

Tratamiento sobre quejas



Reporte de la queja

RESPONSABLE:
Cualquier parte interesada

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

- » Documento físico radicado.
- » Redes sociales.
- » Contáctenos:
 - Pagina web www.icontec.org.
 - Correo electrónico: cliente@icontec.org
 - Línea de Atención al cliente 018000 949 000 y en Bogotá (571) 6078888
 - Oficina de Servicio al Cliente (571) 6078888 Ext. 1220
- » En un encuentro directo personal o telefónico con cualquier colaborador de ICONTEC, interno o externo.

Recepción de la queja

RESPONSABLE:
Cualquier colaborador

La información recibida será puesta en conocimiento de la oficina de Servicio al Cliente.

Análisis de la queja

RESPONSABLE:
Cualquier colaborador

Se debe hacer un análisis a partir de los siguientes criterios:

- » La queja debe estar relacionada con la razón social de **ICONTEC**.
- » Que el producto o servicio en el que se incumplió haya sido ofrecido por **ICONTEC**.

Investigación de la queja

RESPONSABLE:
Operadores de Servicio al Cliente

Los Operadores de Servicio al Cliente deberán investigar todas las circunstancias e información pertinente que implique la queja.

Dar respuesta al cliente

RESPONSABLE:
Directores

El director de cada Regional, director UT o líder de proceso debe comunicarle al cliente la decisión frente a su solicitud. (10 días hábiles)

Cierre de la queja

RESPONSABLE:
Asistente de Servicio al Cliente

Si transcurridos 5 días hábiles, el cliente no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso.

Este diagrama es un resumen del procedimiento ES-P-AC-003 "Tratamiento de quejas y sugerencias" en su versión 13 la cual se encuentra vigente.



Treatment of complaints



Report of complaint

RESPONSIBLE: :
Any interested party

The channels through which any customer can contact ICONTEC to submit complaints and suggestions are:

- » Physical document registered
- » Social Network sites.
- » Contact us:
 - Website www.icontec.org
 - E-mail: cliente@icontec.org
 - Toll-free Customer service: 018000 949 000 in Bogotá: (571) 6078888
 - Customer Service Office: (571) 6078888 ext. 1220
- » By any direct meeting in person or by phone with any internal or external employee of ICONTEC.

Receipt of complaint

RESPONSIBLE:
Any employee

The information received shall be made known to the Customer Service Office.

Analyze the complaint

RESPONSIBLE:
Any employee

An analysis shall be made taking into account the following criteria:

- » The complaint shall be related to ICONTEC registered name.
- » The non-compliant product or service was offered by ICONTEC.

Investigate the complaint

RESPONSIBLE:
Customer Service Operators

A customer service operator shall investigate all the relevant circumstances and information involved in the complaint.

Provide response to the customer

RESPONSIBLE:
Directors

The director of each Regional branch, the UT Director or the process leader shall communicate to the customer the decision about his/her request (10 working days).

Closing of the complaint

RESPONSIBLE:
Customer Service Assistant

If after 5 days the customer does not express any complementary concern, the case will be closed.

