

ICAT INGENIERÍA Y CONSULTORÍA

MANUAL DE POLITICAS EXTERNAS

Políticas orientadas a la atención, satisfacción y relación con nuestros clientes y partes interesadas

Versión 1.0 – Enero del 2026

Elaborado por: Dirección Estrategia y Desarrollo.

Aprobado por: Gerencia General.

Medellín, Colombia

## Tabla de contenidos

<b>1.</b>	<b>Presentación de ICAT .....</b>	<b>5</b>
1.1	¿Quiénes somos?.....	5
1.2	Servicios Especializados .....	5
1.3	Nuestra Misión .....	5
1.4	Nuestra Visión .....	6
1.5	Nuestros Valores Corporativos .....	6
<b>2.</b>	<b>Marco Normativo Aplicable .....</b>	<b>6</b>
2.1	Avalúos .....	6
2.2	Interventorías de Obra.....	7
2.3	Recepción de Zonas Comunes.....	7
2.4	Análisis de Riesgos Inmobiliarios.....	7
2.5	Pliego General de Condiciones.....	8
.....	.....	8
2.6	Cumplimiento General y Ético .....	8
<b>3.</b>	<b>Política De Servicio Y Atención Al Cliente .....</b>	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Política De Transparencia y Ética Empresarial .....</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>Política De Protección De Datos Personales Y Privacidad .....</b>	<b>12</b>
<b>6.</b>	<b>Política De Cotización Y Contratación.....</b>	<b>14</b>
<b>7.</b>	<b>Política Comercial y de Relacionamiento con Proveedores y Aliados.....</b>	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>Política De Propiedad Intelectual Y Uso De Información .....</b>	<b>18</b>
<b>9.</b>	<b>Política De Gestión De Riesgos Y Cumplimiento Normativo.....</b>	<b>20</b>

<b>10.</b>	<b>Política De Entregas Y Resultados Técnicos .....</b>	<b>22</b>
<b>11.</b>	<b>Política de Pagos, Facturación y Anticipos .....</b>	<b>25</b>
<b>12.</b>	<b>Política De Atención Postventa .....</b>	<b>27</b>
<b>13.</b>	<b>Política De Negación Del Servicio.....</b>	<b>28</b>
<b>14.</b>	<b>Política De Imagen Y Reputación Corporativa .....</b>	<b>30</b>
<b>15.</b>	<b>Política De Responsabilidad Social Y Ambiental.....</b>	<b>31</b>
<b>16.</b>	<b>Política De Auditoría Y Control De Las Políticas Externas .....</b>	<b>33</b>

Las Políticas expuestas en este manual comienzan a regir a partir del día primero del mes de enero del año 2026. Todo el personal de ICAT Ingeniería y Consultoría está en la obligación de velar por el obligatorio cumplimiento de las políticas descritas en el presente documento.

# **1. Presentación de ICAT**

## **1.1 ¿Quiénes somos?**

ICAT Ingeniería y Consultoría es una empresa colombiana especializada en brindar soluciones profesionales en la valoración de activos, la gestión de proyectos y la gestión de riesgos, con un enfoque integral dirigido al sector inmobiliario.

Fundada en el año 2002, ICAT Ingeniería y Consultoría cuenta con más de dos décadas de experiencia brindando servicios confiables, técnicos y transparentes. Nuestra trayectoria nos ha consolidado como una firma referente en consultoría inmobiliaria, reconocida por el rigor metodológico y la calidad en cada uno de nuestros procesos.

En ICAT Ingeniería y Consultoría, no solo buscamos la excelencia técnica y operativa, sino también dejar un legado en la formación de nuestros empleados como líderes. Cada cargo dentro de la empresa es una oportunidad para desarrollar habilidades humanas que trascienden lo profesional: priorizar la empatía hacia los compañeros, estar abiertos a escuchar distintos puntos de vista, y generar un entorno laboral afectivo en donde cada persona sea valorada y tratada con respeto.

Estamos convencidos de que la calidad del servicio comienza por la calidad humana de quienes lo prestan. Por eso, además de los compromisos técnicos que asumimos con nuestros clientes y aliados, promovemos una cultura organizacional basada en la empatía, el respeto y el liderazgo desde cada rol. Nuestra Política de Talento Humano como Legado Institucional refleja ese compromiso interno, que se proyecta en relaciones externas más éticas, sólidas y humanas.

## **1.2 Servicios Especializados**

Nuestra oferta de valor abarca los siguientes servicios:

- **Avalúos:** Elaboración de avalúos comerciales para muebles e inmuebles, de presupuesto de obra para efectos de seguros, urbanos, rurales e industriales, con respaldo técnico, metodológico y normativo.
- **Interventorías de Obra:** Supervisión técnica, administrativa, financiera y legal de proyectos de construcción, infraestructura y mantenimientos.
- **Recepción de Zonas Comunes:** Asesoría y verificación técnica en la entrega de zonas comunes a las copropiedades, garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos.
- **Análisis/Diagnóstico de Riesgos:** Evaluación integral de riesgos físicos y normativos en activos inmobiliarios o proyectos de inversión.
- **Pliego General Condiciones**

## **1.3 Nuestra Misión**

Brindar soluciones técnicas, confiables y éticas en la valoración de activos, la gestión de proyectos y la gestión de riesgos, generando información útil para la toma de decisiones estratégicas de nuestros clientes.

## **1.4 Nuestra Visión**

Ser reconocidos a nivel nacional como una firma líder en consultoría inmobiliaria, destacada por su excelencia técnica, compromiso con la calidad y responsabilidad social. Además, queremos dejar una huella profunda y positiva en cada una de las personas que hacen parte de la historia corporativa de ICAT Ingeniería y Consultoría.

## **1.5 Nuestros Valores Corporativos**

- **Transparencia:** Actuamos con integridad en todos nuestros procesos.
- **Rigor Técnico:** Nos basamos en metodologías certificadas y profesionales altamente capacitados.
- **Compromiso:** Asumimos cada proyecto como propio, respetando tiempos y objetivos.
- **Confidencialidad:** Protegemos la información de nuestros clientes como un activo estratégico.
- **Servicio:** Estamos orientados a ofrecer una experiencia profesional cercana y efectiva.

## **2. Marco Normativo Aplicable**

ICAT Ingeniería y Consultoría desarrolla su actividad en estricto cumplimiento con la legislación colombiana, los estándares técnicos vigentes y las buenas prácticas profesionales del sector inmobiliario. A continuación, se presenta el marco normativo que regula la prestación de cada uno de nuestros servicios:

---

### **2.1 Avalúos**

- **Resolución 1137 de 2024 (IGAC):** Establece los procedimientos para la elaboración y controversia de los avalúos.
- **Ley 2294 de 2023:** Contiene disposiciones sobre la elaboración y controversia de los avalúos.
- **Decreto 2653 de 2022:** Establece reajustes de avalúos catastrales para predios rurales.
- **Ley 1673 de 2013:** Regula la actividad de los avaluadores, promoviendo la transparencia y equidad, y estableciendo el Registro Abierto de Avaluadores (RAA).
- **Decreto 556 de 2014:** Reglamenta la Ley 1673 de 2013, estableciendo los procedimientos y requisitos para la inscripción en el RAA.
- **Decreto 222 de 2014:** Corregido el Decreto 556 de 2014.
- **Resolución 620 de 2008 – Superintendencia de Industria y Comercio (SIC):** Define las condiciones mínimas que deben cumplir los avalúos comerciales en Colombia.
- **Decreto 1420 de 1998:** Establece normas para el avalúo de inmuebles afectados por planes de desarrollo o proyectos de infraestructura pública.
- **Ley 388 de 1997:** Regula el ordenamiento territorial y establece lineamientos sobre el valor del suelo y mecanismos de compensación.

- Normas técnicas del Registro Abierto de Avaluadores (RAA): Lineamientos que deben seguir los profesionales registrados en el RAA para la práctica de avalúos.
  - Código de Ética del Avaluador: En línea con los principios de imparcialidad, independencia, confidencialidad y transparencia.
- 

## **2.2 Interventorías de Obra**

- Decreto 1077 de 2015: Compilación normativa del sector de Vivienda, Ciudad y Territorio, aplicable a obras de urbanismo y construcción.
  - Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción: Establece la responsabilidad de los interventores como garantes del cumplimiento de los contratos.
  - Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
  - NSR-10 (Norma Sismo Resistente Colombiana): Normativa técnica obligatoria para edificaciones seguras.
  - RETIE y RETILAP: Reglamentos técnicos para instalaciones eléctricas e iluminación.
- 

## **2.3 Recepción de Zonas Comunes**

- Ley 675 de 2001 – Régimen de Propiedad Horizontal: Define los derechos y obligaciones de las partes en copropiedades.
  - Decreto 1077 de 2015: Aplicable a la recepción técnica y legal de zonas comunes en proyectos urbanísticos.
  - Normativa del código de comercio relacionada con la recepción de zonas comunes
  - Ley de vivienda segura aplicable a la recepción de zonas comunes
  - Normas técnicas aplicables a construcción e instalaciones: Incluye normas sobre acabados, estructuras, redes y seguridad.
  - Protocolos de entrega y actas técnicas firmadas por interventores o comités de seguimiento.
- 

## **2.4 Análisis de Riesgos Inmobiliarios**

- ISO 31000: Norma internacional para la gestión de riesgos, aplicable a procesos de diagnóstico, evaluación y mitigación.
- Ley 1523 de 2012 – Política Nacional de Gestión del Riesgo: Aplicable en la evaluación de amenazas naturales o estructurales.
- Ley 388 de 1997: Establece los fundamentos del ordenamiento territorial, incluyendo la gestión del riesgo.
- Normas técnicas sectoriales (NTC): Aplicables según el tipo de riesgo evaluado (estructural, legal, financiero, etc.).
- Lineamientos del sector asegurador y entidades financieras: Para valoración de garantías y seguros.

