

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los procesos de Icontec a nivel nacional e internacional

3. DEFINICIONES

3.1 PETICIÓN:

Es cuando una parte interesada solicita a ICONTEC cualquier información relacionada con la prestación del servicio. Con trámite inmediato, (oportunidad comercial, venta de normas y publicaciones por tienda virtual o servicio de suscripción e-collection.

3.2 QUEJAS:

Expresión de la insatisfacción realizada por una persona y organización, con respecto a sus productos, a la atención brindada por parte de un colaborador, a la prestación del servicio o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Con trámite hasta 10 días hábiles. (quejas técnicas por prestación del servicio, entregables, programación del servicio, otros)

3.3 RECURSO:

Con trámite hasta 20 días hábiles (quejas en extremo sensible que pueden presentar un riesgo reputacional, jurídico o de pérdida de cliente).

3.4 QUEJA DE TERCERO:

Expresión de insatisfacción comunicada a ICONTEC y que es presentada por una persona u organización sobre un cliente de un servicio de evaluación de la conformidad de ICONTEC.

3.5 EVALUACIÓN INTERMEDIA:

Es la revisión que realiza el proceso de Servicio al Cliente a PQR's 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 P-SC-002 (la actividad 4 de este procedimiento) y se puede asignar a el Operador de Servicio al Cliente

3.6 FELICITACIÓN:

Reconocimiento por conductas o acciones de funcionarios.

3.7 RECLAMANTE:

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

3.8 CLIENTE:

Persona natural o jurídica que recibe un servicio y/o producto.

3.9 CLIENTE DE UN SERVICIO DE EVALUACIÓN DE LA CONFORMIDAD DE ICONTEC:

Persona natural o jurídica que ha celebrado algún tipo de negocio jurídico con ICONTEC en alguna de las modalidades de los servicios de evaluación de la conformidad

4. GENERALIDADES

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, tiempo acordado con los clientes, atendiendo los principios y valores institucionales.

4.2 Todos los colaboradores de ICONTEC pueden recibir por cualquier canal una PQR de un cliente. Y se debe notificar al proceso de Servicio al Cliente quién realizará el trámite correspondiente.

4.3 En caso de que la PQR llegue a un área, regional o sede y esta no sea reportada al proceso de Servicio al Cliente, la responsabilidad de tramitar la queja será del área, regional o sede que no la reportó y se levantará una No Conformidad por incumplimiento del procedimiento P-SC-002.

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

4.4 Dentro del compromiso de ICONTEC para la atención de las PQR's, 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.

4.5 Los canales por los cuales cualquier cliente puede contactar a ICONTEC para presentar PQR's son:

a. De manera escrita:

- Documento físico radicado
- Correo electrónico: cliente@icontec.org
- Contáctenos - www.icontec.org
- Correo electrónico ICONTEC de cualquier colaborador.
- Encuesta post venta
- Redes sociales
- Chat tienda virtual

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 o La línea directa a la oficina de servicio al cliente (6078888 Ext. 1220)

Nota:

- Todas las Quejas de Terceros deben presentarse de manera escrita.
- Las quejas presentadas en un idioma diferente al español sólo serán recibidas de manera escrita.
- A las reposiciones y apelaciones se les debe realizar un análisis a fin de identificar si incluye o no una queja.

4.6 Para llevar el control de respuesta oportuna a las quejas interpuestas por los clientes de ICONTEC se cuenta con la base de quejas, esta es gestionada permanentemente por el Asistente de Servicio al cliente de Servicio al Cliente.

4.7 Las quejas deben ser contestadas máximo en 10 días hábiles y para los recursos 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 y/o Asistente de Servicio al cliente de Servicio al Cliente, quienes deben propender porque desde el primer momento la respuesta sea resolutoria y no solamente de notificación de trámite.

4.8 Como resultado de cada período de análisis y seguimiento semestral de las PQR's 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.

4.9 ICONTEC analizará las PQR's 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 Proceso de Servicio al Cliente, determinará la necesidad de tomar acciones posteriores. 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.

4.10 Todas las quejas y recursos 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 base *Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC*.

4.11 Las PQR's presentadas por un cliente con varias sedes deben ser notificadas a la regional /filial responsables del cliente y tramitadas desde la regional/filial involucrada

4.12 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 PQR.

4.13 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 un comunicado de información parcial sobre el estado de la queja.

4.14 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.

4.15 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.

4.16 Para llevar el control de respuesta oportuna a las quejas interpuestas por los clientes de ICONTEC se cuenta con la base de quejas, esta es gestionada permanentemente por el Profesional de Servicio al Cliente.

