



Viafirma Colombia ECD

Procedimiento de Quejas y Reclamos

PG-ECD-PQRS-Viafirma

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS	2
2.1 Recepción de PQRS	2
2.2 Clasificación del PQRS	2
2.3 Análisis y evaluación	4
2.4 Respuesta y resolución	4
2.5 Seguimiento y cierre	4
2.6 Retroalimentación y mejora continua	5
2.7 Decisión y respuesta al cliente	5
3. BENEFICIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL PQRS	8
4. FORMULARIO DEL PQRS	9
4.1 Formulario de PQRS	9
4.2 Formulario: feedback al usuario	10

CONTROL DE DOCUMENTO

Título	Procedimiento de Quejas y Reclamos		
Código	PG-ECD-PQRS		
Versión	1.1	Fecha Versión Actual	27/09/2024
Fecha Creación	10/06/2024	Fecha Aprobación	30/09/2024
Revisado por	Mamen Maya	Aprobado por	Benito Galán Algora
Tipología información	Pública ▾		

Control de Cambios y Versiones		
Fecha	Versión	Motivo del Cambio
10/06/2024	1.0	Primera versión.
27/09/2024	1.1	Nuevo cap. 2.7 Decisión y respuesta al cliente. Revisión cap. 4 Formulario del PQRS.

Acerca del documento

Este documento es propiedad de Viafirma Colombia, identificada con los siguientes datos de contacto:

Viafirma Colombia

NIT - 901465419

Carrera 9 #115-30 Piso 17. Edificio Tierra Firme
Bogotá, D.C. - Colombia

administracioncolombia@viafirma.com

Viafirma Colombia es una sucursal comercial de Viafirma, S.L., identificada con los siguientes datos de contacto:

Viafirma

CIF - B-91052142

Glorieta Fernando Quiñones s/n Pl. Baja - M8
Edif. Centris - 41940 - Tomares

(Sevilla) - España

psc@viafirma.com

Marcas registradas

Todas las marcas, nombres comerciales o signos distintivos de cualquier clase que aparecen en las páginas de Viafirma, y en especial los escritos doctrinales o publicaciones de la misma son propiedad de Viafirma o, en su caso, de terceros que han autorizado su uso, sin que pueda entenderse que el uso o acceso a dichos Contenidos atribuya al Usuario derecho alguno sobre las citadas marcas, nombres comerciales y/o signos distintivos, y sin que puedan entenderse cedidos al Usuario, ninguno de los derechos de explotación que existen o puedan existir sobre dichos Contenidos.

La utilización no autorizada de dichos contenidos, así como la lesión de los derechos de Propiedad Intelectual o Industrial de Viafirma o de terceros incluidos en la Página que hayan cedido contenidos dará lugar a las responsabilidades legalmente establecidas. La marca VIAFIRMA cuenta con los correspondientes registros europeos y españoles con los siguientes números de depósito:

República de Colombia - Superintendencia de Industria y Comercio

[SIPI \(Oficina Virtual de Propiedad Industrial\)](#)

- Resolución #64688
- Expediente #SD2019/0048570

Registro de marca VIAFIRMA (Mixta) en clasificación internacional de Niza Edición No. 11.

EUIPO - European Union Intellectual Property Office

- [EUTM File Info 011204617](#)

OEPM - Oficina Española de Patentes y Marcas

- [Exp. M4026263](#)

1. INTRODUCCIÓN

Con el fin de un mejoramiento continuo, Viafirma crea la presente herramienta de comunicación, en busca de conocer cuáles son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que tienen sus clientes y partes interesadas respecto a la prestación de sus servicios. Viafirma, de acuerdo a su procedimiento de PQRS, se encarga de recibir, tramitar y resolver de manera ágil y oportuna las PQRS, proporcionando un acceso sencillo al procedimiento correspondiente.