---

## 2.5 Pliego General de Condiciones

- Ley 80 de 1993 – Estatuto General de Contratación de la Administración Pública: Referencia en la aplicación de principios de transparencia, responsabilidad, economía y selección objetiva.
- Ley 1150 de 2007: Lineamientos de planeación, eficiencia y responsabilidad aplicables como buenas prácticas contractuales.
- Código Civil Colombiano y Código de Comercio: Regulan los contratos de obra y prestación de servicios, las obligaciones de las partes.
- Decreto 1077 de 2015 – Sector Vivienda, Ciudad y Territorio: Marco normativo aplicable a proyectos de construcción.
- Norma Sismo Resistente Colombiana – NSR-10 y sus actualizaciones: De obligatorio cumplimiento para intervenciones estructurales o que afecten la estabilidad de las edificaciones.
- Reglamentos técnicos vigentes (RETIE, RETILAP y demás normas aplicables): Aplicables cuando el alcance del proyecto involucre instalaciones eléctricas.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – SG-SST: Cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.
- Ley 675 de 2001 – Régimen de Propiedad Horizontal (cuando aplique): Proyectos desarrollados en copropiedades, intervención de fachadas, zonas comunes.
- Normas Técnicas Colombianas (NTC) y buenas prácticas del sector construcción: Control de calidad

---

## 2.6 Cumplimiento General y Ético

- Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013: Protección de datos personales.
- Ley 1266 de 2008: Habeas Data financiero.

---

Este marco normativo es de obligatorio cumplimiento para todo el equipo de ICAT Ingeniería y Consultoría y constituye la base para la toma de decisiones técnicas, jurídicas y operativas en el desarrollo de cada proyecto.

## 3. Política De Servicio Y Atención Al Cliente

### Propósito

Garantizar una atención integral, oportuna y de calidad a todos los clientes de la empresa, basada en la excelencia del servicio, la eficiencia operativa, la transparencia y la mejora continua, como pilares esenciales para generar confianza, fidelización y sostenibilidad empresarial.

### **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría reconoce al cliente como el eje central de su operación y entiende que la excelencia en el servicio comienza desde dentro. Por ello, todas las interacciones, procesos y decisiones deberán orientarse a la satisfacción y bienestar del cliente, tanto interno como externo, promoviendo un ambiente laboral donde el respeto, la escucha activa y la empatía sean pilares fundamentales. Solo desde un entorno humano, cálido y colaborativo es posible brindar un servicio profesional, eficiente y alineado con los valores institucionales.

#### **De la orientación al cliente.**

- a. La atención debe promover una cultura de servicio fundamentada en el respeto, la empatía, la cordialidad y la escucha activa. Cada área involucrada tendrá la responsabilidad de alinear sus acciones con esta visión de servicio centrado en las personas.

#### **De los estándares de calidad en la atención.**

- b. Todo el personal de ICAT Ingeniería y Consultoría está obligado a cumplir con los protocolos establecidos para la gestión de solicitudes, quejas, reclamos y requerimientos, garantizando respuestas claras, veraces y dentro de los tiempos estipulados.
- c. La comunicación, en cualquier formato, deberá ser profesional, empática y coherente con los valores institucionales.

#### **De los canales de atención y comunicación.**

- d. La empresa asegurará la disponibilidad de canales accesibles y funcionales como el correo electrónico, línea telefónica, WhatsApp, atención presencial y medio físico.
- e. Adicionalmente, se adoptarán herramientas tecnológicas que permitan realizar un seguimiento efectivo de cada requerimiento.
- f. Los tiempos de respuesta establecidos para la atención de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias son de máximo 2 días hábiles, entendiendo el debido proceso y la gestión interna particular que requiera cada caso.

#### **De la medición de la satisfacción del cliente.**

- g. ICAT Ingeniería y Consultoría aplicará encuestas diseñadas para recopilar información objetiva sobre la percepción del servicio, cuyos resultados serán analizados periódicamente.
- h. Estas mediciones se utilizarán como base para implementar acciones de mejora documentadas, monitoreadas y evaluadas por su impacto.

#### **De la mejora continua y la retroalimentación.**

- i. Se fomentará la participación activa del cliente como fuente de aprendizaje organizacional.
- j. Las sugerencias, comentarios o alertas serán valoradas como oportunidades de mejora.
- k. Con base en indicadores como tiempos de respuesta y nivel de satisfacción, se definirán planes de ajuste que serán revisados trimestralmente por la Dirección General.

#### **De la formación y desarrollo del talento humano.**

- l. El personal que tenga contacto con clientes deberá participar en procesos formativos continuos que fortalezcan competencias como la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y el manejo adecuado del servicio.
- m. Será obligatoria la actualización permanente en normativas, protocolos y herramientas de atención.

#### **De la integridad y ética en el servicio.**

- n. Toda actuación del equipo de ICAT Ingeniería y Consultoría deberá guiarse por principios de transparencia, equidad y confidencialidad.
- o. No se permitirá ningún comportamiento que atente contra la ética profesional, los derechos del cliente o la igualdad de trato, reforzando así el compromiso con una atención responsable y justa.

---

## **4. Política De Transparencia y Ética Empresarial**

### **Propósito**

Establecer los principios y lineamientos éticos que guían el actuar de ICAT Ingeniería y Consultoría, fomentando una cultura organizacional basada en la integridad, la honestidad, la responsabilidad y la transparencia en todas sus relaciones, tanto internas como externas.

### **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría promueve una conducta empresarial ejemplar, donde la ética y la transparencia son principios innegociables que deben reflejarse en todas las decisiones, comportamientos y relaciones de la organización. Estas decisiones no solo están guiadas por el cumplimiento legal, sino por la convicción profunda de que el verdadero éxito empresarial reside en cómo tratamos a las personas. Actuar con empatía, anteponer el bienestar colectivo y mantener un trato humano, justo y respetuoso en todas las interacciones es un compromiso inquebrantable que define la identidad institucional de ICAT Ingeniería y Consultoría.

#### **De la transparencia en las actuaciones.**

- a. La empresa se compromete a actuar con transparencia absoluta en sus operaciones, comunicaciones, relaciones comerciales y decisiones corporativas.
- b. Toda la información entregada a clientes, proveedores, aliados estratégicos o entidades públicas y privadas deberá ser clara, veraz, verificable y coherente con la realidad institucional.
- c. Las decisiones de cualquier instancia organizacional deberán estar justificadas, documentadas y disponibles para su revisión, dentro de los marcos legales y contractuales vigentes.

#### **De la ética empresarial.**

- d. Todos los colaboradores, contratistas y directivos de ICAT Ingeniería y Consultoría deben regirse por principios éticos fundamentales como la honestidad, la equidad, el respeto, la justicia y la responsabilidad profesional.
- e. Se prohíbe de forma expresa el uso indebido de recursos o información privilegiada, el favorecimiento de intereses personales o de terceros, y cualquier práctica corrupta, de soborno, fraude o conducta antiética.
- f. Las relaciones con actores externos deberán regirse por criterios técnicos, objetivos y contractuales, sin que existan beneficios personales ni tratos preferenciales indebidos.

#### **De la confidencialidad y el manejo de la información.**

- g. La información técnica, legal, financiera u operativa de ICAT Ingeniería y Consultoría, así como aquella proporcionada por clientes o terceros, deberá manejarse con estricta confidencialidad.
- h. Esta responsabilidad incluye la protección conforme a la normatividad vigente sobre datos personales y cláusulas contractuales de confidencialidad.
- i. Ningún miembro del equipo podrá divulgar información sin autorización expresa, salvo por orden de autoridad competente.

#### **Del cumplimiento y seguimiento.**

- j. El cumplimiento de esta política es obligatorio para todo el personal vinculado directa o indirectamente a ICAT Ingeniería y Consultoría.
- k. La empresa habilitará canales internos seguros y confidenciales para reportar posibles faltas éticas o conductas irregulares, garantizando imparcialidad y ausencia de represalias.
- l. El Comité Directivo será responsable de revisar periódicamente esta política, evaluar riesgos y promover espacios de formación ética y reflexión organizacional.

#### **De las sanciones aplicables.**

- m. El incumplimiento de esta política conllevará sanciones que podrán ser de tipo disciplinario, contractual o legal, dependiendo de la gravedad de la falta y conforme a lo establecido por la legislación colombiana y el reglamento interno de trabajo de ICAT Ingeniería y Consultoría.

- n. Las decisiones sancionatorias serán adoptadas por la Gerencia General, con base en informes documentados y, cuando corresponda, con el respaldo del Comité Disciplinario o Jurídico de la empresa.
- 

## **5. Política De Protección De Datos Personales Y Privacidad**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos que garanticen la adecuada recolección, tratamiento, almacenamiento y uso de los datos personales suministrados por clientes, proveedores, empleados y demás partes interesadas, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y demás normativas aplicables en materia de protección de datos en Colombia.

### **Exposición de la Política**

#### **De los principios de tratamiento.**

- a. ICAT Ingeniería y Consultoría se compromete a tratar los datos personales bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad. Todos los datos recolectados serán utilizados exclusivamente para las finalidades previamente informadas y autorizadas por sus titulares.

#### **De los derechos de los titulares.**

- b. Los titulares de los datos personales tienen derecho a:
- Conocer, actualizar y rectificar sus datos.
  - Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
  - Ser informados sobre el uso que se les ha dado a sus datos.
  - Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando consideren que se ha incumplido la normativa vigente.
  - Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando se demuestre que no se respetaron los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- c. ICAT Ingeniería y Consultoría garantizará el acceso a estos derechos mediante canales claros y eficaces, los cuales estarán informados en su sitio web oficial y documentos contractuales.

#### **Del tratamiento y finalidades.**

- d. Los datos personales recolectados serán tratados únicamente para los siguientes fines:
  - Ejecutar relaciones contractuales con clientes, proveedores y empleados.
  - Gestionar trámites administrativos, comerciales, financieros y legales.
  - Cumplir obligaciones legales y regulatorias.
  - Mejorar la calidad del servicio y la atención prestada por la empresa.
- e. El tratamiento podrá realizarse mediante medios físicos o digitales, siempre aplicando altos estándares de seguridad tecnológica y administrativa.

#### **De la confidencialidad y seguridad de la información.**

- f. ICAT Ingeniería y Consultoría implementará medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales, previniendo su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- g. Todos los empleados y contratistas de la empresa tienen la obligación de respetar esta política y guardar estricta reserva sobre los datos personales a los que accedan.

#### **De la autorización y aviso de privacidad.**

- h. ICAT Ingeniería y Consultoría solicitará autorización previa, expresa e informada a los titulares para el tratamiento de sus datos personales, por medios físicos o electrónicos.
- i. La empresa cuenta con un aviso de privacidad que contiene la información mínima exigida por la ley, el cual estará disponible para consulta en su página web y documentos institucionales.

#### **Del cumplimiento y vigilancia.**

- j. La Gerencia General designará un responsable del tratamiento de datos personales, quien velará por el cumplimiento de esta política, coordinará las respuestas a las solicitudes de los titulares y liderará las acciones de mejora.
- k. ICAT Ingeniería y Consultoría realizará revisiones periódicas de sus procedimientos en materia de protección de datos, con el fin de asegurar su actualización, legalidad y efectividad.

#### **De las sanciones y responsabilidades.**

- l. El incumplimiento de esta política por parte de empleados, contratistas o aliados podrá conllevar sanciones disciplinarias, contractuales o legales, según el caso.

- m. Cualquier vulneración será tratada conforme al reglamento interno de trabajo y los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- 

## **6. Política De Cotización Y Contratación**

### **Propósito**

Establecer lineamientos claros, eficientes y transparentes para el proceso de cotización y contratación de servicios prestados por ICAT Ingeniería y Consultoría, garantizando estándares de calidad, cumplimiento normativo, condiciones equitativas para los clientes, y una adecuada gestión interna de los recursos.

### **Exposición de la Política**

#### **De la cotización.**

- a. Toda solicitud de cotización deberá ser atendida en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas hábiles desde su recepción, siempre que la información entregada por el solicitante sea completa y suficiente para la elaboración de la propuesta.
- b. Las cotizaciones serán emitidas únicamente mediante los formatos oficiales aprobados por ICAT Ingeniería y Consultoría, firmadas de forma digital o física por el Coordinador de Servicios y Cartera o personal autorizado.
- c. Las tarifas aplicadas por ICAT Ingeniería y Consultoría estarán soportadas en una matriz de precios, garantizando de esta manera que cada proceso de cotización arroje como resultado un valor monetario al considerarse los siguientes factores:
  - Tipo de bien a avaluar/analizar.
  - Ubicación geográfica.
  - Alcance y complejidad del estudio.
  - Plazos de entrega estándar o especiales solicitados.
- d. Las tarifas aplicadas deberán actualizarse anualmente con base en análisis de costos internos, demanda del mercado y evaluación de la competencia. Toda actualización deberá contar con el respaldo del Gerente General.
- e. Las tarifas aplicadas por ICAT Ingeniería y Consultoría están íntimamente relacionadas con las características propias y particulares de cada servicio.
- f. Las cotizaciones tendrán una vigencia de treinta (30) días calendario contados a partir de su emisión. Pasado este periodo, ICAT Ingeniería y Consultoría podrá ajustar los valores cotizados según las condiciones del mercado o las variaciones del alcance.

#### **De la contratación**

- g. El proceso de contratación inicia formalmente una vez el cliente acepta la cotización mediante envío de correo electrónico o aprobación por escrito con aceptación formal, mencionando el número de cotización y los términos aprobados.
- h. Ningún servicio podrá avanzar a la ejecución operativa del mismo sin la correspondiente firma digital o escrita de la orden de compra, documento donde se deja constancia de los compromisos pactados para el desarrollo del servicio.
- i. La Orden de Compra tendrá una vigencia de quince (15) días calendario contados a partir de su emisión. Pasado este periodo, ICAT Ingeniería y Consultoría se reserva el derecho de prestar el servicio.
- j. Ningún servicio podrá avanzar a la ejecución operativa del mismo sin el pago del anticipo correspondiente, según las condiciones pactadas con el cliente en la orden de compra.
- k. Los contratos o acuerdos derivados de la aceptación de una cotización, firma de orden de compra y/o pago de anticipo, estarán sujetos al cumplimiento de los siguientes requisitos:
  - Registro del cliente en la base de datos institucional.
  - Entrega completa de los documentos requeridos (identificación, datos de contacto, reglamentos, planos, entre otros).
  - Asignación de código de servicio en el sistema de gestión de ICAT Ingeniería y Consultoría.
- l. ICAT Ingeniería y Consultoría se reserva el derecho de rechazar contrataciones que no cumplan con los requisitos legales, documentales o internos establecidos en sus procesos.

### **De la visita técnica obligatoria para la ejecución de los servicios**

- m. ICAT Ingeniería y Consultoría realizará una visita técnica obligatoria como requisito previo para la adecuada ejecución de sus servicios, con el fin de garantizar la rigurosidad técnica, la consistencia metodológica y la calidad de los resultados entregados.
- n. La visita técnica será exigible para todo tipo de servicio contratado, incluyendo aquellos correspondientes a actualización de avalúos presupuesto de obra reconstrucción, independientemente del tiempo transcurrido desde la última evaluación realizada.
- o. La visita técnica tendrá como propósito verificar en primera instancia las condiciones actuales del inmueble, identificar posibles cambios físicos, funcionales o técnicos ocurridos desde la elaboración del último informe y actualizar el registro fotográfico, el cual será incorporado en el informe final como soporte documental.
- p. La realización de la visita técnica permitirá prevenir inconsistencias técnicas, omisiones de información relevante o desactualizaciones que puedan afectar la confiabilidad del producto, así como la imagen reputacional de ICAT Ingeniería y Consultoría y de sus clientes y aliados.
- q. La no realización de la visita técnica impedirá la ejecución del servicio y la emisión del informe correspondiente, salvo que exista justificación técnica debidamente documentada y autorización expresa de la Gerencia General.

### **De la revisión y actualización de precios**

- r. ICAT Ingeniería y Consultoría realizará una evaluación periódica de sus precios en los servicios, como mínimo una vez cada doce (12) meses, con el objetivo de garantizar la sostenibilidad financiera y la competitividad del servicio.
- s. Toda modificación en las tarifas deberá ser aprobada por el Comité Administrativo y registrada formalmente en la matriz de precios. Ningún colaborador está autorizado para modificar precios sin previa validación de la Gerencia.

