|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  | **REGISTRO DE LAS QUEJAS DEL CLIENTE** | | | | | | | | | | | | Código: FOP-007 | | |  |  |
|  |  | | | |  | Revisión: 2 | |  |  |  |
|  |  | Fecha Aprobación: | | |  |  |
|  |  |  | | |  |  |
|  | | | | | |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Área/ Proceso afectado** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| Nombre del Área u Operación donde se detectó la Queja del Cliente: | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | |  |
| Fecha de Detección dela queja del cliente | | | | |  | | | Fecha programada para el Cierre de la queja del cliente | | | | |  | | | Nº de días para el cierre de la queja del cliente | | | | **0** | |  |
|  |
| **Queja detectada por:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **Nombre** | | | | | | | | | | | **Cargo** | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | | | |  |
| **Descripción y análisis de la Causa Raíz de la Queja realizada** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |
|  |
| **Corrección de la Queja realizada** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |
|  |
| **N°** | | **Actividades** | | | | | | | | | | | | | **Responsable** | | | **Fecha de Cumplimiento** | | | |  |
|  |
| 1 | |  | | | | | | | | | | | | |  | | |  | | | |  |
|  |
| 2 | |  | | | | | | | | | | | | |  | | |  | | | |  |
|  |
|  |
| **Seguimiento y Verificación de la Efectividad de la Corrección** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
| **N°** | | Responsable | | | | | | | | Fecha de Seguimiento | | | | Acción Realizada | | | | Acción Efectiva | | | |  |
| Si | | No | | Si | | No | |  |
| 1 | |  | | | | | | | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  |
|  |
|  |
| 2 | |  | | | | | | | |  | | | |  | |  | |  | |  | |  |
|  |
| **Observaciones Generales:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |
|  |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |