

### 1. OBJETIVO:

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

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos procesos de ICONTEC a nivel regional y filial.

Este procedimiento aplica a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y quejas de terceros que ingresan a ICONTEC. Inicia con la recepción por los medios definidos en este procedimiento, hasta que se toman las acciones requeridas por el responsable de cada servicio.

### 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 Queja:

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

Ejemplos: Quejas técnicas por prestación del servicio, entregables, programación del servicio, otros.

#### 3.3 Reclamo:

Quejas en extremo sensible que pueden presentar un riesgo reputacional, jurídico o de pérdida de cliente.

#### 3.4 Sugerencia:

Cualquier expresión de recomendación entregada por una parte interesada, que tiene por objeto mejorar los productos y/o servicios brindados por ICONTEC.

### **3.5 Felicitación:**

Reconocimiento por conductas o acciones de funcionarios.

### **3.6 Cliente:**

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

### **3.7 Tercero:**

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 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.

### **3.9 Evaluación intermedia:**

Es la revisión que realiza el proceso de Servicio al Cliente a las PQRS 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

### **3.10 Planner:**

Es una aplicación que permite administrar planes de trabajo, de tal forma que facilita asignar de manera organizada diferentes actividades que se tendrán que realizar para cumplir un plan, la fecha de entrega, así como el o los responsables de llevarla a cabo. Es posible compartir archivos, agregar notas y chatear para hablar sobre el trabajo y estar al día del progreso.

#### 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 definidos, 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** Se cuenta con el correo cliente@icontec.org al igual que el formulario disponible en la página web del portal empresarial, al cual los usuarios tienen acceso para diligenciar su solicitud o comentario, de igual forma todos los colaboradores de ICONTEC pueden recibir por cualquier canal una PQR de un cliente, y se debe notificar a la Coordinación 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 a la Coordinación 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 PQRS, 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 PQRS son:

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

Chat página web

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 información de las PQRS y las quejas de terceros se cuenta con la Base de PQRS y quejas de terceros F-SC-001, adicionalmente se cuenta con la herramienta planner la cual permite realizar seguimientos a los tiempos definidos por medio de alarmas automáticas y adjuntar evidencia de los compromisos y avances.

**4.7** Las quejas deben ser contestadas en un máximo de 15 días hábiles contado a partir de la fecha de recepción en ICONTEC. La comunicación de la decisión tomada frente a la solicitud del cliente y/o tercero debe revisarla una o más personas que no hayan estado involucradas previamente en la PQR y debe ser aprobada únicamente por los gerentes de las unidades técnicas, directores transversales, directores de regionales, gerentes generales, líderes de procesos o la coordinación de servicio al cliente.

**4.8** Todas las quejas y reclamos deben tener una respuesta objetiva, coherente y oportuna, para su satisfacción 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.

**4.9** Cuando el trámite de la PQR se extienda más de los tiempos establecidos en el punto 4.7 para dar respuesta final, se deberá enviar un comunicado de información parcial sobre el estado de la queja.

**4.10** ICONTEC analizará las PQRS 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 la Base de PQRS y quejas de terceros 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.

**4.11** Las PQRS 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** 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.

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

- 4.13.1** Entiéndase por parte interesada para RSPO: Organismo certificador (ICONTEC), Organismo Acreditador, Organizaciones Certificadas, otros terceros.
- 4.13.2** Únicamente se recibirán quejas presentadas de manera escrita.
- 4.13.3** ICONTEC notificará al Organismo Acreditador, en un plazo de siete (7) días, de todo reclamo recibido de cualquier parte interesada de la RSPO sobre la competencia de sus auditores(as) o sobre el resultado o la aplicación de una evaluación de certificación que haya realizado
- 4.13.4** ICONTEC buscará una resolución para los reclamos en un plazo de 60 días. Si ICONTEC no resuelve un reclamo en dicho plazo, informará de inmediato al Organismo Acreditador. Además, ICONTEC informará al quejoso sobre el Procedimiento de Reclamos del Organismo Acreditador, que estará disponible en el sitio web de este.
- 4.13.5** Si el reclamo se refiere a las condiciones de membresía de la RSPO, ICONTEC informará al Secretariado de la RSPO si no se logró una resolución en un plazo de 60 días.

**4.14** Semestralmente se generará un acta dónde se analizan 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. De acuerdo con el análisis realizado, el líder del proceso junto con el proceso de Gestión Organizacional debe evaluar la necesidad de establecer acciones de mejora. En caso de generar acciones de mejora se deben seguir los lineamientos del procedimiento Mejora del Sistema Integrado de Gestión P-GO-004.

