



ChemiLab
Chemical Laboratory

QUEJAS



POLÍTICA DE QUEJAS

Es política de ChemiLab S.A.S., atender todas las quejas que presente el cliente u otra parte que este inconforme con el servicio que recibió por parte de este Laboratorio.

Recepción de la Queja

Las quejas son recibidas por cualquier colaborador de la organización mediante carta, correo electrónico, llamada telefónica o visita del cliente a través de la cual manifiesta su inconformidad. Las quejas recibidas deben dirigirse **INMEDIATAMENTE** al área de calidad.

Las quejas se reciben en el correo calidad@chemilab.com.co

Respuesta a la Queja

El jefe de calidad debe enviar respuesta preliminar o definitiva por escrito en un tiempo máximo de cinco días después de registrada la queja. El estado de la respuesta dependerá de la magnitud de la queja y de las tareas que se asignen para la solución de esta.

Si la queja procede se debe informar las acciones implementadas, sean correctivas o preventivas, así como las tareas que se realizarán y el tiempo que debe transcurrir para tener una respuesta definitiva y por tanto cierre a la queja.