

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE DISPUTAS

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. RESPONSABILIDADES	3
5. CONDICIONES GENERALES.....	3
6. PROCEDIMIENTO	4

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar las disputas con los clientes de SOFT & NET.

2. ALCANCE

Aplica a todas las disputas/reclamos que puedan causar un potencial daño a SOFT & NET.

3. DEFINICIONES

- **Disputas/reclamos:**

Eventos no deseados o inesperados, que tienen una significativa probabilidad de comprometer las operaciones comerciales.

- **Respuesta a disputas/reclamos:**

Se define así a las actividades de respuesta en forma sistemática, minimizando la ocurrencia, facilitar una respuesta y recuperación rápida y eficiente, minimizando la pérdida de la información y la interrupción de los servicios.

4. RESPONSABILIDADES

4.1 Personal de Gerencia de Operaciones

- Atender los reclamos que han sido reportados.
- Conocer este procedimiento.

4.2 Jefe de Proyectos y Servicios

- Atender el requerimiento recibido por el Personal de Gerencia de Operaciones
- Determinar si es que el personal interno puede solucionar el reclamo o solicitar apoyo externo para poder dar una solución al mismo.

5. CONDICIONES GENERALES

- Todos los clientes pueden reportar sus reclamos a través del sistema de gestión de incidentes (JIRA) en la opción de consultas y/o reclamos.

- Este procedimiento debe asegurar una rápida y efectiva respuesta a los reclamos realizados a SOFT & NET.
- El monitoreo permanente deberá prever las consultas y/o reclamos de los clientes, logrando identificar e implementar controles preventivos y correctivos que aseguren el servicio.
- La pronta comunicación y notificación de las consultas y/o reclamos tiene como objetivo minimizar el impacto y responder inmediatamente al cliente.

6. PROCEDIMIENTO

6.1 Comunicación del Evento

Los clientes, comunican las consultas y/o reclamos a través de teléfono +51 421 2777, correo electrónico: soportepki@soft-net.com.pe o por el Sistema de Atención de Incidentes JIRA.

6.2 Evaluación del Evento

El Gerente de Operaciones deberá evaluar el evento. Si cumple con cualquiera de las condiciones que se describen a continuación:

- Pérdida de servicio (disponibilidad del servicio de TI).
- Incumplimientos de políticas, normas y/o procedimientos sobre el servicio.
- Cambios no controlados en los sistemas (software y hardware) y servicios.
- Violaciones de acceso a los sistemas.
- Correos fraudulentos (phishing) solicitando información del usuario.
- Pérdida o fuga de Información.
- Mal uso y abuso del correo electrónico.
- Detección de vulnerabilidades de la seguridad.
- Identificación de sobrecarga de tráfico de la red que afectan los servicios.

6.3 Respuesta a consultas y/o reclamos

6.3.1 Comunicación

El Jefe de Proyectos y Servicios comunica las consultas y/o reclamos a los responsables de la solución y a otros usuarios según se considere necesario, por correo electrónico, teléfono o personalmente.

6.4 Recolección de Evidencias

- Se debe establecer una cadena de custodia y no eliminar ningún registro hasta que la consulta y/o reclamo se haya cerrado. Para tal fin se debe recolectar logs de auditoría y evidencias del evento para:
 - a) Analizar la consulta y/o reclamo.
 - b) Búsqueda de información.
 - c) Preservación de evidencia.
 - d) Utilizar como evidencia en caso de incumplimiento con requerimientos contractuales, regulatorios o legales.

6.5 Escalamiento

- En caso la consulta y/o reclamo no pueda ser resuelta internamente, el Jefe de Proyectos y Servicios deberá escalarlo a la Gerencia de Operaciones si las consecuencias del evento lo ameritan.

6.6 Medidas Disciplinarias

En caso de que el evento sea ocasionado intencionalmente por el personal de SOFT & NET. se tomarán las acciones disciplinarias establecidas.

6.7 Realimentación al Usuario

Una vez que la consulta y/o reclamo haya sido solucionada y cerrada, el Jefe de Proyectos y Servicios de SOFT&NET comunica los resultados al cliente, vía correo electrónico, teléfono o a través del Sistema de Atención de Incidentes.

Historial de Cambios al documento

Fecha	Versión	Descripción	Autor
16.03.2018	1.0	Documento Inicial	Gerencia de Operaciones
01/07/2022	1.0	Se valida	Gerente del Sistema Integrado de Gestion
01/07/2022	1.0	Se ha revisado	Administrador de la TSA
01/07/2022	1.0	Se aprueba	Responsable de la TSA
23.01-2023	1.0	Validación del Procedimiento	Oficial de Seguridad
23.01-2023	1.0	Revision del Procedimiento	Administrador de la TSA
23.01-2023	1.0	Aprobacion del Procedimiento	Responsable de la TSA
02/06/2023	1.0	Revision de Documento	Gerente del Sistema Integrado de Gestión
02/06/2023	1.0	Revision de Documento	Administrador de la TSA
02/06/2023	1.0	Aprobación	Representante de la TSA
01-11-2024	1.0	Revision de Documento	Oficial de Seguridad
01-11-2024	1.0	Revisado	Administrador de la TSA
01-11-2024	1.0	Aprobado	Responsable de la TSA
31/07/2025	1.1	Revision de Documento y actualización de medios de comunicación	Resp de Privacidad y Seguridad
31/07/2025	1.1	Revisado	Administrador de la TSA
31/07/2025	1.1	Aprobado	Responsable de la TSA

Elaborado por: PEDRO RIVERA	Revisado y Aprobado por: Leonel Garcia	Revisado y Aprobado por: CARLOS DEXTRE
 V°B°	 V°B°	 V°B°
Cargo: OFICIAL DE SEGURIDAD	Cargo: Administrador del STA	Cargo: Responsable de la TSA