

PROCEDIMIENTO DE PQRSA (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y APELACIONES)

Andes SCD S.A.

2020



	PROCEDIMIENTO PQRSA	Fecha de vigencia:	11/03/2020
		Versión:	3.6
		Clasificación de la información	Interno
		Elaboró:	Coordinador de SGI
		Revisó:	Asistente Gerencia
		Aprobó:	Gerente General

1. Objetivo

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las PQRSA de las partes interesadas presentadas en relación con la prestación de todos los servicios.

2. Alcance

Parte de la recepción y atención hasta la generación de acciones eficaces para solucionar las PQRSA de los procesos relacionados con la prestación del servicio y en materia de protección de datos personales e imparcialidad.

3. Responsables

Asesor de Servicio al Cliente
 Asistente Gerencia
 Asesor Jurídico y Legal
 Coordinador de Sistemas de Gestión
 Gerente General

4. Definiciones

Peticiones. Solicitud o requerimiento de una acción. Se enmarca dentro del Derecho de Petición consagrado en el Código Contencioso Administrativo, en el cual se dicta un procedimiento especial e independiente. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos en el artículo 6 del Código Contencioso Administrativo, es decir dentro de los 15 días siguientes a la fecha de recibo.

Quejas. Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo, con algo o alguien durante la prestación de un servicio.

Reclamos. Oposiciones que se formulan a una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno como externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos: Es el recurso que le asiste al peticionario, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta inicial de su petición, o cuando esta respuesta inicial sea contraria a sus intereses.

Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital: Apelación es toda solicitud, presentada por un suscriptor, para reconsiderar cualquier decisión adversa tomada por el CA con relación a la prestación de los servicios de certificación digital.

Usuario. Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la Entidad de certificación.

Peticionario. Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad certificadora.

PQRSAs. Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y apelaciones.

	PROCEDIMIENTO PQRSA	Fecha de vigencia:	11/03/2020
		Versión:	3.6
		Clasificación de la información	Interno
		Elaboró:	Coordinador de SGI
		Revisó:	Asistente Gerencia
		Aprobó:	Gerente General

Desviación del servicio: Practica considerada discordante en relación con las políticas de prestación del servicio definidas por la ECD.

5. Procedimiento

5.1. Mecanismos para interponer PQRSA

Andes SCD S.A. pone a disposición de sus clientes, suscriptores de la ECD y partes interesadas dos mecanismos para interposición de sus PQRSA:

- Enviar un correo manifestando de manera expresa su PQRSA al correo pqrs@andesscd.com.co
- Remitir a través de la página Web <https://www.andesscd.com.co>, Opción "Peticiónes, Quejas y Reclamos".

5.2. Tiempos de respuesta

Las PQRSA serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

5.3. Procedimiento de atención y tratamiento de PQRSA

Actividad	Detalle	Responsable	Registro
Recepción y radicación del PQRSA	El cliente o suscriptor del servicio interpone su PQRSA a través de los canales dispuestos, estos direccionan automáticamente el caso al aplicativo OTRS5 desde donde se genera un número de radicado.	Cliente o Suscriptor	OTRS5
Clasificación del PQRSA	Dependiendo de la temática reportada en las PQRSA se procederá a cambiar el asunto del radicado y de ser necesario realizar llamada para ampliar la información de la PQRSA. Nota. Para peticiones y sugerencias se deberá reasignar la solicitud por medio de OTRS5 a la persona encargada de atenderlo, una vez generada la respuesta a la petición o sugerencia se deberá cerrar el caso en la plataforma, relacionando la respuesta o solución generada.	Asesor de servicio al cliente	OTRS5
Análisis de la PQRSA	Las PQRSA son analizadas a fin de determinar si el caso representa una desviación del servicio, de ser así se deberán recopilar las evidencias objetivas necesarias y deberán ser remitidas al Asesor de Servicio al Cliente para la investigación y estudio del caso. En caso contrario se deberá proyectar la respuesta	Asesor del Servicio al Cliente	OTRS5 Formato de tratamiento de hallazgos Correo Electrónico



