

## POLÍTICA DE QUEJAS

Quito, 01 de mayo del 2025

Es política de Ecuachemlab Cía. Ltda. recibir y procesar las quejas o sugerencias por parte de nuestros clientes, siempre que se reflejen las observaciones tal y como han sido identificadas. Por ello, ponemos en su conocimiento el tratamiento de las quejas suscitadas:

- Recepción de la queja: Si se encuentra inconforme con nuestros servicios o tiene una sugerencia, puede hacernos llegar su queja por los siguientes medios:

Telefónicamente a los números 02 361 4718, 098 319 2976

Correo electrónico: [info@ecuachemlab.com.ec](mailto:info@ecuachemlab.com.ec) o

[calidad@ecuachemlab.com.ec](mailto:calidad@ecuachemlab.com.ec)

de forma presencial.

- Registro de la queja
- Evaluación de la queja:

Si la queja es procedente, se toman las acciones correctivas correspondientes.

Si la queja no es procedente, se informará al cliente las razones por las cuales no procede, vía correo electrónico.

- Cierre de la queja: Una vez tratada la queja, se informará al cliente y se solicitará que indique su conformidad o inconformidad con el tratamiento realizado.

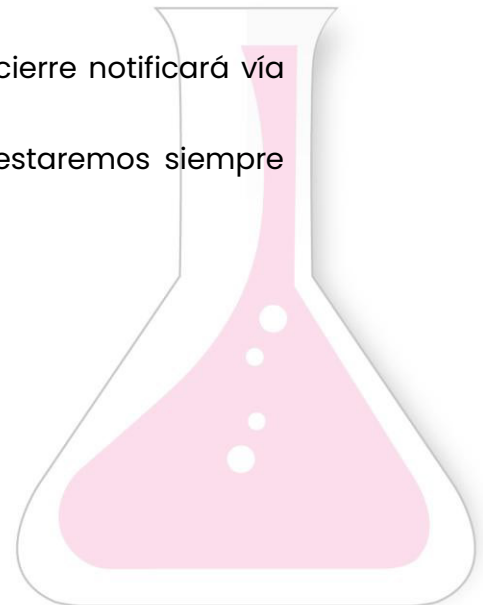
En caso de que el cierre de la queja tenga una demora considerable, se notificará al cliente sobre el progreso del tratamiento.

Siempre que sea posible, la persona encargada del cierre notificará vía correo electrónico el tratamiento y cierre del caso.

Agradecemos su confianza en nuestros servicios y estaremos siempre prestos a servirle.

Atentamente,

Dr. Bladimir Acosta  
**GERENTE GENERAL**



Síguenos:   