2. De encontrarse que el reclamo se encuentra incompleto, “se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del mismo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.”
3. En caso de que la organización no sea competente para resolver el reclamo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
4. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.”

“El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderlo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se resolverá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.”

	Procedimiento de PQRS	Versión 2.3
	Código THS-CO-AC-PR-02	Página 9 de 9

La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Si vencido el término legal respectivo, el responsable y/o el encargado, según fuera el caso, no hubieran eliminado los datos personales, el titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos personales. Para estos efectos se aplicará el procedimiento descrito en el artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.

6. FORMATOS

N/A

7. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	SOPORTE	RESPONSABLE	ARCHIVO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN
Peticiones Quejas Reclamos Solicitud	Informático	Responsable de PQRS	Herramienta de ticketing	Mientras se mantenga el Sistema de Gestión.