4.17 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). De acuerdo con el análisis realizado, el líder del proceso junto con el proceso de Gestión Organizacional se 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”.

4.18 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:

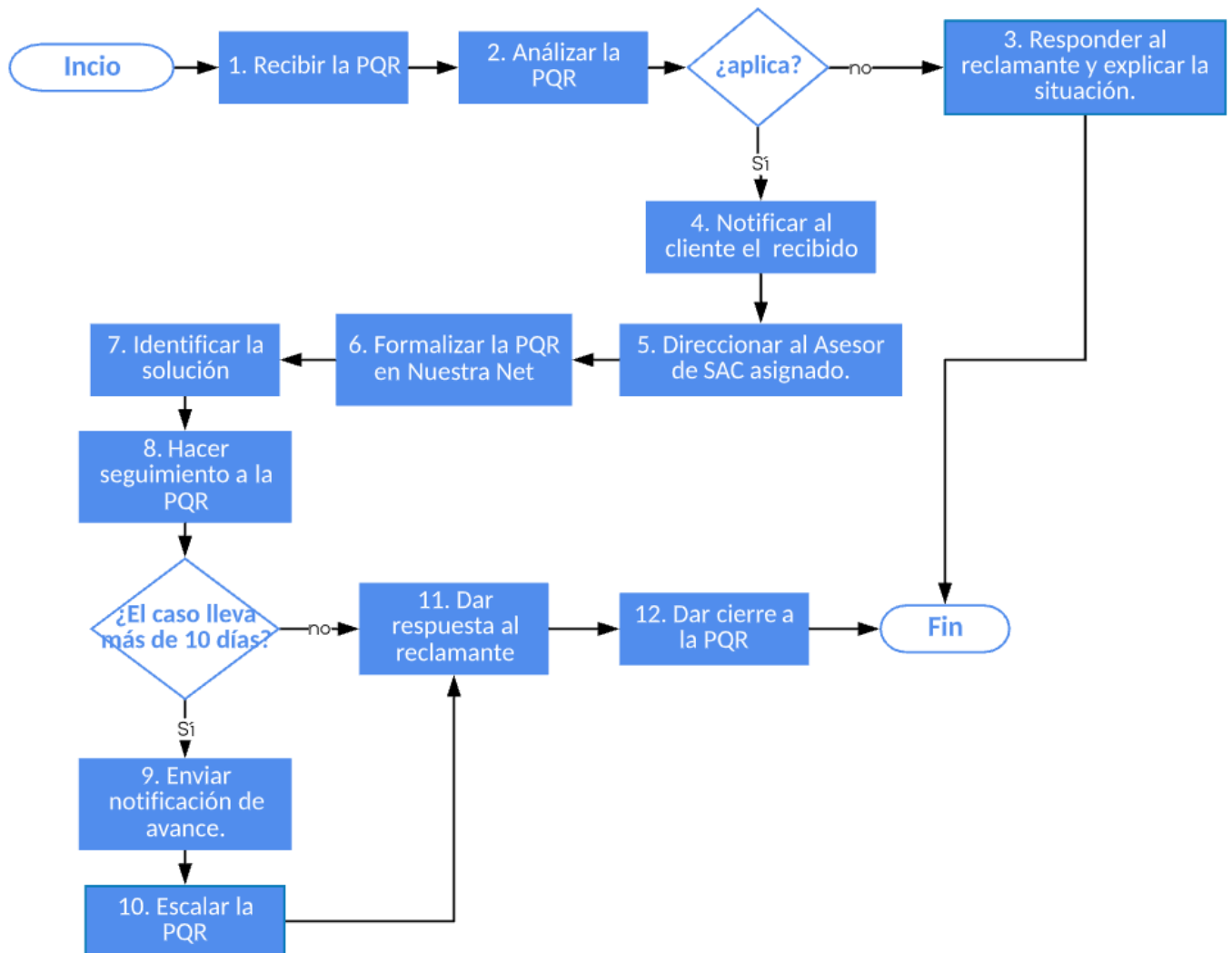
Tipología	Servicio	Responsable
Técnico	Acreditación Salud	Operador de servicio al cliente delegado por la UT correspondiente.
	Educación	
	Certificación Producto	
	Certificación Sistemas de Gestión	
	Inspección	
	Validación y Verificación	
	Normalización	
Laboratorios		
Entregables	Educación	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente.
	Acreditación Salud	Operador de servicio al cliente delegado por la UT correspondiente.
	Laboratorios Inspección	
	Validación y Verificación	
Certificación Sistemas de Gestión	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	
Certificación Producto		
	Normas y Publicaciones	

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



		cliente responsable delegado por la UT de Normalización.
Programación	Acreditación Salud Inspección Normalización	Operador de servicio al cliente delegado por la UT correspondiente.
	Educación Certificación Producto Certificación Sistemas de Gestión Validación y Verificación	Operador de servicio al cliente delegado por Planeación de Recursos.
Comercial	Todos los servicios	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente.
Otros	Todos los servicios	Según la evaluación intermedia.

5. DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS



TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



Actividad	Desarrollo	Responsable	Documento y/o registro
1. Recibir la PQR.	Por medio de los canales descritos en el punto 4.4 se puede recibir una queja, esta información debe ser puesta en conocimiento del proceso de Gestión de Servicio al Cliente, por medio escrito (e-mail o carta física)	Todos los cargos	Correo electrónico Carta física Redes sociales
2. Analizar de la PQR.	Se debe hacer un análisis a partir de los siguientes criterios: -El producto o servicio en el que se incumplió haya sido ofrecido por Icontec. -Existe incumplimiento por parte nuestra a la propuesta comercial. -Definir si es una petición, queja o recurso.	Asistente de Servicio al cliente	N/A
3. Responder al cliente y explicar la situación.	Cuando en el análisis de la comunicación se identifica que la queja no aplica, se da respuesta al reclamante como una solicitud de información y se explica el por qué no aplica su queja.	Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
4. Notificar el recibido	Cuando en el análisis de la comunicación se identifica que es una queja aplicable, se debe notificar al reclamante que su queja se encuentra en trámite.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
5. Direccionar al Operador de SAC asignado.	Las quejas y recursos se direccionan al Operador de SAC respectivo. La Asistente de Servicio al cliente de Servicio al Cliente hará un seguimiento cada 3 días. Las peticiones, considerando que son de fácil solución, se tramitan directamente con el responsable del proceso en el cual se ocasionó el inconveniente.	Asistente de Servicio al cliente	Base de quejas Correo electrónico
6. Formalizar la PQR en Nuestra Net.	Si se trata de una queja o recurso y satisface los criterios del análisis de la	Asistente de Servicio al cliente	Nuestra Net

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



	queja, la información debe ser ingresada por la Asistente de Servicio al cliente de servicio al cliente a la Base de Quejas y a Nuestra Net - Módulo de mejoramiento y remitirse al Operador de SAC que atiende el proceso responsable del tema.		
7. Identificar la solución.	Se identifica la solución al cliente, esta debe ser aprobada por el director de la regional, gerente de filial, director UT o líder del proceso correspondiente.	Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
8. Hacer seguimiento de la PQR.	Los Operadores de servicio al cliente deberán investigar todas las circunstancias e información pertinente que implica la queja o sugerencia. 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.	Asistente de Servicio al cliente Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
9. Enviar notificación de avance.	Aplica para quejas y recursos: Si cumplidos 10 días de trámite de la queja no se ha dado respuesta, desde SAC debe ser enviado el comunicado de información parcial sobre el estado de la queja. Si durante los 10 días se han sostenido comunicaciones con el reclamante, no será necesario el envío de este formato.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
10. Escalar la PQR:	Si cumplidos 10 días de trámite de la queja o recurso no se ha dado respuesta, se escalará el caso a la jefatura o dirección correspondiente.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
11. Dar respuesta al reclamante.	Para las quejas y recursos: El director de cada Regional, director UT o líder de proceso debe comunicarle al cliente la decisión frente a su queja.	Director Regional Gerente Filial Líder de proceso	Carta de excusas dirigido al cliente ICONTEC