Para asegurar la adecuada identificación de pasos para este proceso de comunicación, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

Conceptos de PQRS

- **Petición:** Es la presentada por un solicitante con la finalidad de obtener los servicios ofrecidos por Viafirma.
- **Queja:** Expresión de una insatisfacción presentada por un usuario con respecto a los servicios ofrecidos por Viafirma o al propio proceso de tratamiento de las quejas.
- **Reclamo:** Expresión de una insatisfacción presentada por un usuario respecto a los servicios ofrecidos por Viafirma, por la que se pretende algún tipo de compensación.
- **Sugerencia:** Propuestas de mejora por parte de los usuarios sobre los servicios ofrecidos o el proceso de atención.

2. PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE PQRS

2.1 Recepción de PQRS

- **Canales de Recepción:** Viafirma ofrece múltiples canales para la recepción de PQRS, como correo electrónico, formulario en línea, teléfono y puntos de atención física.
- **Registro:** Cada PQRS recibida se registra en un sistema de gestión con un número de identificación único para su seguimiento.

2.2 Clasificación del PQRS

Durante el registro de la solicitud, el formulario ofrece al usuario la posibilidad de elegir la clasificación de su petición, debiendo elegir entre una de las siguientes:

- **Petición:** Solicitudes de información o servicios específicos ofrecidos por Viafirma.
- **Queja:** Expresiones de insatisfacción sin solicitud de compensación, generalmente relacionadas con el servicio recibido.
- **Reclamo:** Expresiones de insatisfacción que incluyen una solicitud de compensación por el inconveniente causado.
- **Sugerencia:** Propuestas de mejora por parte de los usuarios sobre los servicios ofrecidos o el proceso de atención.

Procedimiento de Gestión de PQRS

Con el fin de un mejoramiento continuo, Viafirma crea la presente herramienta de comunicación, en busca de conocer cuáles son las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) que tienen sus clientes y partes interesadas respecto a la prestación de sus servicios. Viafirma, de acuerdo a su procedimiento de PQRS, se encarga de recibir, tramitar y resolver de manera ágil y oportuna las PQRS, proporcionando un acceso sencillo al procedimiento correspondiente.

Para asegurar la adecuada identificación de pasos para este proceso de comunicación, es importante tener en cuenta los siguientes conceptos:

Conceptos de PQRS

- ✓ **Petición:** Es la presentada por un solicitante con la finalidad de obtener los servicios ofrecidos por Viafirma.

Nombre

Apellidos

Email

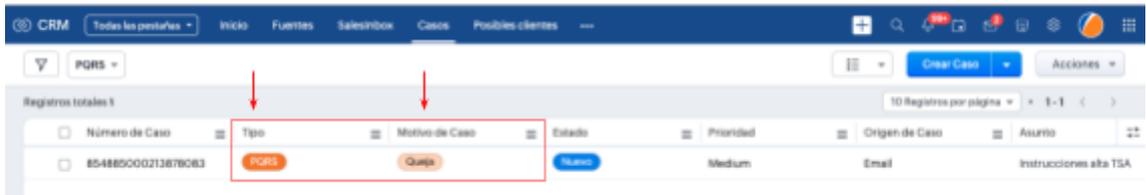
Teléfono

Concepto PQRS

- ✓ Petición
- Queja
- Reclamo
- Sugerencia

PG-ECD-PQRS

Esta clasificación se debe registrar y confirmar si la solicitud se relaciona con las actividades de certificación digital de la ECD, como estampado cronológico o emisión de certificados digitales, y en cuyo caso identificaremos con una tipología PQRS y cuyo motivo se corresponda a la clasificación contemplada en el formulario:



Información de Caso

Número de Caso 854885000213878083

Nombre de Producto

Tipo PQRS

Origen de Caso Email

En caso contrario, el caso será asociado a la tipología que mejor se adapte a la naturaleza del caso para poder ser atendido debidamente.

Tipo PQRS

Origen de Caso -None-

Relacionado con PQRS
 Pregunta
 Pregunta funcional
 Problema
 RGPD

Nombre de Cuenta

Nombre de Oportunidad

Teléfono

2.3 Análisis y evaluación

- **Evaluación Inicial:** Determinar la naturaleza de la PQRS y su complejidad.
- **Asignación:** Designar un responsable para gestionar la PQRS, que puede ser un miembro del equipo de atención al cliente o un área especializada.

