

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben llevar a cabo para la recepción, registro, atención, gestión, seguimiento y cierre de las quejas o reclamos por servicios prestados por ICONTEC.

2. ALCANCE

Todos los cargos y procesos del sistema de gestión ICONTEC.

3. DEFINICIONES

3.1 QUEJAS: Se refiere a los reclamos que por medio de una comunicación verbal o escrita se recibe por cualquier canal de comunicación oficial de ICONTEC, respecto a los productos y/o servicios ofrecidos y/o prestados.

“Expresión de la insatisfacción realizada por una persona y organización, con respecto a sus productos, o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita”. (tomada de ISO 10002:2004)

3.1.1 QUEJA TIPO A: Queja con trámite inmediato, (oportunidad comercial, venta de normas y publicaciones por tienda virtual o servicio de suscripción e-collection).

3.1.2 QUEJA TIPO B: Queja con trámite hasta 10 días hábiles. (quejas técnicas por prestación del servicio, entregables, programación del servicio, otros)

3.1.3 QUEJA TIPO C: Quejas con trámite hasta 20 días hábiles (quejas en extremo sensible que pueden presentar un riesgo reputacional, jurídico o de pérdida de cliente)

3.1.4 QUEJA DE TERCERO: Ver ES-P-AC-004 TRATAMIENTO DE QUEJAS DE TERCEROS

3.2 EVALUACIÓN INTERMEDIA: Es la revisión que realiza la oficina de Servicio al Cliente a cada queja y sugerencia con el propósito de confirmar que está relacionado con un servicio prestado por ICONTEC, que describe los elementos necesarios para hacer el tratamiento según el procedimiento ES-P-AC-003 (la actividad 4 de este procedimiento) y se puede asignar a un Operador de Servicio al Cliente.

3.3 SUGERENCIA: Insinuación y/o propuesta de una idea que hace un cliente o visitante a ICONTEC para que se tenga en consideración.

3.4 RECLAMANTE: Persona u organización que utiliza los productos o recibe los servicios de un cliente de ICONTEC y que interpone una queja a ICONTEC.

4. ASPECTOS GENERALES

4.1 Con el propósito de elevar la satisfacción de los clientes, todos los colaboradores deben velar por el cumplimiento de todos los lineamientos y compromisos con los clientes, actuando con rigor y seriedad de acuerdo con las obligaciones adquiridas, las promesas realizadas, en el

tiempo acordado con los clientes, atendiendo los principios y valores institucionales y la política de calidad.

4.2 Todos los colaboradores de ICONTEC pueden recibir por cualquier canal una queja o sugerencia de un cliente. Su compromiso se limita notificar al cliente que la información ha sido recibida y será transmitida sin demora injustificada, no se deben adquirir compromisos que no son de su responsabilidad o que no dependen de sus actividades.

NOTA: Los datos mínimos esenciales para recibir una queja verbal son: nombre, teléfono, correo electrónico, dirección, empresa (si aplica), tema y/o producto.

4.3 Dentro del compromiso de ICONTEC para la atención de las quejas y sugerencias, se debe informar a los clientes sobre los canales de comunicación que pueden utilizar para contactarnos para este fin. Por lo anterior, todos los medios y materiales de publicidad: plegables, videos, así como la papelería institucional: tarjetas de presentación, papelería membretada, sobres; firmas electrónicas de todos los colaboradores internos y externos, las carteleras institucionales, entre otros deben hacer referencia clara y destacada a la página web de ICONTEC y/o el correo electrónico cliente@ICONTEC.org, como punto de contacto institucional y servicio al cliente.

4.4 Los canales por los cuales cualquier cliente puede contactar a ICONTEC para presentar quejas o sugerencias son:

a. De manera escrita:

- Documento físico radicado
- Buzón de sugerencias.
- Formato de sugerencias, quejas y felicitaciones (ES-P-AC-03-F-007).
- Correo electrónico: cliente@ICONTEC.org, que corresponde al contáctenos en la página web www.ICONTEC.org.
- Correo electrónico ICONTEC de cualquier colaborador.
- Encuesta post venta

b. De manera verbal:

- En un encuentro directo personal o telefónico con cualquier colaborador de ICONTEC, interno o externo.
- Línea de Atención al cliente, Call Center 018000949000 y en Bogotá (571) 6078888
- La línea directa a la oficina de servicio al cliente (6078888 Ext. 1220)
- Con el operador de servicio al cliente en las regionales nacionales o con el encargado de las sedes en internacional.

Nota: Las quejas presentadas en un idioma diferente al español sólo serán recibidas de manera escrita.

