 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

[\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_]

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

## 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 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

	SISTEMA DE GESTION 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