#### **De las responsabilidades internas**

- t. El Coordinador de Servicios y Cartera será responsable de la emisión, seguimiento y archivo de las cotizaciones, orden de compra y/o facturas generadas.
- u. El Coordinador de Servicios y Cartera verificará que la información técnica contenida en la cotización, orden de compra y/o factura sea congruente con el servicio ofrecido y realizará los ajustes correspondientes si el alcance del avalúo varía durante la ejecución, de esta manera ICAT Ingeniería y Consultoría velará por la congruencia entre lo evidenciado en la visita técnica y la información suministrada para efectos de contratación.
- v. El Coordinador Operativo será el encargado de supervisar el cumplimiento de los procedimientos y tiempos definidos en el proceso de cotización y contratación, garantizando la calidad del servicio prestado.
- w. Todos los miembros del equipo de ICAT Ingeniería y Consultoría deberán respetar esta política y remitir a la Gerencia General cualquier caso excepcional que requiera revisión o aprobación especial.

---

## **7. Política Comercial y de Relacionamiento con Proveedores y Aliados.**

### **Propósito**

Establecer lineamientos claros y coherentes para la gestión comercial, el relacionamiento con proveedores y la articulación con aliados estratégicos, promoviendo relaciones éticas, transparentes y sostenibles que impulsen los objetivos institucionales de ICAT Ingeniería y Consultoría y fortalezcan su posicionamiento en el sector inmobiliario.

### **Exposición de la Política**

#### **Del enfoque comercial**

- a. ICAT Ingeniería y Consultoría orienta su estrategia comercial hacia la construcción de relaciones de confianza y largo plazo con clientes y prospectos, basadas en la excelencia técnica, el cumplimiento de los compromisos, la ética profesional y la diferenciación en el servicio.
- b. Todas las acciones comerciales deberán ser evaluadas según criterios de pertinencia, viabilidad técnica y económica, sostenibilidad, impacto reputacional y alineación con los principios institucionales.
- c. La Dirección Comercial, o quien haga sus veces, será responsable de:

- Identificar y gestionar nuevas oportunidades de negocio.
- Fortalecer la relación con clientes actuales y estratégicos.
- Asegurar la coherencia del mensaje institucional en los distintos canales y territorios.
- Promover la fidelización y satisfacción del cliente.

### **Del relacionamiento con proveedores**

- d. Los proveedores de bienes y servicios que apoyen directa o indirectamente los procesos de ICAT Ingeniería y Consultoría serán seleccionados bajo criterios de:
- Idoneidad técnica y experiencia comprobada.
  - Cumplimiento legal y normativo.
  - Precios competitivos y condiciones justas.
  - Calidad certificada y trazabilidad.
  - Responsabilidad social y ambiental.
- e. Todos los proveedores deberán firmar documentos que formalicen los compromisos adquiridos, como contratos, órdenes de compra u otros soportes que incluyan:
- Plazos de entrega y condiciones del servicio.
  - Indicadores de calidad y niveles de servicio esperados.
  - Cláusulas sobre confidencialidad, tratamiento de datos personales y resolución de conflictos.
- f. La relación con proveedores estará guiada por los principios de transparencia, mejora continua, trazabilidad y beneficio mutuo.

### **De las alianzas estratégicas**

- g. ICAT Ingeniería y Consultoría reconoce el valor de establecer alianzas estratégicas con actores que aporten capacidades técnicas, innovación, cobertura territorial, acceso a nuevos mercados o generación de conocimiento.
- h. Estas alianzas podrán ser con:
- Empresas complementarias.
  - Profesionales independientes.
  - Universidades, redes sectoriales o instituciones del sector público o privado.
- i. Las alianzas serán formalizadas mediante convenios de colaboración, memorandos de entendimiento, contratos de cooperación u otros mecanismos legales, que definan claramente:
- Roles y responsabilidades de cada parte.
  - Aportes y beneficios mutuos.
  - Objetivos conjuntos y mecanismos de evaluación.

- j. La gestión de alianzas será responsabilidad de la Gerencia General o la Dirección de Estrategia y Desarrollo, quienes deberán asegurar la coherencia con los objetivos institucionales y la calidad del servicio ofrecido.
- k. Se dará prioridad a alianzas con actores que compartan principios éticos, técnicos y sociales alineados con los valores de ICAT Ingeniería y Consultoría.

### **De los principios transversales**

- l. Todas las relaciones comerciales, con proveedores y aliados estratégicos, deberán enmarcarse en los siguientes principios rectores:
  - Transparencia y legalidad en todos los procesos, acuerdos y transacciones.
  - Confidencialidad de la información sensible compartida.
  - Compromiso con la calidad, la eficiencia y el mejoramiento continuo.
  - Ética empresarial, como eje fundamental del relacionamiento externo.
  - Responsabilidad mutua, entendida como corresponsabilidad frente a los resultados y objetivos compartidos.

---

## **8. Política De Propiedad Intelectual Y Uso De Información**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos para la protección de los derechos de propiedad intelectual e industrial de ICAT Ingeniería y Consultoría, así como el uso responsable, seguro y ético de la información generada, adquirida o administrada por la empresa, garantizando su integridad, confidencialidad y cumplimiento legal.

### **Exposición de la Política**

#### **De la propiedad intelectual**

- a. Propiedad de las Creaciones: Toda creación intelectual, documento técnico, desarrollo metodológico, diseño gráfico, modelo de informe, software, base de datos, informe, presentación u otro material producido por el personal de ICAT Ingeniería y Consultoría en ejercicio de sus funciones es propiedad exclusiva de ICAT Ingeniería y Consultoría.
- b. Autorización para el Uso: El uso, reproducción, distribución, modificación o comercialización de los productos intelectuales de ICAT Ingeniería y Consultoría requiere autorización expresa y por escrito de la Gerencia General.
- c. Registro de Propiedad Intelectual: ICAT Ingeniería y Consultoría podrá registrar ante las autoridades competentes los desarrollos que constituyan propiedad intelectual o industrial, tales como marcas, logotipos, diseños o metodologías propias, con el fin de proteger sus derechos.

#### **De la información confidencial y estratégica**

- d. Definición de Información Confidencial: Toda la información técnica, administrativa, operativa, financiera, comercial o legal que no sea de dominio público se considera confidencial. Su acceso, tratamiento y divulgación estarán sujetos a estrictas medidas de seguridad y discreción.
- e. Compromiso de Confidencialidad: El personal de ICAT Ingeniería y Consultoría, así como sus aliados estratégicos y proveedores, estarán obligados a firmar acuerdos de confidencialidad cuando el tipo de información lo requiera.
- f. Uso Indevido de Información Confidencial: El uso indebido, la filtración o manipulación no autorizada de información confidencial será considerado una falta grave y estará sujeta a sanciones legales y disciplinarias correspondientes.

#### **Del uso de información de terceros**

- g. Respeto a los Derechos de Propiedad Intelectual Externa: ICAT Ingeniería y Consultoría respetará la propiedad intelectual y los derechos de autor de terceros, asegurando que la información, imágenes, software, textos o herramientas externas utilizadas en sus procesos cuenten con los permisos, licencias o créditos correspondientes.
- h. Prohibición de Uso No Autorizado: ICAT Ingeniería y Consultoría se abstendrá de hacer uso de material protegido por derechos de autor sin la autorización expresa de su titular.

#### **Del manejo de información digital y documental**

- i. Almacenamiento y Respaldo Seguro: ICAT Ingeniería y Consultoría garantizará que sus procesos de almacenamiento, edición, transmisión y respaldo de información se realicen mediante herramientas tecnológicas seguras, cumpliendo con los estándares de calidad y las normativas de protección de datos vigentes.
- j. Respaldo de Documentación: Toda la documentación generada en el desarrollo de actividades técnicas y administrativas deberá estar debidamente respaldada en los sistemas internos establecidos (como Dropbox, servidores autorizados o plataformas especializadas) por un plazo máximo de un año contado desde su fecha de emisión.

#### **Del acceso y restricciones de uso**

- k. Acceso a Información: El acceso a la información será otorgado según el rol, nivel de responsabilidad y necesidad funcional del colaborador, proveedor o cliente.
- l. Controles y Auditorías: La empresa podrá implementar controles y auditorías digitales para verificar el uso adecuado de los archivos, plataformas y canales oficiales de comunicación.

#### **De las sanciones por incumplimiento**

- m. Uso No Autorizado de Propiedad Intelectual: El uso no autorizado, la divulgación indebida o la apropiación de propiedad intelectual de ICAT Ingeniería y Consultoría será causal de terminación de contrato o vínculo laboral, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

- n. Acciones Legales por Uso Indebido de Información: ICAT Ingeniería y Consultoría se reserva el derecho de iniciar acciones civiles, laborales o penales ante el uso indebido de su información o activos intangibles.
- 

## **9. Política De Gestión De Riesgos Y Cumplimiento Normativo**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos que orientan la gestión integral de riesgos en ICAT Ingeniería y Consultoría, así como garantizar el cumplimiento normativo en todas sus operaciones. Esta política promueve una cultura de prevención, control y mejora continua, protegiendo la estabilidad, continuidad operativa y reputación institucional frente a riesgos de tipo operativo, financiero, legal, reputacional y tecnológico.