PROCEDIMIENTO PQRSA

Fecha de vigencia: 11/03/2020

Versión: 3.6

Clasificación de la información: Interno

Elaboró: Coordinador de SGI

Revisó: Asistente Gerencia

Aprobó: Gerente General

	<p>para ser enviada al cliente justificando dentro de las políticas de prestación del servicio el motivo específico por el cual no procede el tratamiento de la queja o reclamo. Esta respuesta es escalada al Asistente de Gerencia para la comunicación de la decisión del caso a la parte interesada.</p> <p>Para cada caso se conformará un expediente en la herramienta OTRS5, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta.</p> <p>En los casos en que se presente desviación frente a la prestación del servicio y su gravedad lo amerite se deberá tomar acciones para corregir o prevenir que se repita, si el caso es reiterativo se deberá clasificar como No Conformidad y dar tratamiento según lo dispuesto en el procedimiento de tratamiento de hallazgos.</p>		
<p>Estudio y definición del caso</p>	<p>Se estudia el caso con las evidencias recopiladas y se define el proceder respecto de los intereses de la parte interesada.</p> <p>El Asistente de Servicio al Cliente en conjunto con el Asistente de Gerencia podrá solicitar la revisión del PQRSA por parte del asesor jurídico y legal en los casos en los que la gravedad o complejidad del caso lo amerite. Este último deberá remitir su concepto mediante correo electrónico para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p> <p>Nota. Para denuncias en materia de imparcialidad el Comité de imparcialidad es el encargado de definir el tratamiento específico, determine las acciones a seguir y proyecte la respuesta del caso para ser adjuntado al expediente del caso específico.</p>	<p>Asistente de Gerencia</p> <p>Asistente de Servicio al Cliente</p> <p>Comité de Imparcialidad</p> <p>Asesor jurídico y Legal</p>	<p>Correo Electrónico</p> <p>OTRS5, expedientes PQRSA</p>
<p>Proyección de la respuesta</p>	<p>Habiéndose definido el caso se deberá proyectar la respuesta que será remitida al cliente dentro de los términos establecidos.</p> <p>Nota. La respuesta para casos de imparcialidad debe ser proyectada por el comité.</p>	<p>Asesor de Servicio al cliente</p> <p>Comité de Imparcialidad</p>	<p>Respuesta en borrador</p> <p>Correo Electrónico OTRS5</p>



PROCEDIMIENTO PQRSA

Fecha de vigencia:	11/03/2020
Versión:	3.6
Clasificación de la información	Interno
Elaboró:	Coordinador de SGI
Revisó:	Asistente Gerencia
Aprobó:	Gerente General

<p>Comunicación de la decisión</p>	<p>La respuesta del caso será comunicada vía correo electrónico en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de su radicación.</p>	<p>Asesor de Servicio al cliente Asistente de Gerencia</p>	<p>OTRS5 Oficio de Respuesta Correo electrónico certificado con la respuesta del caso.</p>
<p>Tratamiento Apelaciones a quejas o reclamos interpuestos</p>	<p>A partir del envío de la respuesta el cliente contará con un plazo de 10 días hábiles para manifestar por medio de los canales disponibles su intención de apelar la respuesta del caso, si está no satisface sus intereses. Pasado este tiempo operará el silencio administrativo negativo en favor del peticionario y se procederá al cierre del caso en OTRS5.</p> <p>Si el cliente interpone su apelación dentro de los términos y condiciones establecidas, dispondrá de igual forma de los canales definidos, el sistema asignará al caso un nuevo número de radicado que será relacionado dentro del OTRS5 con el radicado inicial de la PQRSA.</p> <p>El asesor de servicio al cliente escalará el caso al Asistente de Gerencia para proceder con su revisión en conjunto con el líder de proceso del área vinculada al caso, el Gerente General y el Asesor Jurídico en los casos en que se amerite. Como resultado de la revisión del caso se determinará una respuesta definitiva la cual será comunicada al cliente vía correo electrónico en un plazo no superior a 15 días hábiles, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS5</p>	<p>Asesor de Servicio al cliente Asistente de Gerencia Asesor Jurídico y Legal Líder de proceso Gerente General</p>	<p>Correo electrónico certificado con la respuesta del caso OTRS5</p>
<p>Tratamiento Apelaciones relacionadas con las actividades de certificación digital</p>	<p>El suscriptor podrá interponer su intención de apelar una decisión adversa tomada por la CA en relación con la prestación de los servicios de certificación digital a través de los canales dispuestos, estos direccionan automáticamente el caso al aplicativo OTRS5 desde donde se genera un número de radicado.</p>	<p>Asesor de Servicio al cliente Asistente de Gerencia</p>	<p>Correo electrónico certificado con la respuesta del caso OTRS5</p>



