

PROCESO PARA EMITIR UNA QUEJA

Derechos del cliente

Todo cliente está en su derecho de emitir una queja, ya sea debido actividades que afecte la validez del resultado, ejecución incorrecta de los análisis, errores en la emisión de los datos analíticos en el informe de resultados, errores en el concepto de cumplimiento y/o mala atención.

¿cómo emitir la queja?

Redactar un correo electrónico a: ambigetec@gmail.com o llamar a los teléfonos de la organización.

El correo deberá contener la siguiente información: Nombre de la organización, nombre de responsable de emisión de queja y detalle del hallazgo (queja), en lo posible vincular al número de proforma y adjuntar documentación relativa a la

Aceptación o rechazo de la queja

Una vez receptada la queja, el personal de AMBIGETEC CIA. LTDA., analizará la queja y responderá al emisor en un lapso de 5 días laborales si la queja procede o no.

En el caso que la queja no proceda, se remitirá con la justificación respectiva.

Tratamiento de la queja

Las quejas que son aceptadas entran a un proceso de investigación y tratamiento de la queja. La organización será responsable de aplicar los correctivos para solventar y dar solución a la queja. Este proceso toma un periodo inmediato o de 20 ± 5 días laborales, dependiendo de la causa raíz.

Cierra de la queja

Una vez que la queja haya sido tratada, se comunicará al cliente las acciones tomadas y el resultado de la misma. Si el denunciante no responde la notificación del cierre de queja en 10 días, se asumirá como una aceptación

Quejas no conformes

El cliente podrá apelar a la decisión tomada en el resultado de la queja levantada. La apelación lo realizaría con la redacción de un correo con la inconformidad del mismo.

El proceso se repetirá hasta un cierre efectivo de la Queja.