



Código:  
**F-SC-03**  
Versión:  
**03**  
Fecha:  
**15/11/2017**

## QUEJAS Y RECLAMOS



INFORMACIÓN GENERAL					
Cliente:			Cedula:		
Dirección:			Email:		
Atendido por:			Fecha:		
Descripción de la queja o reclamo:					
Causa	1. Calidad del servicio	3. Oportunidad en la entrega	5. Demora en la facturación	7. Asesoría Deficiente	
	2. Calidad del producto	4. Dificil Comunicación Telefónica	6. Atención del personal	8. Otro	
	Especificar:				
Responsable de solucionarla:			Fecha de la Acción:		
SOLUCIÓN ACORDADA					
RESULTADOS DE LA ACCIÓN					
Requiere Acción Correctiva: ____ Acción Preventiva: ____ Acción #: ____					
Requiere tomar acción correctiva: Sí ____ No ____					
Disposición del material No conforme: <b>Reproceso</b> ____ <b>Desecho</b> ____ <b>Reciclar</b> ____					
SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LA DECISIÓN TOMADA					
Satisfacción del cliente: Si ____ No ____					
VERIFICADO POR:			FECHA:		