

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTION DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006-R01 VERSIÓN: 02 2022-02-21
	RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 1 DE 3

FORMULARIO PARA RECLAMANTES

Fecha [_____]

1. Datos del reclamante.

Nombre: [_____]
 Organización: [_____]
 Dirección: [_____]
 Código Postal, Ciudad: [_____]
 País: [_____]
 N° Teléfono: [_____]
 N° Fax: [_____]
 Correo Electrónico: [_____]

Persona a contactar (si es diferente al reclamante): [_____]

Firma [_____]

2. Descripción del producto.

Número de referencia del producto o Solicitud (si lo conoce) [_____]
 Descripción [_____]

3. Problema encontrado.

Fecha de ocurrencia [_____]
 Descripción [_____]

4. ¿Solicita una solución? Sí No

[_____]

5. Adjuntos

Lista de documentos que se adjuntan

[_____]
]

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTION DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006-R01 VERSIÓN: 02 2022-02-21
	RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 2 DE 3

FORMULARIO DE SEGUIMIENTO DE QUEJAS

1. Datos del receptor de la queja

Fecha de la queja: _____

Hora de la queja: _____

Nombre del receptor: _____

Medio de recepción de la queja: Teléfono Correo electrónico Internet en persona
Correo postal otro _____

Código de identificación único: _____

2. Datos del reclamante

Véase el formulario para el reclamante.

3. Datos de la queja

Números de referencia de la queja _____

Información relevante sobre la queja _____

Queja remitida por _____

4. Problema encontrado

Fecha del problema _____

Problema recurrente Sí No

tipo de problema _____

Información adicional _____

ROY ALPHA  LABORATORIO DE ENSAYOS	SISTEMA DE GESTIÓN DE LABORATORIO ROY ALPHA S.A.	LB-PO-006-R01 VERSIÓN: 02 2022-02-21
	RECEPCION Y TRATAMIENTO DE QUEJAS	PÁGINA 3 DE 3

5. Evaluación de la queja

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la queja:

Severidad: _____

Complejidad: _____

Impacto: _____

Necesidad de acción inmediata SI NO

Posibilidad de acción inmediata SI NO

Probabilidad de compensación SI NO

6. Solución de la queja SI NO

Solución requerida:

7. Evaluación de la queja

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			

8. Conclusión de la revisión de la eficacia de acciones implementadas