

SEGURIDAD PQRSD

INTEGRANTES: KELLY JOHANNA BELALCAZAR – JOHAN STEVEN TORRES – JULIANA GARCÉS

GRUPO: ADSO 24

FICHA: 2999567

El éxito de un Marketplace virtual depende en gran medida de la confianza y seguridad que ofrece tanto a compradores como a vendedores. Implementar estrategias efectivas de protección de datos, control de fraudes y atención a los usuarios permite prevenir riesgos, resolver disputas y fortalecer la confianza en la plataforma. Un sistema claro de reportes y moderación es clave para mantener la integridad y transparencia del servicio.

TEMAS:

Estrategias de reporte

1. Diseñar un sistema de reporte fácil y accesible para implementar un botón de reporte que sea visible en cada publicación, perfil de usuario y mensaje.
 - Ofrecerles a los usuarios las categorías claras de reporte como, por ejemplo: el contenido inapropiado y comportamiento fraudulento.
 - Permitir que los reportes sean anónimos para fomentar la participación de nuestros usuarios sin temor a represalias.
2. Crear un formulario de contacto específico para reportes y consultas relacionadas con la seguridad.
3. Mantener a los usuarios informados sobre el estado de sus reportes.

Estrategias de moderación

1. Publicar las políticas de forma visible en la plataforma y actualizarlas regularmente.
2. Establecer reglas claras sobre contenido prohibido y comportamientos aceptables.

3. Designar un equipo de moderadores capacitados para revisar y actuar sobre los reportes.
4. Implementar un sistema de advertencias, suspensiones temporales y expulsiones permanentes para infractores.
5. Implementar procesos de verificación de identidad para vendedores y compradores.

Procesos después del reporte

Al momento de que un usuario haga un reporte, un equipo de moderación o un sistema automático revisara el reporte y se evaluara si el reporte infringe las políticas de la plataforma, dependiendo de la gravedad de la infracción se tomaran medidas.

las sanciones varían según la gravedad de la infracción de las políticas del Marketplace, estas variaran en:

- Advertencia: se notificará a el usuario sobre la infracción y posibles consecuencias futuras.
- Eliminación de contenido: se eliminará la publicación, el producto o el perfil que infrinja las normas.
- Suspensión temporal: se suspenderá la cuenta del usuario por un periodo determinado.
- Suspensión permanente: se suspenderá la cuenta del usuario de forma definitiva.
- Restricciones de funciones: se restringirá la capacidad de publicar, vender o comprar al usuario infractor.

En tal caso de que haya reincidencias, las infracciones pueden llevar a sanciones más severas, llegando a la suspensión permanente de la cuenta del usuario.

Gestión de quejas y reclamos (PQRSD)

Para quejas y reclamos, el Marketplace puede funcionar con:

- Un formulario en una pestaña específica, donde el usuario podrá escribir su queja y enviarla.

- Envío de la queja por correo electrónico, con confirmación de recepción y número de seguimiento.
- Sistema de tickets, donde el usuario podrá revisar el estado de su solicitud.

Flujo de Atención PQRSD

1. Recepción:

- El usuario accede al soporte y elige el tipo de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia).
- Métodos: Formulario, chat de soporte o correo.

2. Análisis:

Se clasifica el caso:

- Quejas/reclamos: Problemas con pedidos o vendedores.
- Denuncias: Fraudes, productos falsos, abuso.
- Sugerencias: Mejoras en la plataforma.

3. Respuesta Inicial:

- Confirmación con número de caso y tiempo estimado.
- Respuesta automática si es un problema común.

4. Resolución:

- Casos simples: Solución inmediata (política de reembolsos, cambios).
- Casos complejos: Investigación y mediación.
- Denuncias: Revisión y posibles sanciones (advertencia, suspensión o bloqueo).

5. Cierre del Caso:

- Notificación al usuario con la resolución.
- Opción de apelación si no está conforme.

Manejo de datos

El tiempo de almacenamiento de los datos de un chat o reporte varía según el sistema y las políticas de cada plataforma.

En muchas plataformas, los usuarios pueden acceder a su historial de quejas y reportes. Sin embargo, la disponibilidad de este acceso depende de las políticas de privacidad y manejo de datos de cada servicio.

Cómo Manejan Otras Plataformas las Quejas y Reportes

- Amazon: Tiene un sistema estructurado para gestionar quejas, disputas y reportes, priorizando la resolución rápida y la transparencia tanto para compradores como para vendedores.
- eBay: Enfatiza la protección del comprador y la resolución de conflictos, con un sistema bien definido para gestionar disputas y quejas.
- Airbnb: Actúa como intermediario entre anfitriones y huéspedes, asegurando una gestión eficiente de quejas y disputas.

Herramientas para Mejorar la Atención al Usuario:

- Chatbots e Inteligencia Artificial (IA): Mejora la disponibilidad 24/7 del servicio al cliente, reduce el tiempo de espera y resuelve problemas simples de manera inmediata.
- Sistemas de Gestión de Tickets: Facilita el seguimiento del historial del cliente, asegura que los problemas se resuelvan dentro de un tiempo determinado y proporciona un análisis completo de la eficiencia del soporte.

Bibliografía

https://docs.aws.amazon.com/es_es/prescriptive-guidance/latest/security-best-practices/welcome.html?

<https://www.amazon.com/-/es/gp/help/customer/display.html?nodeId=GSD587LKW72HKU2V>

<https://blog.hubspot.es/sales/seguridad-comercio-electronico#:~:text=La%20seguridad%20en%20el%20comercio%20electr%C3%B3nico%20se%20refiere%20a%20las,en%20las%20plataformas%20en%20l%C3%ADnea>



Ejemplo de página PQRS

Los campos marcados con * son obligatorios

Información del afectado

Seleccione el tipo persona del afectado.

Tipo persona: * ☒ Natural ☐ Jurídica ☐ Anónimo

Persona natural

Tipo de documento: *

Selecciona

Selecciona el tipo de identificación del afectado.

Nombres: *

Ingres los nombres del tipo afectado.

Teléfono fijo:

Ingres el número teléfono fijo.

Celular:

Ingres el número teléfono celular.

Dirección:

Ingres la dirección del afiliado.

Edad: *

Número de documento: *

Ingres el número de identificación de acuerdo al tipo seleccionado anteriormente.

Apellidos: *

Ingres los apellidos del tipo afectado.

Ciudad:

Selecciona

Recuerda seleccionar la ciudad a donde corresponde la dirección del afiliado.

Correo electrónico:

Ingres el correo electrónico del afiliado.

Seleccione el medio por el cual desea recibir la respuesta.

☐ Correo electrónico

☐ Teléfono

☐ Carta física

☐ No requiere respuesta

¿El peticionario es el mismo afectado? * ☒ Si ☐ No

En caso de no ser el afectado seleccionar NO para ingresar los datos del mismo.

Descripción de los hechos *

Describe de manera breve y concreta su solicitud.

Máximo 5000 caracteres

Documento anexo

¿Desea anexar documento?

☐ Si

☒ No