



REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

F-AC-02
VERSIÓN: 4
Febrero 10 2015
PAGINA: 1 de 2

Formulario para reclamantes y/o apelantes

El siguiente es el formulario, que contiene la información principal que puede ayudar a un reclamante para proporcionar los detalles principales requeridos por una organización para tratar adecuadamente la queja o Apelación.

1 Datos del reclamante y/o apelante

Nombre / Organización: _____
Documento de Identificación: _____ email: _____
Dirección: _____ Ciudad: _____ Departamento: _____
Nº Teléfono/ celular: _____ Nº Fax: _____
Persona a contactar (si es diferente del reclamante): _____

2 Problema encontrado

Fecha de ocurrencia: _____
Descripción _____

4 Fecha en que interpone la queja o apelación: _____ Firma: _____

5 Lista de documentos que se adjuntan: _____

6 Datos del receptor de la queja o Apelación: Queja _____ Apelación: _____

Nombre del receptor : _____ Fecha: _____

Medio de la queja teléfono correo electrónico internet personal correo postal

La apelación está debidamente sustentada? sí no

Problema encontrado

Fecha del problema: _____ Problema recurrente sí no



REGISTRO DE QUEJAS Y APELACIONES

F-AC-02
VERSIÓN: 4
Febrero 10 2015
PAGINA: 2 de 2

7 Evaluación de la queja o apelación

Se evalúa la validez de la queja

8 Resolución de la queja o apelación

Requiere Implementación de Acción Correctiva sí no Número _____

Acciones: _____

9 Seguimiento de la queja o apelación

Acción tomada	Fecha	Nombre	Observaciones
Acuse de recibo de la queja al reclamante			
Evaluación de la queja			
Investigación de la queja			
Solución de la queja			
Información al reclamante			
Corrección			
Corrección verificada			
Cierre de la queja			

Firmas Integrantes del Comité:

GERENTE

DIRECTOR TECNICO

ADMINISTRADOR

COORDINADOR S.G

10. Datos de la Notificación: Queja _____ Apelación: _____

Nombre del receptor: _____ Fecha: _____

Medio de la Notificación teléfono correo electrónico internet personal correo postal