

FECHA : (AAAA/MM/DD)	FELICITACIÓN <input type="checkbox"/> QUEJA <input type="checkbox"/> SUGERENCIA <input type="checkbox"/>	Nº CONSECUTIVO _____
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

ESPACIO PARA LA INFORMACIÓN RELACIONADA Y /O BRINDADA POR EL CLIENTE

CIUDAD Y FECHA _____

NOMBRE DEL CLIENTE _____

E-MAIL DE CONTACTO _____

TELÉFONO FIJO Y/O CELULAR _____

MEDIO DE RECEPCIÓN VERBAL TELEFÓNICO ESCRITO E-MAIL

DESCRIPCIÓN DE LA FELICITACIÓN, QUEJA O SUGERENCIA

ANEXA DOCUMENTO SI _____ NO

ESPACIO PARA SER DILIGENCIADO POR ZOOLAVET

INFORMACIÓN DE QUIEN RECEPCIONA LA FELICITACIÓN, QUEJA Y/O SUGERENCIA

NOMBRE	CARGO
--------	-------

DILIGENCIAR SI ES QUEJA

ASIGNADA A:	CARGO
-------------	-------

1. VALIDACION E INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

ASPECTO	SI	NO	OBSERVACIONES
La persona que reclama es usuario del laboratorio			
El análisis fue realizado en el laboratorio			
La queja involucra aspectos técnicos o con datos del análisis			
La queja involucra aspectos administrativos			
La queja se relaciona con la oportunidad en la entrega de los resultados			

PROCENTE LA QUEJA SI NO GRAVEDAD CRITICA MODERADA LEVE

2. INVESTIGACIÓN DE LA QUEJA

CAUSA PROBABLE:

3. ACCIONES A TOMAR

TIPO DE ACCIÓN A TOMAR	CORRECTIVA <input type="checkbox"/>	MEJORA <input type="checkbox"/>	CÓDIGO
------------------------	-------------------------------------	---------------------------------	--------

DESCRIPCIÓN DE LA CORRECCIÓN (SI APLICA)

4. NOTIFICACIÓN AL CLIENTE

FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA NOTIFICACIÓN	PERSONA QUE REALIZA LA NOTIFICACIÓN

5. SEGUIMIENTO

FECHA	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	PERSONA QUE REALIZA EL SEGUIMIENTO

Posterior a la respuesta de la queja, la respuesta del cliente fue Satisfactoria No Satisfactoria

6. CIERRE DEL TRATAMIENTO LA QUEJA

SE DIO CIERRE A LA QUEJA SI NO

PERSONA QUE REALIZA EL CIERRE	CARGO
-------------------------------	-------

OBSERVACIONES