PROCEDIMIENTO PQRSA

Fecha de vigencia: 11/03/2020

Versión: 3.6

Clasificación de la información: Interno

Elaboró: Coordinador de SGI

Revisó: Asistente Gerencia

Aprobó: Gerente General

	<p>El asesor de servicio al cliente escalará el caso al Asistente de Gerencia para proceder con su revisión en conjunto con el líder de proceso del área vinculada al caso, el Gerente General y el Asesor Jurídico en los casos en que se amerite.</p> <p>Se deberá conformar un expediente en la herramienta OTRS5, en donde se recopilarán todas las evidencias del caso y acciones tomadas desde su radicación hasta su tratamiento y respuesta. Como resultado de la revisión del caso se determinará una respuesta definitiva la cual será comunicada al cliente en un plazo no superior a 15 días hábiles, a partir de la radicación de la apelación. Transcurrido este tiempo se debe proceder al cierre del caso en OTRS5.</p> <p>Contra las decisiones que se adopten no procede nueva apelación.</p>	<p>Asesor Jurídico y Legal</p> <p>Líder de proceso</p> <p>Gerente General</p>	
<p>Revisión por la dirección, evaluación y mejora de la gestión de PQRSA</p>	<p>Con el consolidado trimestral se deberá emitir un informe a la Gerencia sobre la gestión de las PQRSA, generando un análisis de los casos presentados con este informe se podrán generar acciones correctivas, acciones de mejora o identificación de nuevos riesgos.</p>	<p>Asesor de Servicio al cliente</p> <p>Asistente de Gerencia</p>	<p>Informe de Gestión de PQRSA</p> <p>Matriz de riesgos</p> <p>Formato de tratamiento de hallazgos.</p>
<p>Auditoria del Proceso de Gestión de PQRSA</p>	<p>La gestión de PQRSA tendrá alcance en las Auditorias de primera y tercera parte a los servicios o al sistema de gestión.</p>	<p>Coordinador SGI</p>	<p>Informe de Auditoria</p>
<p>Revisión por dirección del proceso de PQRSA</p>	<p>Para la revisión por dirección se deberán presentar los informes de los últimos 3 periodos vinculando la documentación relacionada con el cierre o tratamiento de Acciones correctivas, No conformidades, Acciones de mejora y los riesgos relacionados con el proceso.</p>	<p>Coordinador de SGI</p> <p>Gerente General</p>	<p>Informe y evidencias de la revisión por dirección.</p>

	PROCEDIMIENTO PQRSA	Fecha de vigencia:	11/03/2020
		Versión:	3.6
		Clasificación de la información	Interno
		Elaboró:	Coordinador de SGI
		Revisó:	Asistente Gerencia
		Aprobó:	Gerente General

6. Anexos

Formato de tratamiento de hallazgos

Informe trimestral de gestión PQRSA

Evidencia de registro en aplicativo OTRS5 y Correo Electrónico Seguro.

7. Control de Cambios

Versión	Fecha	Detalle	Responsable
1.0	19-02-2016	Original	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.0	11-07-2016	Se adicionan los formatos respectivos actualizados al sistema de gestión. Se adiciona las felicitaciones y sugerencias dentro del procedimiento. Alineado al CEA 4.1-10	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.1	3-10-16	Se adicionan las apelaciones al procedimiento.	Coordinador de Sistemas de Gestión
2.2	24-02-2017	Se define las evidencias del procedimiento a partir de la gestión del aplicativo OTRS, se asigna la responsabilidad de la gestión de PQRSA al proceso de Liderazgo.	Gerente General
3.0	09-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> Eliminación del canal telefónico PBX para la recepción de PQRSA. Ampliación de los términos de tratamiento y respuesta de los PQRSA de 10 a 15 días hábiles. Eliminación del formato de Gestión de PQRSA, a partir de este procedimiento se constituirán expedientes por cada caso en Alfresco y las comunicaciones y trazabilidad de los casos serán consignadas dentro de la herramienta OTRS5. Generación de informes de gestión de PQRSA para la mejora continua del proceso. Conformación de expedientes para la consolidación de evidencias de los casos provenientes de las PQRSA. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.1	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> Conformación de expedientes de los PQRSA dentro de OTRS5, a través del registro de evidencias de las acciones abordadas para su tratamiento y respuesta. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.2	20-10-2017	<ul style="list-style-type: none"> Correcciones de denominaciones menores. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.3	12/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se amplía el concepto de apelación 	Coordinador de Sistemas de Gestión.

	PROCEDIMIENTO PQRSA	Fecha de vigencia:	11/03/2020
		Versión:	3.6
		Clasificación de la información	Interno
		Elaboró:	Coordinador de SGI
		Revisó:	Asistente Gerencia
		Aprobó:	Gerente General

3.4	08/03/2018	<ul style="list-style-type: none"> Se detalla el concepto y tratamiento de la apelación en el contexto de la actividad de certificación digital. 	Coordinador de Sistemas de Gestión.
3.5.	3/02/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza cambio de logo-imagen corporativa 	Director auditoria
3.6	06/03/2020	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza actualización en las responsabilidades y actividades del procedimiento. 	Coordinador SGI