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



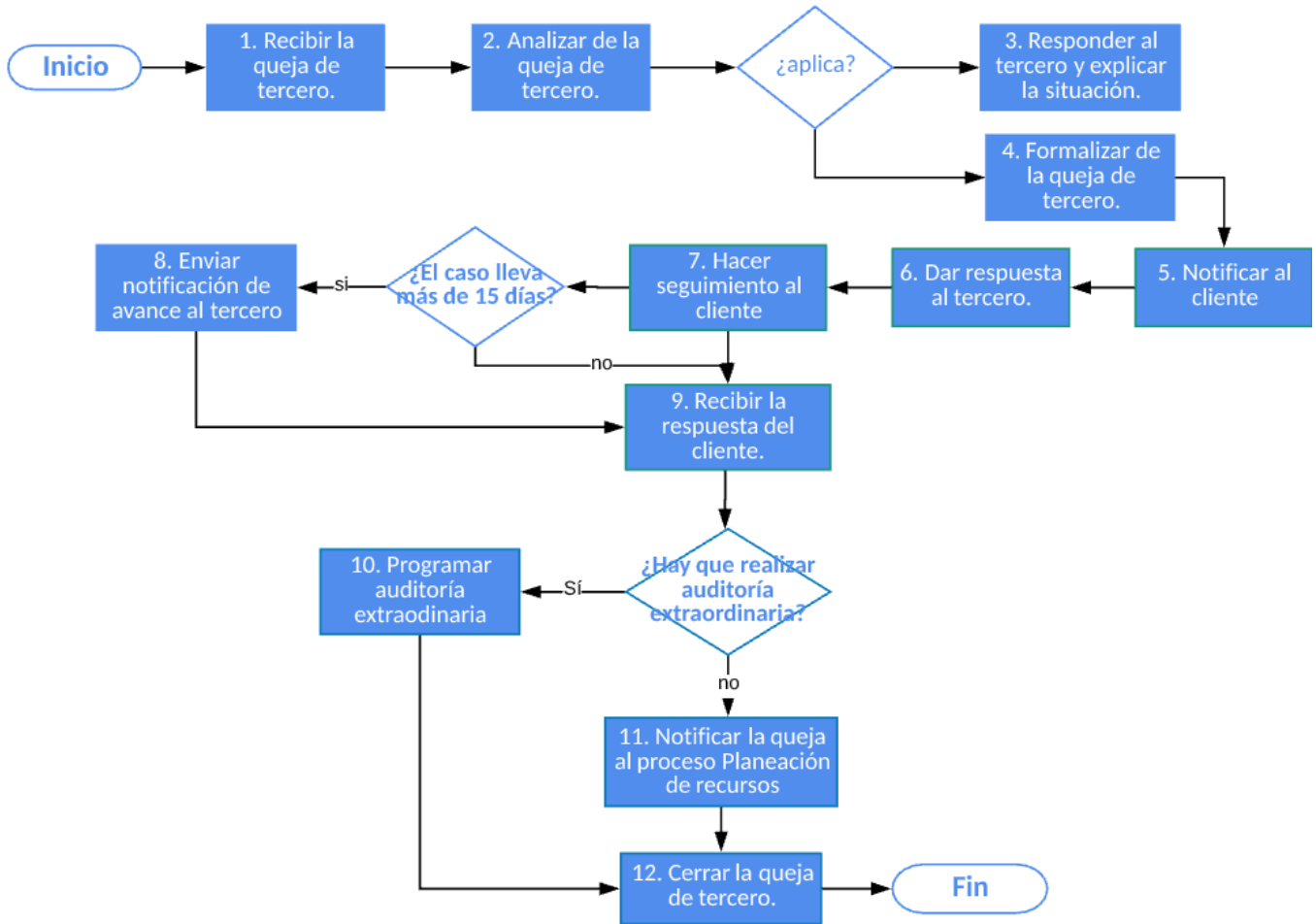
	<p>Debe darse una respuesta formal por escrito bien sea por correo físico o electrónico, teniendo como base el formato de <i>Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC</i>, para la notificación del cierre de la queja.</p> <p>Para las peticiones: Únicamente se realiza la corrección inmediata y se comunicará 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>	<p>Operador de Servicio al Cliente</p> <p>Asistente de Servicio al cliente</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>Correo físico</p>
12. Dar cierra a la PQR:	<p>Para las quejas y recursos: Si transcurridos 5 días hábiles, el cliente no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso y documentarlo en Nuestra Net.</p> <p>Todos los documentos físicos deben ser escaneados e ingresados a Nuestra Net para el histórico de cada caso.</p> <p>Cuando la respuesta sea dada desde una UT, debe enviarse copia al director regional a la que pertenece la empresa. El Operador de SAC 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. 	<p>Operador de Servicio al Cliente</p>	<p>Base de quejas</p> <p>Nuestra Net</p>

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



	<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>		
--	---	--	--

5.1 DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS DE TERCEROS



Actividad	Desarrollo	Responsable	Documento y/o registro
1. Recibir la queja.	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	Todos los cargos	Correo electrónico Carta física

