



## **POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE QUEJAS OIN - OCP**

**DELTA INSPECCIONES Y CERTIFICACIONES DE COLOMBIA** se compromete a:

- Dar respuesta oportuna y de calidad a las quejas formuladas por los clientes dentro de los plazos establecidos.
- Todas las quejas presentadas por los Clientes a través de los diferentes medios (atención personalizada, por escrito, teléfono, Web), deberán ser registradas y tratadas.
- Las quejas pueden ser presentadas por las partes interesadas del organismo.
- Al recibir la queja, el organismo de evaluación de la conformidad debe confirmar si la queja se refiere a las actividades de inspección/certificación de las que es responsable, y en caso afirmativo, debe responderla en consecuencia.
- 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
- El Cliente deberá recibir en todos los casos, respuesta a su queja en un plazo no mayor a 3 días hábiles.
- Todas las quejas deberán ser tratadas de forma equitativa, objetiva e imparcial garantizando la confidencialidad de la información personal de la persona o empresa que interpone la queja.
- La decisión que se comunicará a la persona que se queja debe tomarse, o bien revisarse y aprobarse, por personal que no haya intervenido anteriormente en el objeto de la queja
- El proceso de quejas no tiene ningún costo, para quien interpone la queja

**OSCAR LEONARDO FAJARO ROJAS**

GERENTE GENERAL