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
Técnico	Acreditación Salud Educación Certificación Producto Certificación Sistemas de Gestión Inspección Validación y Verificación Normalización Laboratorios	Operador de servicio al cliente delegado por la Unidad Técnica correspondiente.
Entregables	Educación	Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente.
	Acreditación Salud Laboratorios Inspección Validación y Verificación Certificación Sistemas de Gestión Certificación Producto	Operador de servicio al cliente delegado por la Unidad Técnica correspondiente.
	Normas y Publicaciones	Operador de servicio al Cliente responsable delegado por la Unidad Técnica de Normalización.
Programación	Acreditación Salud Inspección Normalización	Operador de servicio al cliente delegado por la Unidad Técnica correspondiente.

## TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



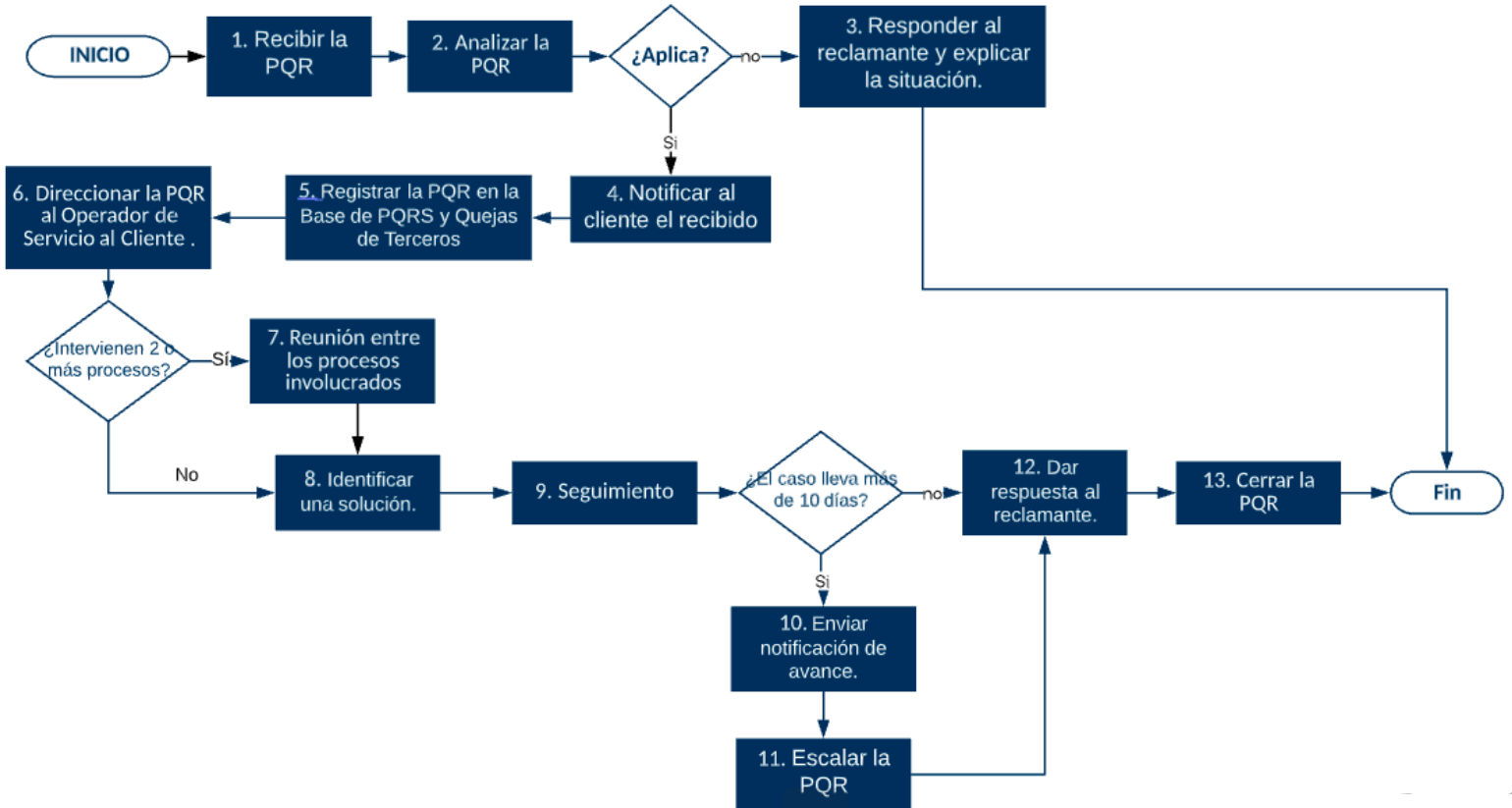
	Educación Producto Certificación Gestión Validación y Verificación	Certificación Sistemas de	Operador de servicio al cliente delegado por Planeación del Recurso.
Comercial	Todos los servicios		Operador de servicio al cliente delegado por la Regional correspondiente.
Otros	Todos los servicios		Según la evaluación intermedia.

