

Germán Augusto Cárdenas Rojas, en calidad de Gerente y Representante Legal de la empresa TEST & ENGINEERING SERVICES S.A.S (en adelante T&E SERVICES S.A.S), domiciliada en Bogotá D.C.

DECLARA

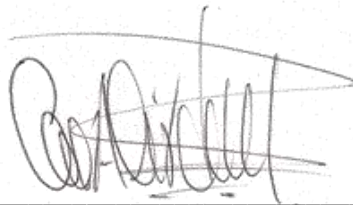
Que la política de Gestion de quejas del laboratorio de calibración de TEST & ENGINEERING SERVICES S.A.S en adelante (T&E) es:

Contar con un proceso de recepción, validación, investigación de quejas y en caso de confirmar que está relacionada con las actividades del laboratorio de calibración de T&E de las que es responsable se dará tratamiento y se tomarán las acciones apropiadas para tratarlas y darles respuesta. Así mismo

- El Procedimiento atención al cliente y de quejas se encontrara publicado en nuestra Página Web www.tyeservices.com para asegurar que esté disponible para cualquier parte interesada que lo solicite.
- El laboratorio es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del proceso de tratamiento de quejas.
- Todas las quejas presentadas por los clientes a través de los diferentes medios de comunicación (atención personalizada, por escrito, teléfono, web) deberán ser registradas y tratadas.
- Todas las quejas deberán ser clasificadas y analizadas para identificar problemas y tendencias sistemáticas, recurrentes y de incidencia puntual, con el propósito de eliminar sus causas e identificar oportunidades de mejora.
- Todas las quejas serán tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja, asegurando que se tomen las acciones apropiadas.
- El laboratorio dará acuse de recibo de la queja y facilitara a quien presente la queja, los informes de progreso, resultado y notificación formalmente del cierre del tratamiento de la queja en un plazo máximo quince (15) días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente de la recepción de la queja.
- Los resultados que se comuniquen a quien presente la queja serán realizados, revisados y/o aprobados por personas no involucradas en las actividades del laboratorio que originaron la queja
- El proceso de quejas no tiene ningún costo.

A través del cumplimiento de estos lineamientos mejoraremos continuamente en el proceso de quejas para garantizar la satisfacción de nuestros clientes, el cumplimiento de los requisitos normativos de la NTC-ISO/IEC 17025 y del SIG del laboratorio. .

La Política será revisada como mínimo una vez al año y de requerirse, actualizada acorde con los cambios en los requisitos normativos de la NTC-ISO/IEC 17025 y del SIG del laboratorio.



Germán Augusto Cárdenas Rojas
Representante Legal / Gerente
Ultima Fecha Revisión y/o Actualización 2021-01-04