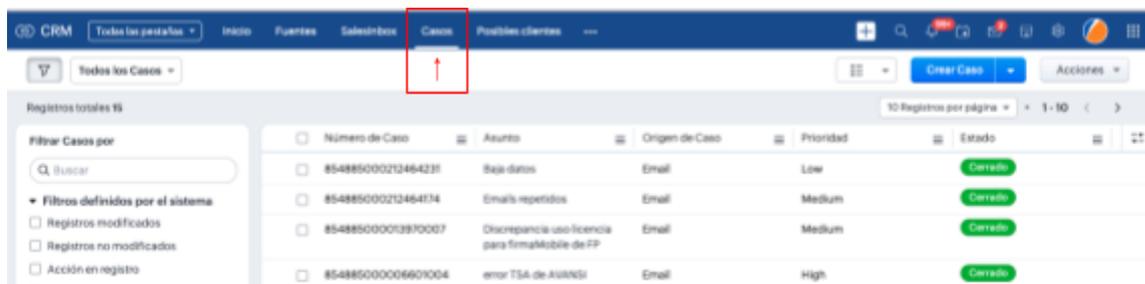
2.4 Respuesta y resolución

- **Plazos de Respuesta:** Establecer plazos específicos para responder a cada tipo de PQRS. Por ejemplo, peticiones y solicitudes dentro de 48 horas, quejas y reclamos dentro de 5 días hábiles.
- **Investigación:** Para quejas y reclamos, realizar una investigación detallada que incluya la recopilación de información relevante y testimonios de los involucrados.
- **Respuesta Formal:** Comunicar al cliente la solución adoptada o las acciones correctivas implementadas, asegurando claridad y transparencia en la información proporcionada.

2.5 Seguimiento y cierre

- **Confirmación de Satisfacción:** Verificar con el cliente si la solución ofrecida ha sido satisfactoria.
- **Cierre de PQRS:** Registrar el cierre de la PQRS en el sistema una vez confirmada la satisfacción del cliente o finalizado el proceso de resolución.

Para ello nos apoyaremos en la herramienta corporativa encargada del seguimiento y cierre, como ZOHIO CRM, en el que estas solicitudes son tratadas.



Número de Caso	Asunto	Origen de Caso	Prioridad	Estado
854885000212464231	Baja datos	Email	Low	Cerrado
854885000212464134	Emails repetidos	Email	Medium	Cerrado
854885000013970007	Discrepancia uso licencia para firmaMobile de FP	Email	Medium	Cerrado
854885000006601004	error TSA de Avianca	Email	High	Cerrado

La herramienta ofrece listas y búsquedas de casos para ayudarnos al registro y rastreo de las quejas y reclamos.

2.6 Retroalimentación y mejora continua

- **Análisis de Tendencias:** Analizar las PQRS recibidas para identificar patrones recurrentes y áreas de mejora.
- **Acciones Correctivas:** Implementar cambios en procesos y servicios basados en las sugerencias y reclamaciones recurrentes.
- **Informe Periódico:** Elaborar informes periódicos sobre las PQRS gestionadas, las soluciones adoptadas y las mejoras implementadas, para compartir con la alta dirección y los equipos operativos.

2.7 Decisión y respuesta al cliente

Una vez finalizados los procesos internos, se procede a elaborar una respuesta al cliente que incluya la resolución tomada y comunique las medidas a tomar. Esta respuesta se remitirá al cliente siempre a través de correo electrónico. Si éste se da por satisfecho, se procede a cerrar la petición correspondiente. En caso contrario se vuelve a tratar como si fuese un nuevo caso.

La ECD debe emprender las acciones posteriores necesarias para resolver el reclamo.

La decisión que resuelve la queja o reclamo debe ser tomada, revisada y aprobada por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación digital relacionadas con el reclamo.

El equipo que adoptará este rol de toma de decisiones estará compuesto por las siguientes personas:

- Cristina Parreño y Ana Herrera por defecto,
- y Santiago Núñez en ausencia de las anteriores.

PG-ECD-PQRS

En ambos casos, tienen comunicación directa con los equipos de Operaciones y Servicios para reunir y verificar toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la queja o reclamo.

