

B J B B B QBJ J B BI B



SGCEC del Ecuador S.A.
Certificamos lo nuestro...

J

E B B

J

E

Q

B

E

Q

Presenta queja o
reclamo al Cliente
Certificado BPM

Atiende la queja o
reclamo
satisfactoriamente

Atención de Queja
o Reclamo

Investigación
de la Queja o
Reclamo *:
Emite informe
de resultados

Notificación al
Cliente:
Solicitar más
información,
notificación no
procedente,
informe de
resultados

Envía queja o reclamo
por escrito o email a
pmartinez@sgcec.net
indicando nombre,
cédula, organización,
teléfono, mail con
evidencia objetiva

No emite
respuesta /
Respuesta
inadecuada

Es procedente

No es
procedente:
Solicitar más
información o
Notificación

* En caso de no
entregar información
en 90 días se puede
cerrar proceso.

B J B B B QBJ J B BI B

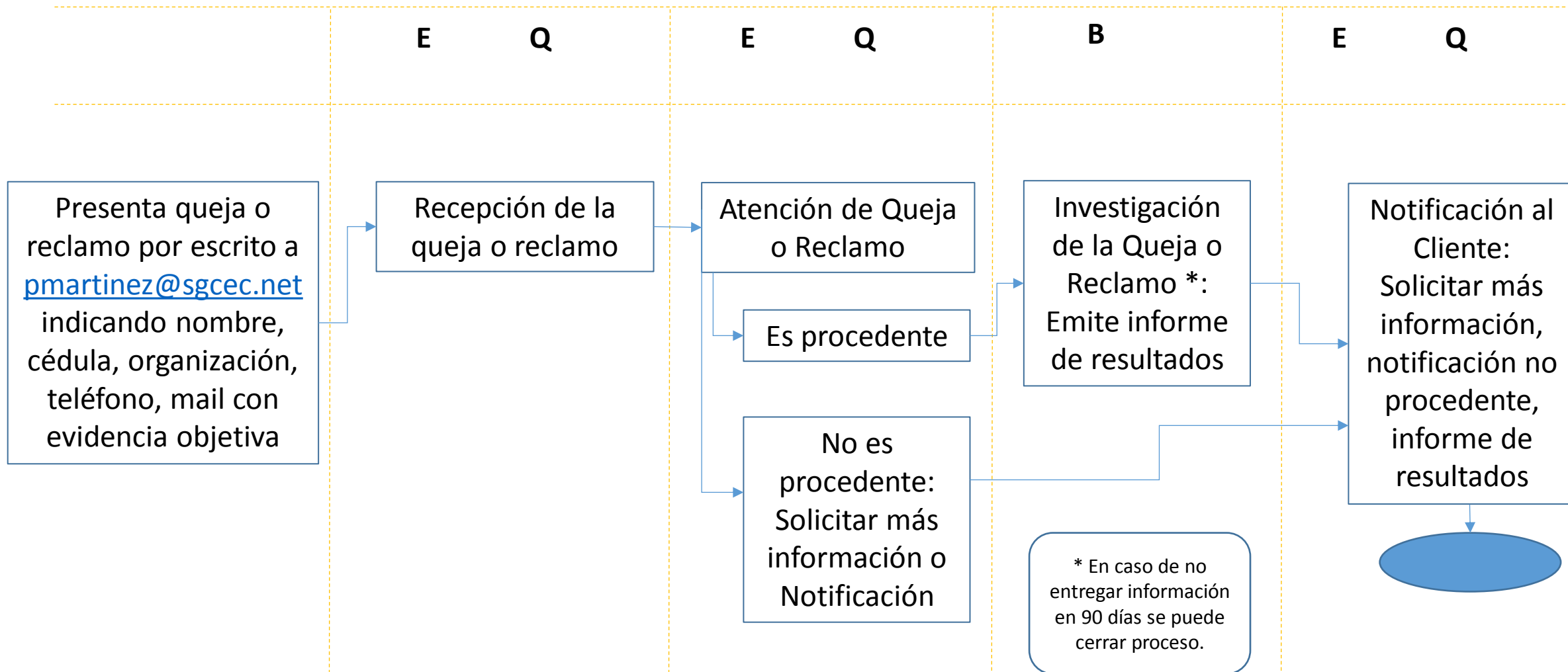


SGCEC del Ecuador S.A.
Certificamos lo nuestro...

J

J

E B B



B J B B B J B
E B B

Rechazo de Solicitud de Servicios de Inspección, Rechazo de Solicitud de Acción Correctiva, Rechazo de un Plan de Acción Correctiva, Cambios en el alcance de la Certificación BPM, Decisión de retirar, suspender o negar la Certificación BPM o Cualquier incumplimiento que no permita obtener la Certificación BPM