**4.16** Las sugerencias y felicitaciones serán enviadas a la Unidad Técnica o Dirección correspondiente. Ellos son los responsables de tomar en consideración acciones con base a la información entregada por parte de Servicio al Cliente.

**4.17** Todas las quejas y reclamos son gestionadas teniendo en cuenta los lineamientos del PO-GE-001 Código de Ética.

**4.18** Si la misma queja llega por más de 2 medios diferentes, se registrará en el F-SC-001 Formato de base de PQRS y Quejas de Terceros la primera queja que haya llegado a Servicio al Cliente.

5. DESCRIPCIÓN / ACTIVIDADES PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS





## TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



Actividad	Desarrollo	Responsable	Documento y/o registro
1. Recibir la PQR.	Por medio de los canales descritos en el punto 4.5 se puede recibir una queja o reclamo, esta información debe ser puesta en conocimiento del proceso de Gestión de Servicio al Cliente por medio escrito.	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 reclamo.	Coordinador 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 o un reclamo aplicable, se debe notificar al reclamante que su queja o reclamo se encuentra en trámite.	Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico

TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



<p>5. Formalizar la PQR en la Base de PQRS y Quejas de Terceros</p>	<p>Si se trata de una queja o reclamo y satisface los criterios de análisis, la información debe ser ingresada por la Coordinación de Servicio al Cliente a la base de PQRS del año correspondiente.</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente</p>	<p>Base de PQRS y Quejas de Terceros</p>
<p>6. Direccionar al Operador de Servicio al Cliente asignado.</p>	<p>Las quejas y reclamos se direccionan al Operador de Servicio al Cliente respectivo por medio de un correo electrónico y se asignan en la herramienta planner estableciendo una fecha de inicio y una fecha de finalización de la actividad. Los Operadores de Servicio al cliente deberán investigar todas las circunstancias e información pertinente que implica la queja o reclamo. El tratamiento realizado a la PQR deberá incluirse dentro de la tarea asignada en planner. Las peticiones, considerando que son de fácil solución, se tramitan directamente con el responsable del proceso en el cual se ocasionó el inconveniente.</p>	<p>Coordinador de Servicio al Cliente</p>	<p>Correo electrónico Herramienta planner</p>
<p>7. Reunión entre los procesos involucrados</p>	<p>Cuando la queja o reclamo involucre 2 o más procesos se realizará una reunión de seguimiento para la centralización adecuada de la respuesta de la queja o reclamo</p>		

TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



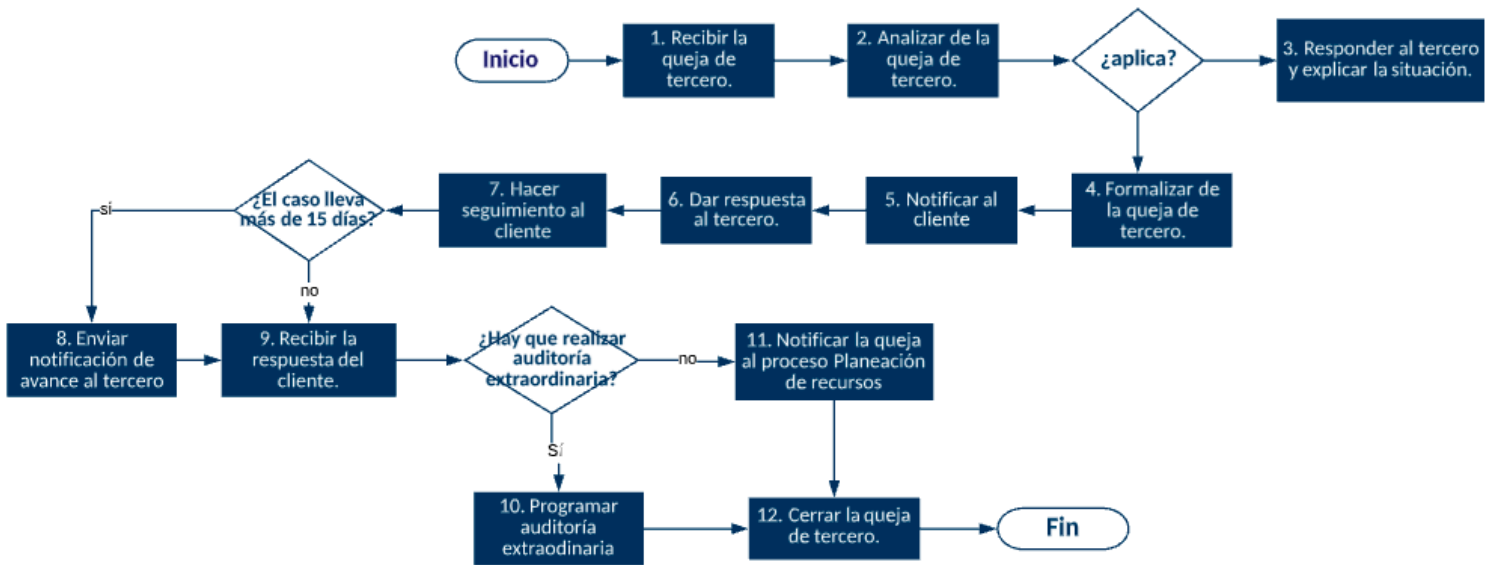
8. Identificar la solución.	Se identifica la solución al cliente, esta debe ser aprobada por el director de la regional, gerente general, gerente Unidad Técnica o líder del proceso correspondiente.	Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
9. Seguimiento	Se realizará seguimiento a los Operadores de Servicio al Cliente en los tiempos programados dentro de la herramienta planner.	Coordinador de Servicio al Cliente	Herramienta planner
10. Enviar notificación de avance.	Si cumplidos 10 días de trámite de la queja o reclamo no se ha dado respuesta, desde Servicio al Cliente 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 esta comunicación.	Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
11. Escalar la PQR:	Si cumplidos 10 días de trámite de la queja o reclamo no se ha dado respuesta, se escalará el caso a la gerencia o dirección correspondiente.	Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
12. Dar respuesta al reclamante.	Para las quejas y reclamos deben ser respondidas por los gerentes de las unidades técnicas, directores transversales, directores de regionales, gerentes generales, líderes de procesos o la Coordinación de Servicio al Cliente. debe comunicarle al cliente la decisión frente a su queja.	Directores Gerentes Líderes de proceso Coordinador de Servicio al Cliente	Carta de excusas dirigido al cliente ICONTEC

TRATAMIENTO A PQRS 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 Carta de excusas dirigido a cliente ICONTEC, 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>	Operador de Servicio al Cliente Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico Correo físico
13. Dar cierre a la PQR:	<p>Para las quejas y reclamos: Si transcurridos 5 días hábiles, el cliente no manifiesta ninguna inquietud complementaria, se procederá a cerrar el caso en la Base de PQRS y quejas de terceros.</p> <p>Cuando la respuesta sea dada desde una Unidad Técnica, debe enviarse copia al director regional a la que pertenece la empresa. Recibido de la carta por parte del cliente y/o evidencia del envío (correo electrónico, guía de envío).</p> <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>	Operador de Servicio al Cliente	Base de PQRS y quejas de terceros

6. 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 física). Todas las quejas de terceros deben tener sus respectivas evidencias.	Todos los cargos	Correo electrónico Carta física

TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



<p>2. Analizar la queja de tercero.</p>	<p>Se pueden presentar alguna de las siguientes situaciones:</p> <p>El reclamante envía copia a ICONTEC de una queja puesta a su proveedor (cliente de Icontec)</p> <p>El reclamante dirige carta a ICONTEC informando de alguna situación en particular.</p> <p>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>	<p>Coordinador Servicio al Cliente</p>	<p>de Correo electrónico</p>
<p>3. Responder al tercero y explicar la situación.</p>	<p>Cuando la queja no esté dentro del alcance del servicio de Icontec, se remite al 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</p>	<p>Coordinador Servicio al cliente</p>	<p>de Correo electrónico</p>

## TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



	conformidad, no evaluados por ICONTEC.		
4. Formalizar la queja de tercero.	La queja de terceros será formalizada en la Base de Quejas del año en curso.	Coordinador 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.	Coordinador 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.	Coordinador 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.	Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
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	Coordinador de Servicio al Cliente	Correo electrónico

TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



	este formato		
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.	Coordinador de Servicio al Cliente Operador de Servicio al Cliente	Correo electrónico
10. Programar auditoría extraordinaria	Si la Unidad Técnica considera necesario programar una auditoría extraordinaria, se realizará la solicitud a Planeación del Recurso y se ejecutará la auditoría según los lineamientos de la Unidad Técnica	Coordinador de programación	Notificación de servicio Correo electrónico
11. Notificar de la queja al proceso Planeación del Recurso	Todas las quejas de terceros deben ser notificadas al proceso de Planeación del Recurso, para que el auditor realice el seguimiento en la próxima visita de seguimiento al certificado	Coordinador 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.	Coordinador de Servicio al Cliente	Nuestra Net



## 7. ELEMENTOS DEL SST

Dentro de las actividades realizadas en el presente procedimiento se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos por parte de SST:

Cumplir con los lineamientos establecidos dentro del PE-DH-001 PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Conocer los peligros y riesgos para la salud existentes en las actividades establecidas dentro de este procedimiento, ya sea dentro o fuera de las instalaciones de Icontec. Asimismo, aplicar las medidas de control para minimizar la probabilidad de que se materialice.

Dentro de las actividades realizadas debe procurar siempre el cuidado integral de la salud para minimizar la ocurrencia de accidentes laborales

Incorporar dentro de las actividades establecidas en este procedimiento el cumplimiento a las normas instituidas en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Identificar si es necesario para dar cumplimiento a las actividades establecidas en este procedimiento el relacionamiento con contratistas y proveedores, en este caso se debe cumplir con los lineamientos e instructivos mencionados en el P-DH-008 PROCEDIMIENTO PARA CONTRATISTAS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Dentro de las actividades detalladas en este procedimiento debe incluir actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo que minimicen los riesgos existentes en la labor.

Debe reportar todas las condiciones inseguras que se presenten en la ejecución de actividades establecidas dentro del presente procedimiento, con el fin de generar los controles y minimizar los riesgos.

Si por la ejecución de actividades establecidas en este procedimiento debe desplazarse a las instalaciones de un cliente deberá diligenciar el F-DH-021 FORMATO ATS ANALISIS DE TRABAJO SEGURO previo al inicio de las actividades (aplica para visitas en campo)

Si llega a tener un accidente de trabajo o incidente debe reportarlo de inmediato al área de Seguridad y Salud en el Trabajo

En caso de identificar que para la realización de las actividades que desarrolla en este procedimiento requiere usar elementos de protección personal, debe solicitarlos al área de Seguridad y Salud en el Trabajo, además debe revisar el documento F-DH-040 MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y ROPA DE TRABAJO, para identificar cuales aplican a la actividad. Después de entregados los elementos de protección personal serán de porte y uso obligatorio.

Si para la ejecución de las actividades descritas en este procedimiento, el cliente le pide que realice exámenes médicos ocupacionales adicionales a los que se realizan al ingreso y de forma periódica, debe notificar a seguridad y salud en

el trabajo para que sean autorizados y se puedan ejecutar.

Debe acatar las indicaciones de seguridad cuando se presente una emergencia dentro de las instalaciones de ICONTEC, Asimismo, si se encuentra dentro de las instalaciones del cliente estar atento y acatar los lineamientos del personal encargado.

Participar en las actividades de capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo definidas en el plan de capacitación.

### 8. 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
- F-SC-001 FORMATO BASE DE PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS  
P-GO-004 MEJORA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
PE-DH-001 PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
P-DH-008 PROCEDIMIENTO PARA CONTRATISTAS SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO  
F-DH-021 FORMATO ATS ANALISIS DE TRABAJO SEGURO  
F-DH-040 MATRIZ DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL Y ROPA DE TRABAJO  
PO-GE-001 Código de Ética

### 9. CARGOS REFERENCIADOS

Directora de Relaciones Corporativas  
Directores Regionales  
Gerentes Unidades Técnicas  
Gerentes generales  
Coordinador De Servicio al Cliente

## TRATAMIENTO A PQRS Y QUEJAS DE TERCEROS



Coordinador de programación

Operador de Servicio al Cliente (rol)