

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 encontrará publicado en nuestra Página Web [www.tyeservices.com](http://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.

**T&E SERVICES ha establecido los siguientes canales de comunicación:**

**Atención Personalizada:**

Días hábiles de lunes a sábado (mediodía) – No festivos

Calle 23 No. 116-31 Puerto Central Oficina 209 Bogotá – Colombia

**Correo Electrónico:**

[Contactenos@tyeservices.com.co](mailto:Contactenos@tyeservices.com.co)

[tye.laboratorio@gmail.com](mailto:tye.laboratorio@gmail.com)

**Líneas Telefónicas**

[Bogotá \(601\) 7559189-317 4014745](tel:60175591893174014745)

**Página Web**

<http://www.tyeservices.com/>

- 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 facilitará 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.

(Original Firmada)

**Germán Augusto Cárdenas Rojas**

*Representante Legal / Gerente*

*Ultima Fecha Revisión y/o Actualización 2026-01-20*

## **CONTROL DE REVISIONES Y/O ACTUALIZACIONES**

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2020-01-07	Se revisa, no requiere actualización.
2021-01-04	Se revisa, no requiere actualización.
2022-01-03	Se revisa, no requiere actualización.
2023-01-02	Se revisa, no requiere actualización.
2024-01-02	Se revisa, no requiere actualización.
2025-01-27	Se revisa, no requiere actualización.
2026-01-20	Revisión realizada. Se especifican los canales oficiales de comunicación previamente establecidos.

## **CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
00	2019-01-05	<b>VERSION 01: 2016-03-10</b> 1. Emisión <b>VERSION 02: 2018-02-01</b> 1. Se declara la política por la alta dirección. 2. Se indica que la política será revisada cada año y de requerirse, actualizada acorde con los cambios en los requisitos normativos de la NTC- 17025 y del SGC laboratorio.
01	2019-01-08	1. Se modifica codificación y versión por estructuración en el SIG Codificación nueva SIG06-DB1 antes LAB-D-011, se mantiene control de cambios pero se da inicio al documento en Versión 01.

## POLÍTICA GESTION DE QUEJAS

02	2019-08-29	1. Se establecen los lineamientos para dar cumplimiento a la NTC-ISO-IEC 17025-2017 Numeral 7.9.
03	2026-01-20	Se especifican los canales oficiales de comunicación en el SIG06-DB1. No se modifica el contenido normativo.