4.5 Las quejas tipo A Y B, así como las sugerencias por cualquier medio deben ser contestadas máximo en 10 días hábiles y para las quejas tipo C se dará un tiempo de respuesta máximo 20 días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción en ICONTEC. Los colaboradores de ICONTEC responsables de dar respuesta formal a los clientes son los directores y/o jefes de servicio, directores regionales, gerentes de filiales, jefe de Mercadeo, Asistente de Servicio al Cliente y/o operadores de servicios, quienes deben propender porque desde el primer momento la respuesta sea resolutoria y no solamente de notificación de trámite.

4.6 Como resultado de cada período de análisis y seguimiento mensual de las quejas y sugerencias recibidas, cada líder de proceso es responsable porque se tomen acciones de mejora tanto de gestión de proceso como del servicio, bien sean acciones correctivas o preventivas,

4.7 ICONTEC analizará las quejas o sugerencias anónimas o sin identificación del remitente, solamente si: se trata de una manifestación respetuosa, con razones de hecho, sustentada, que aporte pruebas y que sea del campo de acción de ICONTEC para cada servicio en particular. En todo caso, se registrará en Nuestra Net y el área de Servicio al Cliente, determinará la necesidad de tomar acciones posteriores. En términos generales se notificará a la empresa implicada y se dará respuesta al remitente. En caso de mensajes recibidos por medio electrónico aquellas identificaciones que causen duda frente a su veracidad deberán ser verificadas antes de iniciar el trámite, para clasificarlas o no en anónimas.

4.8 Todas las quejas deben tener una respuesta formal independientemente de la respuesta resolutoria, por ejemplo, si el cliente indica que no ha recibido la factura no será suficiente el envío de dicha factura como comunicación a este cliente, esta debe acompañarse con una respuesta ofreciendo excusas de acuerdo con el formato ES-P-AC-03-F-001 Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC

4.9 Para los clientes con varias sedes (ciudades o países) el trámite de una queja se realizará en la regional responsable de atender al cliente, la cual deberá notificar al operador y director regional involucrado de la otra (s) sede(s) (cuando sea pertinente). Al remitente de una queja, independientemente si es o no de la sede principal, se debe remitir una comunicación informando el trámite realizado.

4.10 Las sanciones de entidades de vigilancia y control con respecto a los servicios ofrecidos por ICONTEC deben tener el tratamiento como queja, teniendo el debido cuidado frente a la información registrada para evitar divulgación de temas confidenciales. El área jurídica será la responsable por la gestión de estos casos y tendrá la custodia de la información, para lo cual aplicará el procedimiento: ES- P-GJ-002: Tratamiento de procesos judiciales e investigaciones administrativas.

4.11 La comunicación de la decisión tomada frente a la solicitud del reclamante debe hacerla, o revisarla y aprobarla, una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en el objeto de la queja.

4.12 Cuando el objeto de la queja sea técnico y se extienda más de los tiempos establecidos en el punto 4.5 para dar respuesta final, se deberá enviar el formato ES-P-AC-03-F-010 Comunicado de información parcial sobre el estado de la queja.

4.13 Para el servicio de venta de normas y publicaciones, mediante la tienda virtual o el servicio de suscripción e-collection, se tomará como queja los casos en que se constate que, aunque el cliente dio seguimiento a los pasos indicados con los requisitos técnicos para el uso de la herramienta, no pudo hacer uso de ella.

4.14 Para el servicio de RSPO se tendrán en cuenta los siguientes lineamientos:

- Únicamente se recibirán quejas presentadas de manera escrita.
- Una vez recibida la queja, esta debe ser notificada dentro de los siguientes 7 días al Organismo de Acreditación y a RSPO.

- Se da un tiempo máximo de 60 días para dar solución a la queja.

4.15 Para dar trámite a las quejas, éstas son divididas en tipologías cada una con su respectivo responsable tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tipología	Servicio	Responsable
Técnicos	Acreditación Salud Educación Certificación Producto Certificación Sistemas de Gestión Inspección Desarrollo Sostenible Normalización Laboratorios	Operador de servicio al cliente delegado por la UT correspondiente.
Entregables	Educación	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente
	Acreditación Salud Laboratorios Inspección Desarrollo Sostenible Certificación Sistemas de Gestión Certificación Producto	Operador de servicio al cliente delegado por la UT correspondiente.
	Normas y Publicaciones	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente Nota: Si la queja trata temas de contenido de la norma el Operador de servicio al cliente responsable delegado por la UT de Normalización.
Programación	Acreditación Salud	Operador de servicio al cliente delegado por la UT de Acreditación Salud
	Educación	Operador de servicio al cliente delegado por la UT de Educación
	Certificación Producto Certificación Sistemas de Gestión Desarrollo Sostenible	Operador de servicio al cliente delegado por Operaciones
	Inspección	Operador de servicio al cliente delegado por la UT de Inspección
	Normalización	Operador de servicio al cliente delegado por la UT de Normalización

Comercial	Todos los servicios	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente
Otros	Todos los servicios	Según la evaluación intermedia.