### **Exposición de la Política**

#### **Del alcance de aplicación**

- a. Esta política aplica a todas las áreas, procesos, colaboradores, contratistas, proveedores y aliados estratégicos de ICAT Ingeniería y Consultoría que intervengan directa o indirectamente en el desarrollo de sus actividades. La gestión de riesgos y el cumplimiento normativo constituyen responsabilidades compartidas que requieren el compromiso activo y permanente de todos los niveles de la organización.

#### **De los principios orientadores**

La gestión de riesgos y el cumplimiento normativo en ICAT Ingeniería y Consultoría se rigen por cinco principios fundamentales:

- b. Proactividad, entendida como la capacidad de anticiparse a los eventos que puedan afectar el logro de los objetivos estratégicos.
- c. Responsabilidad, en tanto que cada área y cada colaborador son responsables de identificar, reportar y gestionar los riesgos asociados a sus funciones.
- d. Legalidad, como compromiso con el cumplimiento riguroso de la normativa vigente en materia contable, laboral, tributaria, inmobiliaria, de protección de datos, entre otras.
- e. Transparencia, expresada en la alineación de todas las acciones con principios éticos y de buen gobierno.
- f. Mejora continua, como premisa que guía la adaptación del sistema de gestión a los resultados obtenidos y a los cambios del entorno.

#### **De la gestión de riesgos**

- g. Identificación y evaluación de riesgos: ICAT Ingeniería y Consultoría identifica sus riesgos mediante auditorías internas, retroalimentación del equipo, seguimiento a procesos críticos y

análisis del entorno sectorial y regulatorio. La evaluación de los riesgos se realiza utilizando una matriz que considera la probabilidad de ocurrencia y el impacto sobre la operación, clasificándolos en riesgos operacionales, financieros, legales, reputacionales y tecnológicos.

- h. Medidas de mitigación y control: La empresa implementa medidas preventivas para minimizar la exposición y el impacto de los riesgos identificados. Estas incluyen la documentación estandarizada de procesos, la aplicación de controles financieros y operativos, la realización de capacitaciones periódicas, la adquisición de pólizas de seguros y la ejecución de simulacros de respuesta ante incidentes. La responsabilidad de ejecutar y supervisar estas acciones recae en la Gerencia General, la Dirección de Estrategia y Desarrollo y los líderes de cada área funcional.

#### **Del cumplimiento normativo**

- i. ICAT Ingeniería y Consultoría garantiza el cumplimiento de todas las leyes, decretos, reglamentos y normas que rigen su actividad, incluyendo la legislación del sector inmobiliario, las normas contables y fiscales, las disposiciones laborales y de seguridad social, así como la legislación sobre protección de datos personales. Para ello, la empresa cuenta con procedimientos específicos para la actualización normativa de sus políticas internas, así como con mecanismos de auditoría interna orientados a evaluar y asegurar el cumplimiento legal.

#### **De la gestión de riesgos financieros y operacionales**

- j. Gestión de riesgos financieros: ICAT Ingeniería y Consultoría realiza un monitoreo constante del flujo de caja y mantiene reservas estratégicas que le permiten garantizar liquidez y continuidad operativa. Adicionalmente, aplica medidas de control presupuestal, valida de forma rigurosa los movimientos contables y promueve la diversificación de ingresos como estrategia de sostenibilidad.
- k. Gestión de riesgos operacionales: La empresa dispone de protocolos para responder ante fallas en procesos críticos, interrupciones del servicio o ausencia de personal clave, garantizando así la continuidad del negocio en escenarios adversos.

#### **De la cultura organizacional y la formación en cumplimiento**

- l. ICAT Ingeniería y Consultoría promueve una cultura organizacional basada en la prevención, la legalidad, la ética y el compromiso institucional. Todos los colaboradores reciben formación periódica en temas de gestión de riesgos, cumplimiento normativo, buenas prácticas organizacionales y código de conducta. Adicionalmente, la empresa dispone de mecanismos internos de reporte confidencial para la notificación de irregularidades, fortaleciendo así los principios de transparencia, integridad y control.

#### **Del monitoreo y mejora continua del sistema de gestión**

- m. La gestión de riesgos y el cumplimiento normativo son procesos dinámicos que requieren evaluación permanente. ICAT Ingeniería y Consultoría mantiene registros actualizados de los eventos de riesgo ocurridos y de las acciones correctivas aplicadas. Esta política es revisada al menos una vez al año o cada vez que se presenten cambios normativos, estructurales o contextuales que lo requieran. Asimismo, se monitorean indicadores clave de desempeño (KPIs) que permiten valorar la efectividad del sistema de gestión y tomar decisiones informadas para su fortalecimiento.
- 

## **10. Política De Entregas Y Resultados Técnicos**

### **Propósito**

Esta política tiene como objetivo establecer las directrices que regulan la calidad, trazabilidad y oportunidad de las entregas de productos e informes técnicos realizados por ICAT Ingeniería y Consultoría. Su propósito fundamental es asegurar que cada entrega cumpla con estándares profesionales, normativos y contractuales, respaldando la confianza del cliente mediante procesos claros, verificables y eficientes que garanticen la precisión, integridad y solidez de los resultados entregados.

### **Exposición de la Política**

#### **De la calidad y responsabilidad técnica en los entregables**

- a. Todos los productos técnicos elaborados por ICAT Ingeniería y Consultoría deberán responder a criterios de excelencia, claridad metodológica y rigor profesional. Esto implica que cada entrega será desarrollada bajo estándares normativos actualizados, buenas prácticas del sector y marcos técnicos validados.
- b. La responsabilidad técnica implica que los resultados entregados sean objetivos, verificables y sustentados en información confiable, evitando cualquier tipo de omisión, ambigüedad o manipulación que comprometa la integridad del producto.
- c. Cada entregable deberá reflejar el compromiso institucional con la precisión técnica, la ética profesional y la calidad documental, principios esenciales para mantener la credibilidad de ICAT Ingeniería y Consultoría ante sus clientes y aliados.

#### **De la trazabilidad y documentación de cada entrega**

- d. Toda entrega, ya sea física o digital, deberá estar debidamente registrada y archivada en el sistema institucional, garantizando su trazabilidad en el tiempo.
- e. Se deberá conservar evidencia de la fecha y hora de la entrega, el formato utilizado, el medio por el cual se efectuó (correo institucional, medio físico u otro), y el correspondiente acuse de recibido o constancia de entrega por parte del cliente o destinatario.
- f. Será responsabilidad de cada área técnica asegurar que el producto entregado esté debidamente respaldado por sus respectivos soportes, anexos, fuentes y cálculos, permitiendo su verificación en cualquier momento.

### **De la validación técnica y control de calidad previo a la entrega**

- g. Ningún producto técnico podrá ser entregado sin haber pasado por un proceso formal de revisión interna, que garantice la correcta aplicación de las metodologías definidas y la completitud de los contenidos requeridos.
- h. Esta validación será liderada por la Coordinación Operativa, quien deberá revisar el contenido técnico, los anexos incluidos, la coherencia del análisis y la integridad del documento.
- i. Solo una vez completada esta revisión, y con la validación formal de la Coordinación Operativa, el producto podrá ser liberado para su entrega al cliente o entidad solicitante.

### **De las modalidades de entrega y canales autorizados**

- j. Las entregas podrán realizarse de forma digital (a través del correo electrónico institucional, Dropbox, sistemas de gestión documental u otros medios oficiales) o física (mediante la impresión y entrega directa del informe), según lo acordado con el cliente desde el inicio del proceso.
- k. Independientemente del canal, toda entrega deberá estar soportada con evidencia verificable, conservando copia del producto técnico en el repositorio institucional correspondiente y registrando el acto en el sistema de control de ICAT Ingeniería y Consultoría.

### **De los plazos de entrega y su gestión**

- l. Los tiempos de entrega de los servicios prestados por ICAT Ingeniería y Consultoría se definirán en la orden de compra firmada por las partes involucradas, constituyéndose en un compromiso formal. No obstante, de manera general, la promesa de entrega de los servicios será la siguiente:
  - **Servicios de avalúos y relacionados:** veinte (20) días hábiles.
  - **Servicios de análisis y/o diagnóstico de riesgos:** diez (10) días hábiles.
  - **Servicios de levantamiento pliego general de condiciones:** quince (15) días hábiles
  - **Servicios de recepción de zonas comunes:** Hasta noventa (90) días hábiles, sujeto a aporte de todo el material documental sobre el proyecto por parte de constructora.
  - **Servicios de interventorías de obra:** quince (15) días hábiles, conforme a lo indicado en el literal correspondiente.

