

RETROALIMENTACIÓN PARTES INTERESADAS

Clientes Externos

Felicitación

Sugerencia

Opinión verbal y/o escrita que emite cualquier cliente externo, manifestando cierta idea o inquietud, con la finalidad de cambiar, eliminar y/o adicionar alguna acción específica.

Queja

Manifestación que emite cualquier cliente sobre el incumplimiento, resentimiento o disgusto que le genere el servicio, actuación de algún colaborador o alguna otra circunstancia.

Denuncia

Acusación o testimonio que hace cualquier cliente o parte interesada de hechos donde se presume la existencia de irregularidades que contravienen alguna disposición legal a favor o en contra de la empresa.

Tipos

Ideas
(Proyecto de Mejora)

Inquietud
(Incidentes)

Clientes Internos

Incidente

Circunstancia o suceso que se presenta de manera inesperada y que puede afectar el desarrollo de una actividad, un proceso, un servicio o un producto, aunque no forme parte de él.

Actuación de un colaborador

Irregularidades

Testimonios

Evidencias

Comité de Mejora continua de la calidad

PROYECTO DE MEJORA

SEGUIMIENTO QUEJAS

SEGUIMIENTO INCIDENTE

SEGUIMIENTO NO CONFORMIDADES

Ética y conducta

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Producto/servicio
No conforme

Recopilación
Investigación
y Análisis

Crítico

SI

NO

Relaciones
laborales

Recomendaciones

Sanciones