Nota: En caso de que en la queja se involucre más de un servicio, se recolectará la información con los Operadores de servicio al cliente involucrados y desde la Regional o Filial se dará respuesta al cliente.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	DOCUMENTOS
1	INICIO			
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">RECEPCIÓN DE LA QUEJA, O SUGERENCIA</div> 	Todos los cargos	Por medio de los canales descritos en el punto 4.4 se puede recibir una queja, esta información debe ser puesta en conocimiento de la Oficina de Servicio al Cliente, por medio escrito (e-mail o carta física)	
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">ANÁLISIS DE LA QUEJA O SUGERENCIA</div> 	Asistente de Servicio al Cliente	Se debe hacer un análisis a partir de los siguientes criterios: •La queja debe estar relacionada con la razón social de ICONTEC •El producto o servicio en el que se incumplió haya sido ofrecido por ICONTEC	
4	EVALUACIÓN INTERMEDIA	Asistente de Servicio al Cliente	Esta evaluación intermedia se realiza para confirmar si se	

	↓		<p>trata de una queja tipo A / B / C o sugerencia, la cual debe ser direccionada al Operador de Servicio correspondiente.</p> <p>Nota: A las disputas y apelaciones se les debe realizar la evaluación intermedia a fin de identificar si incluye o no una queja; los criterios de evaluación serán los mismos de la actividad 3.</p>	
5	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> CONFIRMACIÓN AL RECLAMANTE SOBRE LA RECEPCIÓN E INICIO DEL PROCESO DE SU QUEJA </div> ↓	Asistente de Servicio al Cliente	<p>Cuando la evaluación intermedia confirma que se trata de una queja o sugerencia se envía un correo electrónico o se realiza llamada telefónica notificando que se encuentra en trámite la información y anunciando que recibirá respuesta lo más pronto posible.</p> <p>ES-P-AC-03-F-002 Comunicado de recibido</p>	<u>COMUNICADO DE RECIBIDO,</u>
6	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> FORMALIZACIÓN DE LA QUEJA O SUGERENCIA </div> ↓	Asistente de Servicio al Cliente.	<p>Si se trata de una queja tipo B/C y satisface los criterios del análisis de la queja, la información debe ser ingresada por el Asistente de servicio al cliente a la Base de Quejas y a Nuestra Net – Módulo de mejoramiento y remitirse al Operador de servicio al cliente que atiende el proceso responsable del tema.</p> <p>En caso de que sea una queja tipo A, está</p>	

			se registrará únicamente en la Base de Quejas	
7	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-bottom: 10px;"> DIRECCIONAMIENTO A LOS RESPONSABLES PARA EL TRATAMIENTO DE LA QUEJA </div> 	Asistente de Servicio al Cliente.	<p>Las quejas tipo B/C se direcciona al Operador de Servicio al cliente respectivo. El Asistente de Servicio al Cliente hará un seguimiento cada 3 días.</p> <p>Las quejas tipo A, considerando que son de fácil solución, se tramitan directamente con el responsable del área en la cual se ocasionó el inconveniente.</p> <p>Para el caso de quejas tipo A presentadas por Oportunidad Comercial (no contacto al cliente en 24 hrs) se tendrá en cuenta:</p> <p>El call center hará seguimiento al cliente en 24 horas para validar el contacto por parte del Ejecutivo de Cuenta asignado a la oportunidad.</p> <p>Se tendrán 3 tipos de alerta de PQR por parte del CallCenter:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Envío de la oportunidad comercial a la Regional desde el callcenter 2. En caso de no haber contacto efectivo en 24 horas, el call center hará envío de PQR al Asistente de Servicio al 	

			<p>Cliente y al coordinador de operaciones.</p> <p>3. En caso de no haber contacto en las siguientes 24 horas, se hará el envío de PQR 2 al Asistente de Servicio al Cliente, Director Reg. y Director Comercial.</p>	
8	<p>INVESTIGAR LA QUEJA O SUGERENCIA E IDENTIFICAR SU SOLUCIÓN</p> 	Operadores del Servicio al Cliente	<p>Los Operadores de servicio al cliente deberán investigar todas las circunstancias e información pertinente que implica la queja o sugerencia.</p> <p>La información recolectada en la investigación de la queja y sugerencia que soporta la respuesta emitida al cliente, se registra en la sección del seguimiento de cada caso en Nuestra Net.</p>	
9	<p>DAR RESPUESTA AL CLIENTE</p> 	Directores	<p>Para las quejas tipo B/C:</p> <p>El director de cada Regional, director UT o líder de proceso debe comunicarle al cliente la decisión frente a su queja.</p> <p>Debe darse una respuesta formal por escrito bien sea por correo físico o electrónico, teniendo como base el formato</p>	<p><u>CARTA DE EXCUSAS DIRIGIDO A CLIENTE ICONTEC,</u></p>

