

PORTADA

Versión	Autor	Fecha	Justificación de la modificación
1.0	Daniel Fandiño Business Project Manager	21/03/2019	Lanzamiento
1.1	Angie Quevedo Agente de Validación (ECD)	09/12/2019	Adición de la sección '5.8 Documentos Internos y Externos'
1.2	Angie Quevedo Agente de Validación(ECD)	14/12/2020	Adición de las siguientes secciones: 7. Niveles de Atención 8.1. Revisión Inicial del Certificado Digital Eliminación de las siguientes secciones: Atención de Preguntas, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Apelaciones Verificación de las PQRSAs 8. Flujo de Actividades para la Atención y el Tratamiento de PQRSA Modificación de las siguientes secciones: Verificación de las PQRSAs Principales Llamadas de los Suscriptores (Call Center)
1.3	Angie Quevedo Agente de Validación	24/02/2021	Adición Tabla de Contenido
1.4	Angie Quevedo Agente de Validación	17/12/2021	Actualización del logo Valid Adición del formulario Web como un canal en el numeral 6
1.5	Christian Hernández Agente de Registro	02/02/2022	Se elimina el manual MAN-VA-CD-04 Emisión y Revocación Externa en el numeral 4. Formatos y/o Documentos Utilizados. Se agrego manual MAN-VA-CD-01 Manual Soporte Técnico Call Center en el numeral 4. Formatos y/o Documentos Utilizados. Se agrego en el numeral 5. Consideraciones generales, el horario del área operativa del Call Center. Se elimino en el numeral 7. Niveles de Atención, reportar problemas técnicos del SAR/SAT por parte del SAC.

			<ul style="list-style-type: none"> - Se aclara en el numeral 7. Niveles de Atención, que el SAC registrara las solicitudes técnicas de los suscriptores al correo sosporte@valid.com
1.6	Christian Hernández Agente de Registro	03/06/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se aclara la definición de Apelación y Queja - Se indica el almacenamiento y la conservación de los tickets que se generan en el sistema Dyalogo - Se especifica el tiempo de respuesta de las PQRSA - Se especifica los canales de atención al usuario con el fin de recibir las PQRSA
1.7	Angela Camila Urrego Ortega Agente de Registro	08/08/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se elimina el término Apelación. - Se modifica y actualiza número de atención telefónica. - Se elimina término Call center - Se reemplaza Call Center por Auxiliar administrativo. - Se definen tiempos de respuesta por atencional - Se puntualiza en base a la política POL-VA-AD-05 el tratamiento de datos para PQRSF.
1.8	Angela Camila Urrego Ortega Agente de Registro	07/09/2022	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega el término de Felicitaciones. - Se implementan Acciones posteriores para la atención de PQRSF - Se hace referencia a la política de tratamiento de datos personales, respecto a la PQRSF sobre datos personales. - Se modifica el correo pqrsa@valid.com por atencionalcliente@valid.com
1.9	Vivian Vargas / Liliana Baquero Agente de Registro / Agente de Validación	11/04/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se agrega el término de Apelaciones. - Se reemplaza el término Sugerencias por Solicitudes. - Se Redefine la terminología PQRSF. - Se elimina los documentos GUI-VA-CD-01 Guion Telefónico, GUI-VA-CD-02 Instalación y Uso de Aplicativo, MAN-VA-CD-02 Gestión de Contraseñas en el Aplicativo - Instrucciones de Uso Token Físico, MAN-VA-CD-03 Uso Firma Digital

			<p>Documento PDF - Validación de la Firma - Instalación Llaves de Confianza.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se adicionan los documentos FOR-VA-CD-07 Formulario de PQRSF, FOR-VA-CD-17 Registro de PQRSF y FLU-VA-CD-03 Flujo Atención y Tratamiento de PQRSF, INS-VA-CD 02 Instructivo Control de calidad y FOR-VA-CD 23 Control de calidad. - Se Redefinen niveles de atención - Se elimina el numeral 8. Procedimiento. - Se adiciona tratamiento y acciones posteriores. - Se adiciona como responsable también al Sena Administrative Trainee.
2.0	Lishet Jhoana Mahecha Segura RA Leader	11/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> - Se elimina del procedimiento Apelaciones, teniendo en cuenta que el CEA no lo exige. - Se define un mejor alcance en cuanto a la definición de Petición, Queja, Reclamo, Solicitud o Felicitación. - Se especifican los casos en los que no se considera que se deba interponer una PQRSF - Se describen las actividades que se deben llevar a cabo una vez se recibe una PQRSF, así como el procedimiento. - Se elimina un punto en el ítem 8

