

## QUEJAS Y APELACIONES

La siguiente información pretende dar a conocer a los clientes, de forma resumida, los pasos para el manejo de Quejas o Apelaciones.

Para información más detallada usted puede contactar al personal de ICEA Ecuador, a través del correo: [jbrito@fecd.org.ec](mailto:jbrito@fecd.org.ec)

¿Qué es una queja? Cualquier expresión de insatisfacción sobre un servicio prestado o actividad realizada por ICEA Ecuador. Es una declaración de que las expectativas de un cliente o parte interesada que no han sido satisfechas.

¿Qué es una apelación? Solicitud presentada por un cliente de ICEA Ecuador, para reconsiderar la decisión tomada por ICEA Ecuador en relación a su estado de certificación.

### PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

PARTE INTERESADA / CLIENTE

QUEJA / APELACION  
ESCRITO

ICEA ECUADOR

ASIGNACION  
PERSONAL  
COMPETENTE E  
IMPARCIAL

ICEA ECUADOR

REVISIÓN ALCANCE,  
PROCEDIMIENTOS  
PROCEDE?

NO

REGISTRO,  
INFORMACION AL  
CLIENTE Y CIERRE  
DEL CASO

SI

ICEA ECUADOR

QUEJA:  
INFORMACION AL  
CLIENTE E  
INVESTIGACIÓN

APELACIÓN:  
INFORMACIÓN AL  
CLIENTE, REVISIÓN  
TODA DE DECISIÓN

ACCIONES  
INMEDIATAS:  
CORRECTIVAS /  
PREVENTIVAS

SEGUIMIENTO Y  
CIERRE

Fuente Procedimiento de Certificación P02 Rev. 12