Ejemplo de resolución:



Cristina Parreño

1:12 PM (2 minutes ago)



Estimado Benito.

Las instrucciones para el alta en la herramienta se le remitieron al día siguiente a la firma del contrato. Aún así le volvemos a enviar la información:

Hola Benito,

Es un placer darle la bienvenida a **Viafirma TSA**.

Nos complace informarle que hemos completado el proceso de activación de su servicio de sellado de tiempo. A partir de ahora, podrá utilizar las credenciales que ha configurado para integrar la TSA en el producto o servicio de su elección.

Le recordamos los siguientes datos de acceso:

URL del servicio: <https://tsa.viafirma.com/viafirma-tsa/tsa>

Usuario: **bgalan**

Si tiene alguna consulta o necesita asistencia adicional, no dude en contactarnos a través del [canal de soporte](#) o enviando un email a ayuda@viafirma.com.

Atentamente,

Detalle de la respuesta dada al usuario en el seguimiento del caso en el CRM:

CRM Todas las pestañas Inicio Casos ...

← Instrucciones alta TSA - Medium

Visión general Cronología Ultima actualización : 01:12 PM

Información de la descripción

Descripción: Hola, hace tiempo que solicité el alta en el servicio de la TSA pero aún no he recibido las instrucciones.
Gracias.
nota: esto es un test del procedimiento (Benito Galán)

Comentarios internos: —

Información de la solución

Solución: Se le envía correo al cliente con las instrucciones que ya se enviaron en su día y que al parecer no había recibido.

Agregar comentario: —

Información del comentario

Comentarios:

Estimado Benito,

Las instrucciones para el alta en la herramienta se le remitieron al día siguiente a la firma del contrato. Aún así le volvemos a enviar la información:

Hola Benito,

Es un placer darle la bienvenida a Viafirma TSA.

Nos complace informarle que hemos completado el proceso de activación de su servicio de sellado de tiempo. A partir de ahora, podrá utilizar las credenciales que ha configurado para integrar la TSA en el producto o servicio de su elección.

Le recordamos los siguientes datos de acceso:
URL del servicio:
<https://tsa.viafirma.com/viafirma-tsa/tsa>
Usuario:
bgalan

Si tiene alguna consulta o necesita asistencia adicional, no dude en contactarnos a través del canal de soporte o enviando un email a ayuda@viafirma.com.

Atentamente,

Cristina Parreño Activado lun, 30 sep 2024 01:12 PM

3. BENEFICIOS DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL PQRS

- **Mejora en la Satisfacción del Cliente:** Al proporcionar un proceso claro y eficiente para la gestión de PQRS, se incrementa la confianza y satisfacción de los clientes.
- **Identificación de Áreas de Mejora:** Las quejas y sugerencias ofrecen una visión valiosa sobre los puntos débiles y oportunidades de mejora en los servicios ofrecidos.
- **Transparencia y Confianza:** Un proceso transparente de gestión de PQRS refuerza la confianza de los clientes en la empresa y en su compromiso con la calidad del servicio.
- **Mejora Continua:** La retroalimentación constante permite a Viafirma evolucionar y mejorar sus procesos y servicios de manera continua.

4. FORMULARIO DEL PQRS

Para facilitar el envío de sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, Viafirma pone a su disposición un formulario WEB en el que se recogen los distintos datos necesarios y que se describen en los siguientes capítulos.

Este formulario se encuentra disponible en la página <https://ecd.viafirma.com>, asociada a las DPC de Viafirma Colombia, así como en la página comercial de Viafirma Colombia <https://www.viafirma.com.co>.

4.1 Formulario de PQRS

En este formulario recogemos los siguientes datos:

- Nombre:
- Correo Electrónico:
- Teléfono:
- Tipo de PQRS:
 - Petición
 - Queja
 - Reclamo
 - Sugerencia
- Descripción:
- Fecha:

4.2 Formulario: feedback al usuario

Cuando el usuario finaliza el registro de su PQRS le informamos de la correcta recepción.



Adicionalmente, recibe un correo de confirmación:

