

INSTRUCCIONES PARA LLENADO DE REGISTRO

FORMULARIO: "TRATAMIENTO DE RECLAMOS DE CLIENTES"

OBJETIVO: Registrar datos generales del cliente que realiza el reclamo referente al servicio de Auditoría Interna, así como la descripción del mismo con el informe respectivo de la Oficina de Auditoría Interna afectada y las acciones correctivas respectivas.

UNIDAD EMITENTE: Comité de Gestión de Calidad (CGC).

EJEMPLAR: **Original:** Comité de Gestión de Calidad (CGC), Color Blanco, Obra 1ª, 75 g.
Copia: Cliente, Color Blanco, Obra 1ª, 75 g.

FORMATO: 216 x 279 mm (carta)

REFERENCIAS

N° DE CASILLA O COLUMNA	CONTENIDO
-------------------------	-----------

- 01 Indicar la sigla de la Unidad Administrativa emitente, N° correlativo y Año de emisión del Formulario.
- 02 Indicar número correlativo de reclamo.
- 03 Indicar mes correspondiente a la fecha de recepción del reclamo.
- 04 Indicar nombre de la persona, organización o Unidad Administrativa que presenta el reclamo.
- 05 Indicar el número de teléfono para contactar con el cliente que presenta el reclamo.
- 06 Indicar el correo electrónico que puede ser utilizado para contactar con el cliente que presenta el reclamo.
- 07 Indicar con una X el medio utilizado para la presentación del reclamo (vía telefónica, vía correo electrónico o personalmente)

Preparado por: Lic. Fabiola Chamorro

Fecha: 04/12/2017

N° de Personal: 5916

Firma:

- 08 Realizar una descripción de la situación que generó la insatisfacción del cliente. Ej. La entrega del resultado de la Auditoria se realizó con mucha demora.
- 09 Indicar el nombre de la persona que recepciona el reclamo.
- 10 Consignar la firma de la persona que recepciona el reclamo.
- 11 Indicar día, mes y año del reclamo recepcionado.
- 12 Indicar Unidad Administrativa afectada al reclamo.
- 13 Indicar consideraciones relevantes / pedido de aclaraciones.
- 14 Consignar la firma de la persona que analiza el reclamo.
- 15 Indicar día, mes y año del reclamo analizado.
- 16 Indicar el análisis sobre el reclamo realizado por la Unidad Administrativa afectada.
- 17 Indicar con una X en la casilla del SI cuando el reclamo requiere acciones o indicar con una X en la casilla del NO cuando el reclamo no requiere acciones.
- 18 Indicar el número de SAC/SAM/SD correspondiente.
- 19 Consignar las observaciones correspondientes, si las hubiere.
- 20 Indicar el nombre del responsable de la ejecución del Informe Técnico.
- 21 Consignar la firma del responsable de la ejecución del Informe Técnico.
- 22 Indicar día, mes y año de realización del Informe Técnico.
- 23 Indicar con una X en la casilla del SI cuando el Informe Técnico es aprobado o indicar con una X en la casilla del NO cuando el Informe Técnico no es aprobado.
- 24 Consignar la firma de la persona que aprobó el Informe Técnico.
- 25 Indicar el día, mes y año de aprobación del Informe Técnico.
- 26 Indicar consideraciones importantes respecto al Informe Técnico.