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



	física). Todas las quejas de terceros tienen que tener sus respectivas evidencias.		
2. Analizar la queja de tercero.	<p>Se pueden presentar alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>1. El reclamante envía copia a ICONTEC de una queja puesta a su proveedor (cliente de Icontec)</p> <p>2. El reclamante dirige carta a ICONTEC informando de alguna situación en particular. Se debe confirmar en la base de datos de la Unidad Técnica correspondiente, la vigencia del certificado para determinar si actualmente la empresa es cliente y si en el momento en que se dieron los hechos de la queja de tercero estaba vigente.</p> <p>En caso de que el remitente esté identificado, pero solicite mantener anonimato ante la empresa objeto de queja, se confirmará que el remitente si ha suministrado a Icontec los datos relativos a su identificación y que estos son correctos y dará trámite a la queja, se hará solidario de la solicitud de anonimato.</p> <p>En caso de que la empresa objeto de la queja solicite conocer la identidad del quejoso, Icontec se abstendrá de revelarla.</p>	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
3. Responder al tercero y explicar la situación.	Cuando la queja no esté dentro del alcance del servicio de Icontec, se remite al	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



	<p>reclamante la Carta modelo de respuesta para la queja de terceros sobre objetos de evaluación de la conformidad, fuera del alcance de la certificación.</p> <p>Si la queja de tercero que envían a ICONTEC no es cliente de este, se le enviara la Carta modelo de respuesta para la queja tercero sobre objetos de evaluación de la conformidad, no evaluados por ICONTEC.</p>		
4. Formalizar la queja de tercero.	La queja de terceros será formalizada en la Base de Quejas del año en curso.	Asistente de Servicio al cliente	Nuestra Net
5. Notificar al cliente.	Icontec remite a la empresa referenciada por el reclamante una comunicación informando que ha recibido la queja, la adjunta y solicita una respuesta formal (puede ser copia de la respuesta al reclamante). Carta modelo de comunicación para titular de certificación.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
6. Dar respuesta al tercero	En caso de que la queja esté dentro del alcance del servicio prestado por Icontec (tal como alcance de certificado), se debe remitir la Carta modelo de respuesta cuando la queja de terceros sobre el objeto de evaluación de la conformidad está dentro del alcance de la certificación.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
7. Hacer seguimiento al cliente	Si transcurridos 15 días después de remitida la comunicación al cliente no se ha recibido copia de su respuesta, se hará seguimiento y se darán 5 días más. En caso de continuar sin respuesta la Directora de Relaciones Corporativas se comunicará con la empresa para confirmar el estado de avance del caso.	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico

TRATAMIENTO A PQR's Y QUEJAS DE TERCEROS



8. Enviar notificación de avance	Si cumplidos 15 días de trámite de la queja de tercero no se ha recibido respuesta por parte del cliente, desde el proceso de Servicio al Cliente debe ser enviado el formato Comunicado de información parcial sobre el estado de la queja al tercero. Si entre los 10 días se han sostenido comunicaciones con el reclamante, no será necesario el envío de este formato	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
9. Recibir la respuesta del cliente	Se recibe la respuesta enviada por el cliente. Se analizan las acciones tomadas por el cliente y se evalúa si es necesario programar una auditoría extraordinaria.	Asistente de Servicio al cliente Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
10. Programar auditoría extraordinaria	Si la UT considera necesario programar una auditoría extraordinaria, se realizará la solicitud a Planeación del Recurso y se ejecutará la auditoría según los lineamientos del procedimiento ES-P-SG-1 "Administración de la certificación de Icontec de Sistema de Gestión"	Coordinador de programación	Notificación de servicio Correo electrónico
11. Notificar de la queja al proceso Planeación de recursos	Todas las quejas de terceros deben ser notificadas al proceso de Planeación de Recursos, para que el auditor realice el seguimiento en la próxima visita de seguimiento al certificado	Asistente de Servicio al cliente	Correo electrónico
12. Dar cierre de la queja de tercero	Si transcurridos 5 días hábiles, el tercero no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso y documentarlo en Nuestra Net.	Asistente de Servicio al cliente	Nuestra Net

6. ELEMENTOS DEL SST

P-SC-002

Versión 00

Página 15 de 16

No aplica

7. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

- Carta de excusas dirigida al cliente ICONTEC
- Carta modelo de respuesta para la queja de terceros sobre objetos de evaluación de la conformidad, fuera del alcance de la certificación.
- Carta modelo de respuesta para la queja tercero sobre objetos de evaluación de la conformidad, no evaluados por ICONTEC.
- Carta modelo de comunicación para titular de certificación.
- Carta modelo de respuesta cuando la queja de terceros sobre el objeto de evaluación de la conformidad está dentro del alcance de la certificación.
- Comunicado de información parcial sobre el estado de la queja al tercero

8. CARGOS REFERENCIADOS

Asistente de Servicio al cliente
Operador de Servicio al Cliente
Directores Regionales
Gerentes Filiales
Jefes Unidades Técnicas
Coordinador de programación
Directora de Relaciones Corporativas