En todos los casos, el plazo de entrega comenzará a contarse única y exclusivamente a partir del momento en que ICAT Ingeniería y Consultoría haya recibido la totalidad del material documental necesario para la correcta elaboración del servicio, según su naturaleza y alcance. Esto incluye, sin limitarse a, documentación suministrada por la constructora (información completa del proyecto, memorias, planos, especificaciones técnicas, cronogramas, entre otros), así como documentación proveniente de administraciones o terceros, tales como planos arquitectónicos aprobados, reglamento de propiedad horizontal y demás documentos requeridos para el desarrollo del servicio.

Para el caso específico de las interventorías de obra, ICAT Ingeniería y Consultoría entregará un informe general de interventoría, el cual incluirá un resumen detallado de las actividades ejecutadas durante el proceso. Dicho informe será entregado **quince (15) días hábiles después**

**de la terminación total de la obra por parte del contratista**, siempre que se cuente con toda la información y documentación final necesaria.

- m. Si, por razones justificadas, es necesario modificar estos plazos, se deberá notificar oportunamente al cliente, explicar y documentar las causas de dicha modificación, y obtener su aprobación escrita sobre la nueva fecha de entrega.
- n. Las demoras no justificadas ni aprobadas serán objeto de análisis por parte de la Dirección de Estrategia y Desarrollo, como parte del sistema de mejora continua.

#### **De las responsabilidades asociadas a los productos técnicos**

- o. El equipo técnico será responsable de elaborar los informes y productos técnicos conforme a los lineamientos de esta política, garantizando su veracidad, exactitud y coherencia con los requerimientos del cliente.
- p. El Coordinador Operativo será el encargado de supervisar que cada entrega cumpla con los estándares establecidos, validando su calidad, completitud y oportunidad.
- q. La Dirección de Estrategia y Desarrollo deberá asegurar el cumplimiento de los procedimientos, verificar la trazabilidad de los entregables y resguardar los archivos institucionales.
- r. La Gerencia General tendrá la responsabilidad de velar por el cumplimiento de esta política en su totalidad, autorizando excepcionalmente entregas fuera del estándar cuando se justifique debidamente.

#### **Del alcance y limitaciones técnicas en los servicios de avalúo**

- s. En el marco de la prestación de servicios de avalúo, ICAT Ingeniería y Consultoría actuará conforme al alcance técnico definido para cada encargo, sin que ello implique la obligación de realizar levantamientos de inventario de los equipos, maquinaria o bienes comunes de la copropiedad objeto de avalúo.
- t. Para el adecuado desarrollo del avalúo, será responsabilidad del cliente suministrar la relación de los equipos y bienes comunes entregados originalmente por el constructor, incluyendo, entre otros, equipos de la red hidráulica (tanques, motobombas, hidroflops, tableros de control y similares), especificaciones técnicas de ascensores, equipos eléctricos (plantas de emergencia, subestaciones, transformadores), sistemas de red contra incendios y demás elementos comunes relevantes.
- u. Los resultados del avalúo se fundamentarán exclusivamente en la información técnica y documental aportada por el cliente y en las verificaciones que, conforme al alcance contratado, resulten procedentes, sin que ICAT Ingeniería y Consultoría asuma responsabilidad por omisiones, inconsistencias o desactualizaciones en la información suministrada.
- v. ICAT Ingeniería y Consultoría no realizará la valoración de circuitos electrónicos de seguridad, sistemas de vigilancia, control de accesos u otros dispositivos electrónicos especializados, por encontrarse fuera del alcance técnico de los servicios de avalúo prestados por la firma, salvo estipulación expresa y contractual en contrario.

#### **Del seguimiento a los resultados técnicos y la retroalimentación**

- w. ICAT Ingeniería y Consultoría mantendrá un sistema de control y seguimiento de los entregables, basado en indicadores de cumplimiento como:
    - 1. El tiempo efectivo de entrega frente al planificado.
    - 2. El porcentaje de productos aprobados sin requerimientos de corrección.
    - 3. La evaluación del cliente sobre la calidad técnica del producto recibido.
  - x. Estos indicadores serán revisados periódicamente por la Dirección de Estrategia y Desarrollo y servirán como insumo para implementar acciones de mejora continua, reforzando la capacidad institucional para ofrecer productos técnicos confiables, oportunos y de alto impacto.
- 

## **11. Política de Pagos, Facturación y Anticipos**

### **Propósito**

El propósito de esta política es establecer los lineamientos que regulan el proceso de pagos, emisión de facturación y manejo de anticipos dentro de ICAT Ingeniería y Consultoría, con el fin de garantizar transparencia, orden financiero, cumplimiento contractual y trazabilidad en la relación comercial con los clientes, tanto particulares como corporativos. Esta política busca fortalecer la confianza, prevenir conflictos financieros y asegurar que todos los procesos relacionados con los pagos se desarrollen bajo condiciones claras, verificables y coherentes con las prácticas éticas y administrativas de la empresa.

### **Exposición de la Política**

#### **De los métodos de pago aceptados**

- a. ICAT Ingeniería y Consultoría dispone de diferentes canales de pago para facilitar la contratación de sus servicios, los cuales deberán ser utilizados conforme a las instrucciones de la cotización u orden de compra. Los pagos podrán realizarse mediante transferencia bancaria a las cuentas oficiales de la empresa, consignación directa en entidades autorizadas, pagos en línea a través de plataformas seguras (cuando estén habilitadas) o en efectivo, únicamente para montos autorizados y previa validación con el área administrativa y financiera.
- b. Todo pago deberá realizarse a nombre de ICAT Ingeniería y Consultoría o su representante legal Ivan Dario Obando López y deberá ser notificado a través del canal institucional designado, adjuntando el soporte respectivo y la referencia correspondiente (número ID de Servicio).
- c. Todo servicio que no cuente con el respectivo comprobante o soporte de pago no podrá ser actualizado en la plataforma y por ende, está sujeto a procesos activos de gestión de cartera y cobranza por parte del personal del área administrativa y financiera.

#### **Del manejo de anticipos y saldos**

- d. Para la ejecución de cualquier servicio técnico, se requiere un anticipo del 50% del valor total cotizado, salvo que se haya pactado otra condición contractual. Este anticipo constituye la base financiera para el inicio del trabajo, y su verificación será condición indispensable para la programación de actividades o asignación de personal técnico operativo.
- e. La fecha límite para cancelar el saldo restante será de quince (15) días calendario contados a partir de la entrega formal del producto técnico por parte de ICAT Ingeniería y Consultoría, salvo que el cliente cuente con condiciones especiales aprobadas formalmente.
- f. Todos los pagos deben estar correctamente identificados con el número de ID de servicio correspondiente y registrados en el sistema de gestión comercial para su validación y trazabilidad.

#### **De las condiciones especiales para clientes VIP o corporativos**

- g. ICAT Ingeniería y Consultoría podrá establecer condiciones financieras diferenciadas para clientes clasificados como VIP o corporativos, siempre que exista un convenio marco vigente o un historial de cumplimiento favorable.
- h. Estas condiciones especiales podrán incluir créditos a 30, 60 o hasta 90 días calendario, exoneración parcial o total del anticipo para servicios recurrentes, o priorización en la ejecución de los servicios.
- i. Toda condición especial deberá estar documentada y autorizada por el Gerente General o el Director de Estrategia y Desarrollo, quedando debidamente registrada en el sistema de gestión y control interno.

#### **De los pagos tardíos y consecuencias por incumplimiento**

- j. En caso de incumplimiento en los pagos posteriores a la emisión de la factura, ICAT Ingeniería y Consultoría se reserva el derecho de aplicar un interés moratorio del 1.5% mensual sobre el saldo pendiente, sin perjuicio de otras medidas contractuales o legales.
- k. El incumplimiento reiterado o la mora superior a quince (15) días calendario podrá conllevar a la suspensión inmediata del servicio, la retención de productos técnicos elaborados y, de ser necesario, el reporte a centrales de riesgo conforme a la legislación vigente.
- l. La empresa podrá negar la prestación de nuevos servicios a clientes que mantengan antecedentes de incumplimiento financiero o historial de mora sin justificación.

#### **De las devoluciones o reembolsos**

- m. ICAT Ingeniería y Consultoría no realizará devoluciones de dinero una vez la ejecución operativa del servicio haya sido iniciada, salvo que la empresa, por razones justificadas y atribuibles a su propia gestión, no pueda ejecutar el proyecto contratado.
- n. En los casos en que el cliente decida cancelar anticipadamente el servicio (previo al inicio de la fase operativa del proyecto), se podrá gestionar un reembolso del valor abonado, descontando los costos administrativos, operativos o técnicos ya incurridos por la empresa al momento de la solicitud.
- o. Toda solicitud de reembolso deberá realizarse por escrito, incluyendo la justificación correspondiente, y será evaluada por el área administrativa y financiera y aprobada por la Gerencia General antes de proceder con cualquier tipo de devolución.

