

SERVICIO DE VALOR AÑADIDO
AUTORIDAD DE SELLO DE TIEMPO



POLÍTICA DE
GESTIÓN DE DISPUTAS CON LOS CLIENTES

SGTSA-PO-04

Versión 1.0

CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	3
2.	ALCANCE	3
3.	POLÍTICA	3
3.1.	Gestión de disputas.....	3
3.1.1.	Responsabilidades y procedimientos	3
3.1.2.	Reporte de disputas.....	3
3.1.3.	Evaluación, decisión y respuesta sobre las disputas	3
3.1.4.	Recolección de evidencia	3

1. OBJETIVO

Garantizar un enfoque consistente y eficaz para la gestión de disputas con los clientes.

2. ALCANCE

El alcance de la siguiente política abarca todos los aspectos administrativos y de control que deben ser conocidos y cumplidos por las gerencias, todo el personal y terceros que laboren o tengan relación con SOFT & NET.

3. POLÍTICA**3.1. Gestión de disputas.****3.1.1. Responsabilidades y procedimientos**

- Las responsabilidades de gestión de disputas se encuentran en el Procedimiento de Gestión de Disputas para asegurar que los procedimientos son desarrollados y comunicados adecuadamente dentro de la Institución.

3.1.2. Reporte de disputas

- La comunicación de las disputas es a través de teléfono, o correo electrónico definido por SOFT&NET para cada servicio en producción.

3.1.3. Evaluación, decisión y respuesta sobre las disputas

- Toda disputa es registrada, evaluada y atendida de acuerdo con el procedimiento de Gestión de Disputas para buscar una solución definitiva o en caso contrario brindar una solución temporal hasta establecer la solución definida.

3.1.4. Recolección de evidencia

- La Institución ha definido un procedimiento para la identificación, recolección y conservación de la información que puede servir como evidencia para propósitos de acción disciplinaria y legal. Se describe dicho procedimiento en el Procedimiento Gestión de Disputas.

Historial de Cambios al documento

Fecha	Versión	Descripción	Autor
16.03.2018	1.0	Documento Inicial	Gerencia de Operaciones
01.06.2020	1.0	Documento Revisado y Aprobado	Responsable de la TSA
01/07/2022	1.0	Se Valida la Política	Gerente del Sistema Integrado de Gestion
01/07/2022	1.0	Se ha revisado la Política	Administrador de la TSA
01/07/2022	1.0	Se aprueba la Política	Responsable de la TSA
23.01-2023	1.0	Validación del Política	Oficial de Seguridad
23.01-2023	1.0	Revision del Política	Administrador de la TSA
23.01-2023	1.0	Aprobacion del Política	Responsable de la TSA
01-11-2024	1.0	Validación del Política	Oficial de Seguridad
01-11-2024	1.0	Revision del Política	Administrador de la TSA
01-11-2024	1.0	Aprobacion del Política	Responsable de la TSA
31/07/2025	1.0	Revision de Documento	Resp de Privacidad y Seguridad
31/07/2025	1.0	Revisado	Administrador de la TSA
31/07/2025	1.0	Aprobado	Responsable de la TSA

Elaborado por: PEDRO RIVERA P.	Revisado por: LEONEL GARCIA J.	Aprobado por: Leonel Garcia J..
 V°B°	 V°B°	 V°B°
Cargo: OFICIAL DE SEGURIDAD	Cargo: Administrador del STA	Cargo: Responsable de la TSA