



FQA-08-01
Version: 00
14 02 2020

REPORTE DE QUEJAS Y APELACIONES

- 1.- Concepto Queja () Apelación ()
- 2.- Medio por el que se recibe: Personal () Teléfono () E-mail () página web ()
- 3.- Recepción de la Queja o Apelación
- 4.- Fecha _____
- 5.-Nombre o Razón Social_____
- 6.- Nombre de quien presenta la queja o apelación_____
- 7.- No. Telefónico _____ e-mail _____
- 8.- Nombre de quien recibe el reporte (este campo aplica solo cuando es de persona a persona)
o vía telefónica)

- 9.- Servicio recibido por cliente_____

Descripción de la queja o apelación

Fecha de entrega a Coordinador de sistema de gestión o Gerencia correspondiente.

Nota: Esta hoja solo se utiliza en el proceso de recepción de la queja o apelación
La queja se turna al responsable de la misma y la apelación se turna a la gerencia correspondiente

Fecha _____

Nombre de quien recibe la queja o apelación

10.- Evaluación y Seguimiento

Nombre de los(as) integrantes del comité de apelaciones (Para quejas no aplica)

a)
b)
c)
d)

Descripción del Análisis y herramienta utilizada para llegar a la causa raíz
--

Se trata de: Persona () Servicio () Contenido () Tiempo ()

Procede la queja o apelación: Si () no ()

¿Si es no, por qué?

Si es si, determinar

Causa raíz: _____

Solución definida por el comité o gerencia responsable

Fecha de entrega a Coordinador de sistema de gestión (solo quejas) n o Gerencia según corresponda la apelación

2 de 3

11.- Informe de solución a Cliente

Fecha _____

El cliente acepta la solución recibida si () no () porque?

Se acepta cerrar la queja o apelación del cliente con la impresión de los comentarios de satisfacción, descritos desde su correo electrónico.

Nombre, Firma y Fecha del Cliente

Nombre, Firma y Fecha del Coordinador de sistema de gestión _____

