

	POLÍTICA PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS			Revisado por: Dir. de Calidad
	Código:	Versión:	Página:	Aprobado por: Gerente Ejecutivo
	POL-CAL-003	1	1 de 1	Aprobación: 2021-08-24

POLÍTICA PARA EL MANEJO DE QUEJAS Y RECLAMOS

PAMEB S.A.S. y su Laboratorio de Metrología está comprometido con la satisfacción de sus clientes y para esto dispone de personal para brindar un excelente servicio al cliente y para atender sus peticiones, quejas o reclamos y para dar una solución oportuna según sus necesidades.

La atención al cliente debe ser eficaz y la respuesta a su SQR no debe superar los 5 días hábiles después de haber validado la queja o reclamación.

El Laboratorio de Metrología de PAMEB S.A.S. dispone de medios de comunicación para conocer y atender las SQR, como el correo quejasyreclamos@pamebsas.com, página web www.pamebsas.com y línea telefónica 601 249 1915.

Todo el personal de PAMEB S.A.S. y del Laboratorio de Metrología de PAMEB S.A.S. debe comunicar a la Dirección de Calidad o la persona que ella delegue una queja, sugerencia o reclamo que haya sido informada por un cliente para ser registrada en el Formato de radicación de Quejas y Reclamos R-CAL-005.