			<p>ES-P-AC-03-F-001 Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC, para la notificación del cierre de la queja.</p> <p>Para las quejas tipo A:</p> <p>Únicamente se realiza la corrección inmediata y se comunicará al cliente la solución efectuada.</p> <p>Nota: Si se da respuesta a la queja por correo electrónico (no carta adjunta), ésta únicamente podrá ser enviada por la Jefatura o Dirección del proceso y/o servicio.</p>	
10	<p>NOTIFICACIÓN DE AVANCE</p> 	Asistente de Servicio al Cliente	<p>Quejas: si cumplido 10 días hábiles no se ha dado respuesta mediante el formato ES-P-AC-03-F-001, se enviara a la persona que puso la queja el formato ES-P-AC-03-F-010 Comunicado de información parcial sobre el estado de la queja” Si entre los 10 días hábiles no se ha dado respuesta pero se han sostenido comunicaciones con el cliente no será necesario hacer envío del formato ES-P-AC-03-F-010</p>	<p><u>CARTA DE EXCUSAS DIRIGIDO A CLIENTE ICONTEC, COMUNICADO DE INFORMACIÓN PARCIAL SOBRE EL ESTADO DE LA QUEJA,</u></p>
12	<p>CIERRE DE LA QUEJA O SUGERENCIA</p> 	Asistente de Servicio al Cliente	<p>Para las quejas tipo B/C: Si transcurridos 5 días hábiles, el cliente no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso y documentarlo</p>	

			<p>en Nuestra Net y en caso de que existan documentos físicos se deben archivar en la carpeta de Servicio al cliente que debe tener cada Operador de servicio al cliente.</p> <p>Nota 1: Todos los documentos físicos deben ser escaneados e ingresados a Nuestra Net para el histórico de cada caso.</p> <p>Nota 2: Cuando la respuesta sea dada desde una UT, debe enviarse copia al director regional a la que pertenece la empresa.</p> <p>Nota 3: El Operador de servicio al cliente debe cargar en Nuestra Net los siguientes anexos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Queja expuesta por el cliente. (Carta física escaneada, correo electrónico, registro escrito de la llamada o conversación personal). • Tratamiento y acciones tomadas al momento de dar solución a la queja. • Carta de respuesta al cliente según el formato ES-P-AC-03-F-001 (Carta de 	
--	--	--	--	--

			<p>excusas dirigidas a cliente ICONTEC).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibido de la carta por parte del cliente y/o evidencia del envío (correo electrónico, guía de envío). <p>Si posterior a los 5 días el mismo cliente presenta otro requerimiento a ICONTEC por el mismo motivo se abrirá un nuevo caso, pero se describirá como la continuación de uno ya tratado.</p>	
13	FIN			

6. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

6.1 Para llevar el control de respuesta oportuna a las quejas interpuestas por los clientes de ICONTEC se cuenta con la base de datos ES-P-AC-03-F-008, esta es gestionada permanentemente por el Asistente de Servicio al Cliente.

7. ANALISIS DE DATOS PARA LA TOMA DE ACCIONES DE MEJORA

7.1 Se debe analizar las quejas teniendo en cuenta lo siguiente:

- Severidad del incumplimiento.
- Recurrencia por parte del mismo cliente o por parte de más usuarios hacia el mismo producto o servicio (revisarlo de forma semestral)

7.2 De acuerdo con el análisis realizado, el líder del proceso debe evaluar la necesidad de establecer acciones de mejora. En caso de generar acciones de mejora se deben seguir los lineamientos del procedimiento ES-P-CG-003 “Mejora del Sistema de Gestión”.

8. RELACIÓN DE ANEXO Y FORMATOS

- ▶ ES-P-AC-03-A-002 Política de quejas
- ▶ ES-P-AC-03-F-001 Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC
- ▶ ES-P-AC-03-F-002 Comunicado de recibido
- ▶ ES-P-AC-03-F-007 Sugerencia
- ▶ ES-P-AC-03-F-008 Control de gestión a quejas y quejas de terceros
- ▶ ES-P-AC-03-F-010 Comunicado de información parcial sobre el estado de la queja.
- ▶ ES-P-AC-03-F-011 Notificación de cierre queja de tercero