

INTERTEK COLOMBIA S.A., PROFESIONALES CONTABLES EN ASESORÍA EMPRESARIAL Y DE INGENIERÍA S.A.S. E INTERTEK INDUSTRY SERVICES COLOMBIA S.A.S. (en este contexto, **Grupo INTERTEK**), como parte de su compromiso con la excelencia y la satisfacción de sus clientes, establece la siguiente política para la gestión de sus servicios y la atención de sus comunicaciones.

Dentro del alcance de nuestros servicios, llevamos a cabo una revisión de pedidos, ofertas y contratos. Este proceso tiene como objetivo principal comprender a cabalidad las necesidades de nuestros clientes y asegurar que nuestra propuesta de servicio se ajuste a sus requerimientos, sentando así las bases para una relación de alta calidad y confianza mutua.

Nos comprometemos a realizar una revisión detallada de cada propuesta para verificar el cumplimiento de todos los requisitos especificados, garantizando un servicio que responda a los más altos estándares de calidad.

En el caso de que un cliente considere que no hemos respondido a sus expectativas, le agradecemos de antemano el tiempo que pueda dedicar a comunicarnos su queja o sugerencia. Su retroalimentación es fundamental para nosotros, ya que nos permite:

1. **Entender** el origen de la situación.
2. **Proporcionar** una respuesta oportuna y adecuada.
3. **Mejorar** continuamente nuestros procesos y servicios
- 4.

El **Grupo INTERTEK** se define como una compañía transparente y confiable. Por ello, notificamos a nuestros clientes que su identidad será reservada y que toda la información relacionada con el avance y manejo de su caso será tratada con estricta confidencialidad. Nos esforzamos por estar cerca de ustedes, estableciendo canales de comunicación sencillos y rápidos para atender cualquier eventualidad relacionada con nuestros servicios presentes o futuros.

Garantizamos que la revisión de pedidos, así como la atención de quejas, reclamos y apelaciones, se realizará de manera objetiva, imparcial y confidencial. En particular, aseguramos que todas las apelaciones serán evaluadas por personal independiente a los procesos o áreas involucradas en la situación original.

Todos los casos serán documentados en nuestro Sistema Integrado de Gestión, sin discriminación alguna y con absoluta igualdad hacia todas las partes implicadas. La información recopilada será analizada para identificar las causas raíz de cualquier desviación y generar acciones correctivas eficaces que prevengan su recurrencia. Este análisis se convierte en un insumo valioso para la mejora continua de nuestro sistema de gestión, con el fin último de fortalecer la satisfacción de nuestros clientes y salvaguardar los principios de transparencia y equidad que nos rigen.



Jorge Mario López Dorado

Representante Legal

INTERTEK COLOMBIA S.A. | PROASEM S.A.S. | INTERTEK INDUSTRY SERVICES COLOMBIA S.A.S