



REPORTE DE QUEJAS / RECLAMOS

CAL-016-1

Fecha: 07/07/2020

Versión: 1

Página: 1 de 1

Identificar si la queja / reclamo es de competencia de Biomet Laboratorio, si es así, seguir con el proceso; de lo contrario, informar al cliente el alcance de nuestro servicio, el cual justifica el no recibimiento de la queja / reclamo.

DATOS INGRESADOS POR LA PERSONA QUIÉN RECIBE LA QUEJA / RECLAMO

Fecha: Hora: : Empresa: _____

Nombre de la persona quién comunica la queja / reclamo: _____

Cargo: _____ Teléfono: _____ E-mail: _____

Medio por el cual se realiza la queja:

Personal Telefónico Correo electrónico Otro ¿Cuál? _____

DESCRIPCIÓN DE LA(S) QUEJA(S) / RECLAMO(S)

CAMPO DILIGENCIADO POR EL JEFE DE CALIDAD

Tipo de inconformidad: Queja Reclamo Consecutivo: _____

La queja / reclamo está fundamentada y representa un incumplimiento de un requisito del Sistema de Gestión de Calidad:

Si No

Tiempo de respuesta concertado con el cliente: _____ días

DESCRIPCIÓN DE LAS ACCIONES TOMADAS

(Diligenciar en caso de que la queja / reclamo no esté fundamentada y no represente un incumplimiento de un requisito de Sistema de Gestión de Calidad):

¿Se requiere Auditoría Interna? (solicitado por el jefe de laboratorio): Si No

DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO REALIZADO:

¿El cliente quedó satisfecho con las acciones tomadas frente a su queja / reclamo?

Si No En caso de ser negativa la respuesta, generar No Conformidad en el formato correspondiente.

Anexos: Queja / reclamo Informe entregado al cliente: Fecha de entrega:

Reporte de acciones correctivas, preventivas y de mejora Reporte no conformidad

Soporte satisfacción del cliente Otros ¿Cuáles? _____

Responsable recepción queja / reclamo: _____

Firma del jefe de calidad: _____

Cargo: _____