REVISÓ		APROBÓ	
Nombre: Edison Stiven Rondón Jiménez		Nombre: Edison Stiven Rondón Jiménez	
Cargo: Bussines Development Manager		Cargo: Bussines Development Manager	
Fecha: 12/12/2023		Fecha: 12/12/2023	

Lista de Distribución			
No.	Cargo	No.	Cargo
1	Todos los cargos implicados en el Sistema de Gestión de la Calidad	2	N/A

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	5
2.	ALCANCE.....	5
3.	TERMINOLOGÍA	5
4.	FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS	5
5.	CASOS QUE NO SE CONSIDERAN PQRSF	6
6.	CANALES DE ATENCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	6
7.	PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LA PQRSF	7
8.	CONSIDERACIONES GENERALES	8

1. OBJETIVO

Establecer la gestión del sistema de atención a los suscriptores y solicitantes de Valid Sucursal Colombia para las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, y Felicidades) interpuestas por usuarios y/o suscriptores.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todo el personal relacionado a la ECD Valid Sucursal Colombia, desde la radicación de una PQRSF, hasta la recolección y registro de las evidencias que confirman la resolución y cierre de esta. Así mismo, atender una comunicación iniciada por los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar mejorando hacia los resultados y excelencia.

3. TERMINOLOGÍA

Ciclo PHVA: Es un ciclo de mejora continua utilizado principalmente por ISO como base de los sistemas de gestión organizacional y corresponde a las fases lógicas: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.

PQRSF: Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades.

Petición: Es el acto de requerimiento formal de acuerdo con una necesidad específica expresada por toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, mediante el cual se hace un requerimiento puntual.

Queja: Es la manifestación de descontento o inconformidad que puede interponer una persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, con relación al servicio al cliente ofrecido por parte del personal de Valid Sucursal Colombia.

Reclamo: Es la manifestación que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, para exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación o entrega de un producto y/o servicio ofrecido por parte de Valid Sucursal Colombia.

Solicitud: Es aquel derecho que tiene toda persona natural o jurídica, para presentar ante Valid Sucursal Colombia sus requerimientos y obtener así respuesta a dicha solicitud.

Felicidades: Manifestación de exaltación y satisfacción de toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación, por el servicio o producto ofrecido por parte de Valid Sucursal Colombia.

4. FORMATOS Y / O DOCUMENTOS UTILIZADOS

- POL-VA-AD-03 Políticas de Datos Personales
- FOR-VA-CD-07 Formulario de PQRSF físico
- FOR-VA-CD-09 Formulario de PQRSF virtual
- FOR-VA-CD-17 Registro de PQRSF
- FLU-VA-CD-03 Flujo Atención y Tratamiento de PQRSF

5. CASOS QUE NO SE CONSIDERAN PQRSF

VALID cuenta con los siguientes niveles de atención que no implican el registro y tratamiento de una PQRSF y que podrán ingresar por cualquiera de los canales habilitados para la recepción de PQRSF de la ECD y que podrán ser resueltos en primer contacto.

RESPONSABLE	ACTIVIDADES
Sena Administrative Trainee o Auxiliar Administrativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respuestas a consultas de Información de dirección y datos de contacto de Valid Sucursal Colombia. 2. Cuando el usuario requiera información sobre productos o servicios de la ECD, se comunicará directamente con el BDM, funcionarios de la ECD o se brindará el correo comercialcol@valid.com. 3. Cuando el usuario requiera soporte o asistencia técnica en relación con los servicios o productos de la ECD, se comunicará directamente con los funcionarios de la ECD o se brindará el correo comercialcol@valid.com.