---

## **12. Política De Atención Postventa**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos institucionales que rigen la atención postventa en ICAT Ingeniería y Consultoría Ingeniería y Consultoría, garantizando la satisfacción de los clientes, la gestión oportuna de inquietudes o reclamaciones posteriores a la entrega de los servicios contratados, y el fortalecimiento de relaciones sostenibles basadas en la confianza. Esta política se enmarca en el compromiso de la organización con la excelencia, la ética profesional y la mejora continua.

### **Exposición de la Política**

La atención postventa constituye una fase fundamental del ciclo de servicio en ICAT Ingeniería y Consultoría, y se proyecta como un espacio para consolidar la experiencia del cliente, resolver cualquier inquietud con agilidad y extraer aprendizajes valiosos para la organización. Esta etapa abarca todos los servicios que ofrece la empresa, incluidos los avalúos, las interventorías de obra, la recepción de zonas comunes, los análisis de riesgos y el pliego general de condiciones.

A través de un enfoque integral, ICAT Ingeniería y Consultoría busca brindar un acompañamiento cercano, profesional y eficaz una vez finalizada la prestación del servicio. Para ello, la atención postventa contempla desde la recepción de solicitudes hasta el análisis, respuesta, seguimiento y cierre formal de cada caso, asegurando la trazabilidad de las acciones realizadas y el cumplimiento de los estándares de calidad definidos.

### **De los principios que orientan la atención postventa**

- a. La atención postventa se fundamenta en principios de proactividad, empatía, oportunidad, compromiso con la calidad y orientación a la mejora. Se promueve una actitud anticipatoria frente a posibles necesidades del cliente, con respuestas claras, respetuosas y dentro de los tiempos establecidos. Cada interacción debe estar guiada por una escucha activa, amabilidad en el trato, rigor técnico en la respuesta y vocación de servicio.

### **De la responsabilidad en la gestión de solicitudes**

- b. La recepción, canalización y seguimiento de solicitudes será liderada por el área de atención al cliente o por la persona designada para tal fin. Este rol implica no solo garantizar el registro de cada caso, sino también la asignación oportuna al equipo correspondiente y el cierre formal con documentación que respalde las acciones ejecutadas. Cuando las solicitudes involucren aspectos técnicos, deberá intervenir el equipo especializado, brindando soporte o generando los documentos o aclaraciones necesarias con el nivel de detalle y precisión que se requiera.

### **De la supervisión del proceso postventa**

- c. La Dirección de Estrategia y Desarrollo será la encargada de supervisar la implementación de esta política y de velar por su cumplimiento. Esto implica revisar periódicamente los casos atendidos, analizar su evolución, identificar posibles recurrencias o patrones, y definir las acciones correctivas o preventivas necesarias para fortalecer la calidad del servicio y evitar la repetición de errores.

#### **Del procedimiento general de atención**

- d. El procedimiento general de atención postventa contempla las siguientes etapas:
1. Recepción formal de la solicitud a través de los canales institucionales habilitados.
  2. Registro y asignación del caso al responsable correspondiente.
  3. Análisis y verificación de la solicitud, determinando si procede una aclaración, ajuste o respuesta técnica.
  4. Respuesta formal al cliente dentro de los plazos establecidos por la empresa.
  5. Cierre del caso, con el debido registro documental de las acciones ejecutadas.

Cada una de estas fases deberá desarrollarse con base en los principios éticos y profesionales de la organización, asegurando un trato respetuoso, diligente y orientado a la solución efectiva.

#### **Del seguimiento y mejora continua**

- e. ICAT Ingeniería y Consultoría establecerá indicadores específicos para evaluar la atención postventa, tales como:
- Nivel de satisfacción de los clientes.
  - Tiempo promedio de respuesta.
  - Porcentaje de casos resueltos en la primera interacción.
  - Frecuencia de hallazgos por tipo de servicio.

Estos indicadores serán revisados de manera periódica en el marco del sistema de gestión de calidad, y su análisis servirá como insumo para implementar acciones de mejora que eleven el estándar de atención y consoliden la competitividad de ICAT Ingeniería y Consultoría.

---

## **13. Política De Negación Del Servicio**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos institucionales que regulan la negativa por parte de ICAT Ingeniería y Consultoría a prestar servicios en aquellas circunstancias que comprometan los principios éticos, técnicos, legales o de viabilidad operativa de la empresa. Esta política tiene como finalidad proteger la integridad de los procesos, salvaguardar los valores institucionales y prevenir riesgos jurídicos, reputacionales o contractuales que puedan derivarse de la aceptación de encargos que se encuentren fuera del marco de actuación de ICAT Ingeniería y Consultoría.

## **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría, en su calidad de organización comprometida con la transparencia, la ética profesional y la excelencia técnica, se reserva el derecho de rechazar solicitudes de servicio que no cumplan con las condiciones necesarias para una ejecución responsable, segura y conforme a sus principios fundacionales. Esta prerrogativa no representa un acto arbitrario, sino una acción fundamentada en criterios objetivos, técnicos y éticos que buscan preservar la calidad del servicio y la coherencia institucional.

### **De las causales de negación del servicio**

- a. La negativa a prestar un servicio podrá aplicarse cuando se evidencien factores que comprometan la idoneidad técnica del encargo, el cumplimiento de la normatividad vigente, la capacidad operativa de la empresa o el respeto por los principios éticos que rigen sus actuaciones. Estas causales incluyen, pero no se limitan a:
  1. Información falsa, incompleta, ambigua o contradictoria proporcionada por el solicitante.
  2. Alcances del servicio que excedan las competencias técnicas de ICAT Ingeniería y Consultoría.
  3. Condiciones de pago que no se ajusten a las políticas financieras establecidas.
  4. Identificación de riesgos jurídicos, reputacionales, operativos o contractuales que puedan comprometer la responsabilidad de la empresa.
  5. Antecedentes de incumplimiento por parte del solicitante en relaciones previas.
  6. Comportamientos irrespetuosos, intimidatorios o contrarios a los principios de convivencia institucional por parte del cliente.

### **De la toma y comunicación de la decisión**

- b. Toda decisión de negación del servicio deberá ser evaluada y autorizada por el Gerente General o la Dirección de Estrategia y Desarrollo, según corresponda, y sustentada en criterios objetivos y verificables. La comunicación al solicitante deberá ser clara, respetuosa y formal, incluyendo las razones que motivaron la negativa y, cuando sea posible, sugerencias que permitan al cliente encauzar su necesidad a través de alternativas legítimas.

### **De la suspensión o restricción de servicios previamente aceptados**

- c. ICAT Ingeniería y Consultoría podrá suspender o restringir un servicio previamente aceptado si surgen situaciones sobrevinientes que alteren sustancialmente las condiciones pactadas, representen un riesgo para la integridad del equipo, la viabilidad técnica del encargo o el cumplimiento legal del mismo. En tales casos, se deberá aplicar el protocolo interno de manejo de contingencias, documentar los hechos de manera rigurosa y comunicar al cliente de forma oportuna, protegiendo los derechos de ambas partes y procurando una solución razonable.

### **Del respeto al marco normativo y los valores institucionales**

- d. Toda aplicación de esta política se hará de manera justa, equilibrada y coherente con el marco normativo vigente y los valores institucionales de ICAT Ingeniería y Consultoría. La negativa a prestar un servicio no debe entenderse como un acto de discriminación o arbitrariedad, sino como una manifestación del compromiso ético y técnico de la empresa. Esta política se alinea con la misión de ofrecer soluciones profesionales responsables, y con la visión de consolidar relaciones comerciales basadas en la confianza, el respeto mutuo y la integridad.
- 

## **14. Política De Imagen Y Reputación Corporativa**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos que rigen la gestión de la imagen institucional y la reputación corporativa de ICAT Ingeniería y Consultoría, con el fin de preservar y fortalecer la percepción pública de la empresa, promover la coherencia entre sus valores y su comunicación, y proteger los activos intangibles que sustentan su credibilidad, legitimidad y posicionamiento en el mercado.

### **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría reconoce que la imagen y la reputación no son simples atributos comunicacionales, sino activos estratégicos que se consolidan mediante la coherencia entre el actuar institucional, la calidad de sus servicios, la ética profesional y la manera en que se relaciona con sus públicos. Por esta razón, cada colaborador, sin distinción de su rol, es también responsable de proyectar y proteger una imagen profesional, respetuosa y fiel a los valores que representan a la organización.

#### **De la imagen institucional**

- a. La imagen de ICAT Ingeniería y Consultoría se expresa a través de múltiples dimensiones: identidad visual, narrativa corporativa, presencia digital y comportamiento público. Cualquier representación de la marca, ya sea en soportes físicos, digitales o en escenarios presenciales, debe respetar estrictamente las directrices definidas en el Manual de Identidad Corporativa. Esto incluye el uso correcto de logotipos, tipografías, colores, slogans y demás elementos gráficos autorizados, garantizando una comunicación estética, consistente y alineada con los estándares institucionales.

