

Nuestra empresa valora su opinión. Nuestro procedimiento establece una metodología clara y confidencial para gestionar sus **quejas, apelaciones, felicitaciones y sugerencias**, asegurando una evaluación imparcial y sin discriminación. Nuestro objetivo es mejorar continuamente su satisfacción y la calidad de nuestros servicios.

**¿Cómo puede contactarnos?** Puede hacernos llegar sus comentarios a través de:

- Correo electrónico.
- Nuestro sitio web (OIN).
- Carta.
- Llamada telefónica.
- Redes sociales.
- Entrevista personal.

### **Nuestro Compromiso:**

- **Imparcialidad y Confidencialidad:** Todas las opiniones son investigadas y evaluadas con total imparcialidad.
- **No Discriminación:** No se realizará ningún tipo de discriminación a quienes presenten una queja, apelación o denuncia.
- **Transparencia:** Nos comprometemos a comunicar el acuse de recibo, los avances del proceso y el resultado final.

### **Tipos de Opiniones y Proceso:**

- **Felicitaciones:** Agradecemos su reconocimiento y lo extendemos al personal involucrado en un plazo de 5 días hábiles.
- **Sugerencias:** Analizamos su propuesta para considerar su implementación y le respondemos en 3 días hábiles.
- **Quejas y Apelaciones:**
  1. **Investigación:** Analizamos la documentación relevante y, si es necesario, realizamos visitas in situ.
  2. **Validación:** Determinamos la validez de la queja o apelación. Si es válida, definimos e implementamos acciones correctivas. Si no es válida, le informamos formalmente explicando los motivos. El plazo para la validación es de 5 días hábiles.
  3. **Comité de Revisión:** Un comité independiente (Jefe Técnico y Jefe de Calidad) revisa los antecedentes y toma decisiones sobre las medidas correctivas.
  4. **Comunicación de Resultados:** Le informamos formalmente la decisión final.

## Procedimiento de Quejas, Apelaciones, Felicitaciones y Sugerencias

5. **Plazos:** Nos esforzamos por darle una pre-información en 3 días hábiles y una decisión final en 7 días hábiles desde la recepción.

- **Seguimiento de Respuesta:** Verificamos su conformidad con la respuesta y, si no está conforme, el Gerente General evaluará una nueva propuesta hasta lograr su satisfacción.

**Nuestro Compromiso con la Mejora Continua:** Todas las opiniones son analizadas por nuestro equipo (Jefe Técnico y Jefe de Calidad) para identificar no conformidades, determinar sus causas y proponer acciones correctivas eficaces. Documentamos este análisis en informes detallados para garantizar la mejora continua de nuestros servicios.