

Procedimiento de Gestión de Disputas

CLASIFICACIÓN	PÚBLICO
ÁMBITO DE DIFUSIÓN	Sin restricciones

TÍTULO	Procedimiento de Gestión de Disputas
RESPONSABLE	Responsable de Seguridad
CÓDIGO	PRO.06

CONTROL DE VERSIONES		
Versión	Fecha	Descripción
1.0	03/03/2023	Creación del documento
1.1	27/08/2024	Revisión anual
2.0	26/08/2025	Revisión anual, actualización de campos siguiendo la Política de Gestión Documental

REFERENCIAS	
Código	Título

ABREVIATURAS	
Abreviatura	Descripción
ENS	Esquema Nacional de Seguridad
SGSI	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
QTSP	Qualified Trust Service Provider

CONTROL DE FIRMAS		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Responsable de Seguridad	Comité de Seguridad de la Información	Comité de Seguridad de la Información

ÍNDICE

1 OBJETO	5
2 ALCANCE	5
3 PROCEDIMIENTO	5
3.1 Inicio del procedimiento	5
3.2 Recepción	5
3.3 Tratamiento	5
3.4 Conclusión	5
4 Confidencialidad	6

1 OBJETO

BEYOND THE SCOPE, S.L., en lo sucesivo PERMISSO, ha elaborado el presente documento, en el que se recoge el procedimiento de resolución de disputas con el fin de registrar, analizar, procesar y revisar todas las quejas y/o disputas que se reciban por parte de los usuarios con respecto la prestación de servicios de confianza.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el tipo de quejas y/o disputas que se reciban por parte de los Usuarios con respecto de las actividades de certificación de PERMISSO.

3 PROCEDIMIENTO

3.1 Inicio del procedimiento

Cualquier usuario, suscriptor o parte afectada que desee transmitir una queja o documentar una disputa contra uno de los servicios prestados por PERMISSO, deberá notificarlo por una de las siguientes vías:

- A través del formulario de contacto disponible en <https://qtsp.permisso.io/> e indicándolo en el asunto.
- Mediante envío de correo electrónico a la dirección info@permisso.io.
- Mediante escrito certificado a la siguiente dirección: Ronda de Sant Pere, n.º 52, 08010, Barcelona, España.

3.2 Recepción

Recibida una queja, PERMISSO le dará el trámite oportuno, entregando la misma al Responsable que corresponda en función del área que se vea afectada.

Asimismo, PERMISSO ha establecido un registro de disputas y/o, por el que procederá a registrar la misma.

3.3 Tratamiento

El Responsable llevará a cabo un análisis del caso con el fin de determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora que sean pertinentes.

El Responsable si así lo requiriese, podrá solicitar al Usuario que haya remitido la queja, toda la información pertinente que le resulte necesaria para determinar las acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

PERMISSO responderá en un plazo no superior a 15 días hábiles a partir de la recepción de la queja. No obstante de lo anterior, en función de la gravedad y dificultad del asunto, el plazo para la resolución del trámite podrá ser superior al indicado, debiendo PERMISSO mantener informado al usuario sobre el avance del proceso.

3.4 Conclusión

Una vez realizadas cuantas acciones correspondan:

En caso de solucionar la queja o disputa, PERMISSO elaborará un informe o reporte con la solución y medidas adoptadas. Posteriormente procederá a informar al Usuario.

En el caso de no poder dar solución, PERMISSO elaborará un informe o reporte que presentará al Comité de Cambios para que se procedan a realizar cuantos cambios o acciones se requieran con el fin de ofrecer una solución. De igual modo se informará al Usuario.

4 Confidencialidad

PERMISSO en cumplimiento de su política de privacidad y de la normativa vigente en materia de protección de datos personales, reflejada el Reglamento Europeo nº2016/679 General de Protección de Datos, mantendrá bajo estricta confidencialidad toda la información o documentación que el usuario le haya proporcionado.