



Don Bosco Tech
SALESIANOS - SANTANDER DE QUILICHAO

P

Peticiones: Son solicitudes formales hechas por una parte interesada (puede ser un cliente, un empleado, etc.) para obtener información, servicios, productos u otros beneficios.

Q

Queja: Representan la expresión de insatisfacción o descontento de una parte interesada relacionada con un producto, servicio o proceso.

A

Apelaciones: Son solicitudes presentadas por una parte interesada para revisar una decisión tomada en relación con una queja. Pueden surgir cuando la parte interesada no está satisfecha con la resolución de su queja.

R

Reclamos: Son comunicaciones formales que notifican a la organización sobre el incumplimiento de los requisitos de un producto o servicio. Y que pueden estar asociados con una pérdida o un daño.

S

Sugerencias: Representan ideas propuestas por una parte interesada con el fin de mejorar productos, servicios, procesos o sistemas.

F

Felicitaciones: Son expresiones de satisfacción y agradecimiento de una parte interesada en relación con un producto, servicio o proceso.