#### **De la reputación corporativa**

- b. La reputación de ICAT Ingeniería y Consultoría se construye desde la experiencia que los clientes, aliados y demás actores del entorno tienen con la empresa. Esta percepción se moldea a partir del cumplimiento de compromisos, la calidad del servicio, la forma de relacionamiento y la gestión de situaciones críticas.
- c. ICAT Ingeniería y Consultoría se compromete a actuar siempre con transparencia, oportunidad y responsabilidad frente a cualquier evento que pueda poner en riesgo su prestigio institucional, guiándose por los principios de la verdad, el respeto y la reparación cuando así se requiera.

### **De la comunicación oficial y canales autorizados**

- d. Toda comunicación oficial —interna o externa— debe ser gestionada o validada por las áreas designadas para tal fin, evitando pronunciamientos personales, informaciones no verificadas o contenidos que puedan prestarse a malinterpretaciones sobre la postura de la empresa. En el caso de redes sociales y plataformas digitales, se aplicarán protocolos específicos que definan:
1. Los responsables de la administración de los canales.
  2. Los tipos de contenido autorizados.
  3. Los mecanismos de respuesta oportuna ante comentarios, quejas o crisis comunicacionales.

### **De la formación y responsabilidad compartida**

- e. ICAT Ingeniería y Consultoría promoverá la capacitación continua de su equipo en buenas prácticas comunicativas, manejo de crisis, atención al cliente y protección de marca, entendiendo que cada colaborador es un embajador institucional. Así mismo, establecerá mecanismos de monitoreo reputacional y de retroalimentación activa con los grupos de interés, como parte de su compromiso con la mejora continua.

### **Del cumplimiento obligatorio y acciones correctivas**

- f. Esta política es de estricto cumplimiento para todos los miembros de ICAT Ingeniería y Consultoría. Cualquier vulneración a sus lineamientos podrá conllevar a medidas correctivas, conforme a la normatividad interna y a la gravedad del impacto causado sobre la imagen o la reputación institucional.

---

## **15. Política De Responsabilidad Social Y Ambiental**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos que orientan el compromiso institucional de ICAT Ingeniería y Consultoría con la responsabilidad social y la sostenibilidad ambiental, garantizando que sus actividades se desarrollen de forma ética, equitativa y respetuosa con las personas, los territorios y las generaciones futuras.

### **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría asume su responsabilidad social y ambiental como un principio fundamental e inseparable de su propósito institucional. Este compromiso transversal se manifiesta en todas sus líneas de servicio y operaciones, entendiendo que su impacto va más allá de los resultados técnicos o económicos, involucrando a las comunidades, el entorno natural y la calidad de vida de quienes interactúan con la empresa.

### **De la responsabilidad social**

- a. ICAT Ingeniería y Consultoría promueve la generación de valor compartido con sus grupos de interés, bajo un enfoque de respeto por los derechos humanos, inclusión, equidad de género, participación comunitaria y desarrollo territorial sostenible.
- b. Cada servicio prestado debe considerar el contexto sociocultural, las necesidades locales y las posibilidades de generar transformaciones positivas y duraderas. Este compromiso social se expresa a través del diálogo abierto, la escucha activa y la articulación con actores comunitarios que favorezcan relaciones de confianza y corresponsabilidad.

### **De la gestión ambiental**

- c. ICAT Ingeniería y Consultoría adopta una postura activa frente al cuidado del medio ambiente, implementando prácticas que prioricen la prevención de la contaminación, la eficiencia en el uso de recursos y la reducción de impactos negativos.
- d. Se promueve el uso racional del papel, la energía, el transporte y demás insumos necesarios para la operación, incentivando procesos digitales, soluciones ecoeficientes y estrategias de economía circular cuando las condiciones lo permitan. El cumplimiento de la normativa ambiental vigente y la mejora continua de los procesos serán criterios esenciales en la toma de decisiones institucionales.

### **De la cultura organizacional sostenible**

- e. La sostenibilidad será parte integral de la cultura organizacional de ICAT Ingeniería y Consultoría. Se fomentará entre los colaboradores la conciencia ambiental y el compromiso social, a través de espacios de formación continua, campañas internas, iniciativas de voluntariado corporativo y actividades que refuercen el cuidado del entorno y la construcción de una sociedad más equitativa. Cada integrante del equipo será agente de cambio y embajador del compromiso institucional frente a la sostenibilidad.

### **De la articulación con el entorno**

- f. ICAT Ingeniería y Consultoría establecerá alianzas con actores del sector público, privado y social que compartan estos principios y colaborará activamente en iniciativas que fortalezcan la gobernanza ambiental, el desarrollo territorial responsable y la sostenibilidad en el sector inmobiliario y de la construcción.
- g. La participación en redes, programas o proyectos que impulsen estos objetivos será una acción estratégica permanente.

### **Del cumplimiento y mejora continua**

- h. La responsabilidad social y ambiental no será tratada como un complemento, sino como un criterio fundamental en la planeación, ejecución y evaluación de cada servicio ofrecido. Esta política será de obligatorio cumplimiento para todo el equipo de ICAT Ingeniería y Consultoría, y su implementación será objeto de evaluación periódica, con el fin de identificar

oportunidades de mejora, corregir desviaciones y consolidar una cultura institucional comprometida con el desarrollo sostenible.

---

## **16. Política De Auditoría Y Control De Las Políticas Externas**

### **Propósito**

Establecer los lineamientos para la vigilancia, evaluación y actualización periódica de las políticas externas de ICAT Ingeniería y Consultoría, garantizando su vigencia, pertinencia, cumplimiento efectivo y alineación con el propósito institucional, el entorno legal y los cambios del contexto social, económico y tecnológico.

### **Exposición de la Política**

ICAT Ingeniería y Consultoría entiende que la calidad de sus políticas externas no reside solo en su formulación, sino en su capacidad para mantenerse actualizadas, ser aplicadas con rigor y responder a los desafíos del entorno de manera oportuna. Por ello, se establece un enfoque sistemático de auditoría y control, orientado a la mejora continua, la transparencia y la coherencia institucional.

#### **De la vigilancia de su cumplimiento**

- a. Todas las áreas responsables de la implementación de las políticas externas deberán velar por su cumplimiento en el ejercicio cotidiano de sus funciones. El equipo directivo y los líderes de proceso serán garantes de que las políticas no solo se conozcan, sino que se vivan como parte integral de la cultura institucional.

#### **De la evaluación periódica**

- b. Las políticas contenidas en este manual serán objeto de evaluación como mínimo una vez al año, o cuando se presenten cambios normativos, estructurales o estratégicos que lo ameriten. La evaluación considerará la eficacia de las políticas, su nivel de adopción, los desafíos detectados y las oportunidades de mejora.

#### **De la actualización de contenidos**

- c. Toda actualización de las políticas deberá ser tramitada a través del equipo designado por la Gerencia General y/o la Dirección de Estrategia y Desarrollo, quien será responsable de revisar las propuestas, validar su pertinencia y emitir versiones oficiales. Las versiones actualizadas deberán ser comunicadas oportunamente a todo el equipo, asegurando su comprensión y correcta implementación.

#### **De la auditoría interna de control**

- d. ICAT Ingeniería y Consultoría podrá realizar auditorías internas específicas, orientadas a verificar el cumplimiento de las políticas externas, identificar desviaciones, analizar causas y promover acciones correctivas o preventivas. Estas auditorías serán programadas por la Gerencia General y/o Dirección de Estrategia y Desarrollo podrán apoyarse en expertos internos o externos según el caso.

### **Del compromiso institucional**

- e. La auditoría y control de las políticas no será entendido como un mecanismo punitivo, sino como una expresión del compromiso de ICAT Ingeniería y Consultoría con la excelencia, la transparencia y el aprendizaje institucional. Todo hallazgo será una oportunidad para crecer, ajustar y fortalecer los pilares que sostienen la identidad corporativa de la empresa.
- f. Esta política será de obligatorio cumplimiento para todo el equipo de trabajo, y su eficacia será evaluada en el marco del proceso general de mejora continua de ICAT Ingeniería y Consultoría.



---

**Ivan Darío Obando L.**  
Gerente General ICAT  
Ingeniería y Consultoría  
E-mail gerencia@grupoicat.com  
Tel. 311-3218726  
**T.P. AN230-140737**  
C.P.N.I. /Consejo Profesional Nacional de Ingenierías  
**Avaluator Profesional R.A.A. AVAL-71710810**



---

**Juan Pablo Obando Aristizábal.**  
Director de Estrategia y Desarrollo ICAT  
Ingeniería y Consultoría

E-mail [estrategia@grupoicat.com](mailto:estrategia@grupoicat.com)  
Tel. 305 2411132