

	FORMATO FORMULARIO QUEJAS	Código: F-PG04-01
		Rev.: 1
		Fecha: 31/01/2020

Año: Mes: Día:

N° Queja:

Queja:	Verbal:		Escrita:	
---------------	---------	----------------------	----------	----------------------

1. Recepción de la queja:

Nombre de quien realiza la queja:	
Número de Contacto:	
Correo Electrónico:	
Empresa o Servicios involucrados:	
Motivos para realizar Queja:	

Descripción de la Queja:	
Solución solicitada:	

Nombre de quien recepciona la queja:	
--------------------------------------	----------------------

2. Validación de la queja:

Aspectos	Si	No	Observación
La persona que reclama es usuario del laboratorio	☐	☐	
El ensayo fue realizado en el laboratorio	☐	☐	
La queja involucra aspectos técnicos	☐	☐	
La queja involucra aspectos administrativos	☐	☐	
La queja se relaciona con datos del ensayo	☐	☐	

	FORMATO FORMULARIO QUEJAS	Código: F-PG04-01
		Rev.: 1
		Fecha: 31/01/2020

3. Procedencia de la Queja:

SI ☐ No ☐

Si la Queja no procede, especificar el motivo:

4. Investigación y Tratamiento de la Queja:

	Si	No	Observación
Evaluación Inicial			
Origen de la Queja			
Análisis de Causas. (lugar, circunstancias, situaciones etc.)			
Relatos de las Partes involucradas.			
Evidencias y argumentos existentes de los hechos.			

4. Acciones a tomar

Es necesario tomar una acción en el plan de mejoramiento:		Tipo de Acción			Responsables de llevarlas a cabo.
Si	No	Correctiva	Preventiva	Mejora	Nombre

5. Seguimiento

Código de Seguimiento	Fecha (Año-Mes-Día)	Descripción del seguimiento	Persona que realiza el seguimiento

	FORMATO FORMULARIO QUEJAS	Código: F-PG04-01
		Rev.: 1
		Fecha: 31/01/2020

6. Notificación al reclamante

Se dio solución al reclamante:	Si	☐	No	☐
--------------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------

Fecha notificación (Año-Mes-Día)	Descripción de la notificación	Persona que realiza la notificación

7. Cierre de la queja

Se dio cierre a la queja:	Si	☐	No	☐
---------------------------	----	--------------------------	----	--------------------------

Persona que realiza el cierre:	
--------------------------------	--