

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

¿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: P.05 Procedimiento para la gestión de quejas y apelaciones rev 8