**Formulario de Quejas y Apelaciones**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Número** |  | **Apelación Queja**  **Corresponde No corresponde** |
| **Año** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **DATOS DE RECEPCIÓN** | | |
| Nombre del cliente |  | |
| Documentos Adjuntos | Si | No |
| Lugar donde se presentó |  | |
| Fecha |  | |
| Departamento Involucrado |  | |

|  |
| --- |
| 1. **DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O APELACIÓN** |
|  |

|  |
| --- |
| 1. **DESIGNACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ PARA ATENDER LA APELACION O QUEJA (**Actividad realizada por la Coordinación del Sistema de Gestión de Metrología Legal) |
| Comité de Quejas y Apelaciones  Nombres y apellidos: Dependencias: |

|  |
| --- |
| 1. **INVESTIGACIÓN (**Actividad realizada por el comité**)** |
| (Describir las causas que dieron origen a la queja o apelación) |
| La queja o apelación es procedente?: Si No |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **ACCIONES CORRECTIVAS (**Actividad realizada por el comité y el personal involucrado**)** | | | | | |
|  | | | | | |
| 1. **SEGUIMIENTO DE LA QUEJA/APELACIÓN**   **(Evalúe el estado de cada acción en función de la evidencia de implementación)** | | | | |
| **Estado de las acciones** | | | **Responsable del seguimiento** | **Fecha** |
| **Cerrado** | **En proceso** | **No iniciado** |
|  |  |  |  |  |
|  | | | | |

|  |
| --- |
| 1. **Notificación al Cliente (**Actividad realizada por la Coordinación del Sistema de Gestión de Metrología Legal) |
| **Fecha:** |
| **Aceptación**  Sí No    **Si el cliente o el responsable que presentó la queja o apelación tuviesen algún comentario u observación, las mismas deben ser adjuntas a este informe.** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **RESPONSABLES DE LA EMISIÓN DEL INFORME** | | | |
| **Nombre y apellido** |  | **Nombre y apellido** |  |
| **Fecha** |  | **Fecha** |  |
| **Firma** |  | **Firma** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **INFORME APROBADO POR** | | | |
| **Nombre y apellido** |  | **Cargo** |  |
| **Firma** |  | | |
| **Fecha** |  | | |