



ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - LABORATORIO

Año: Mes: Día:

Consecutiva queja:

Queja / Reclamo: Verbal: Escrita:

1. Recepción de la queja:

Cliente:	<input type="text"/>
Nombre de quien realiza la queja:	<input type="text"/>
Ensayo sobre la que se reclama:	<input type="text"/>

Descripción de la queja:	<input type="text"/>
--------------------------	----------------------

Nombre de quien decepciona la queja:	<input type="text"/>
--------------------------------------	----------------------

2. Validación e investigación de la queja

Aspectos	Si	No	Observación
La persona que reclama es usuario del laboratorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El ensayo fue realizado en el laboratorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La queja involucra aspectos técnicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La queja involucra aspectos administrativos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La queja se relaciona con datos del ensayo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otros (Cual?)			

3. Acciones a tomar

Es necesario tomar una Acción		Tipo de Acción		
Si	No	Correctiva	Mejora	Trabajo NC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Seguimiento

Fecha (Año-Mes-Día)	Descripción del seguimiento	Persona que realiza el seguimiento
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS - LABORATORIO

5. Notificación al reclamante

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

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

6. Cierre de la queja

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

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