6. CANALES DE ATENCIÓN Y DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Valid Sucursal Colombia cuenta con 4 canales habilitados para que un usuario y/o suscriptor puedan interponer una PQRSF:

CANAL DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE
1. PÁGINA WEB: https://www.validcolombia.com/ . Botón contáctenos:	Al momento de diligenciar el formulario publicado en la página web, el RA Leader recibirá la notificación de diligenciamiento y recopilará la evidencia necesaria para brindar respuesta al usuario.	RA Leader
2. RADICACIÓN FÍSICA: Av calle 100 # 19 -54 Ofc 1001 Edificio Prime Tower, piso 10.	Para cualquiera de los casos relacionados, el primer contacto será el Sena Administrative Trainee o Auxiliar Administrativo quienes lo escalarán, si aplica como una consulta relacionada con Servicios de Certificación Digital, al equipo de operación de la ECD para la recopilación de la evidencia necesaria y brindar respuesta al usuario.	Sena Administrative Trainee o Auxiliar Administrativo / Operación de la ECD
3. CORREO ELECTRÓNICO: Envío de un correo electrónico por parte del usuario y/o suscriptor a atencionalcliente@valid.com		
4. VÍA TELEFÓNICA: (601) 7443900.		

7. PROCEDIMIENTO Y TRATAMIENTO DE LA PQRSF

ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO DE RESPUESTA
Recepción y radicación de la PQRSF	El usuario interpone la PQRSF a través de cualquiera de los canales habilitados por VALID	Usuario RA Leader	Se clasificará la PQRSF en el FOR-VA-CD 17 Registro de PQRSF, y se comunicará el radicado generado al usuario vía correo electrónico.	1 día hábil
Análisis de la PQRSF	Se recopilarán evidencias objetivas y suficientes para la investigación y proyección de la respuesta.	Operación de la ECD	La evidencia recopilada será almacenada en el Share point.	5 días hábiles
Recolección de Evidencias para respuesta	Una vez recopilada la información en los términos establecidos, el RA Leader proyectará una descripción de las evidencias recolectadas para elaboración de la respuesta.	RA Leader	Evidencias de actividades para respuesta al caso	4 días hábiles
Revisión de evidencias y Proyección y de la respuesta al usuario / suscriptor	Aportadas las evidencias recolectadas por el equipo de la operación de la ECD, serán remitidas al LEGAL – asesor externo, con el objetivo de redactar la respuesta formal de la PQRSF; respuesta enviada a los involucrados de la ECD para conocimiento y al equipo de Office Manager para respuesta formal	LEGAL (Proveedor)	Oficio de respuesta	5 días hábiles
Comunicación de la respuesta al usuario.	El Oficio de respuesta será enviado al usuario vía correo electrónico o físico, de acuerdo con las condiciones de recepción o preferencias mencionadas por el usuario/suscriptor.	Sena Administrative Trainee o Auxiliar Administrativo	Almacenamiento en sharepoint de: Correo electrónico con el envío de la respuesta Oficio de la respuesta Diligenciamiento del	15 días hábiles

Valid	PRO-VA-CD-03		Versión 2.0 Público Página 8 de 8
	ATENCIÓN Y TRATAMIENTO DE PQRSF		
			FOR-VA-CD 17 Registro de PQRSF

8. CONSIDERACIONES GENERALES

- Para el manejo de las solicitudes de PQRSF se mantiene la premisa 'primero en entrar, primero en salir', de esta manera se asegura imparcialidad al no tener ningún tipo de predilección a la hora de atender una solicitud. Las PQRSF serán atendidas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de recibo.
- Datos personales: El titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición, queja o reclamo de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m al correo electrónico protecciondatoscol@valid.com o radicarla en la siguiente dirección que corresponde a nuestra oficina Calle 100 # 19-54, Oficia 1001. Ed Prime Tower de Bogotá (Colombia). La petición, queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular o su representante, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer y que acrediten su identidad o representación a favor del Titular. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del reclamo 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. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. 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 atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.
- El tratamiento de todas aquellas PQRSF relacionadas a la protección de los datos personales se soporta en las políticas de confidencialidad y tratamiento de datos personales (POL-VA-AD-03 POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES)

--- FIN DE DOCUMENTO ---