

DATOS RECLAMANTE			
Nombre*:		Cargo*:	
Organización:			
Teléfono:		E-mail:	

☐ *Presento esta queja/sugerencia de manera anónima

TIPO	
☐	Sugerencia (propuesta de mejora al servicio o proceso)
☐	Queja (inconformidad con servicios, procesos o personal)
☐	Reclamación (solicitud formal de solución frente a un problema identificado)
☐	Apelación (inconformidad frente a una decisión de certificación): Usar FPA-04-02 Presentación de apelación

DETALLE DE LA QUEJA/RECLAMACIÓN/SUGERENCIA	
Fecha del hecho:	Área involucrada:
Descripción clara y detallada:	
Evidencia:	
☐	Documentos adjuntos (especificar):
☐	Otra (describir):
Expectativa de reclamante (¿Qué espera como respuesta o solución?)	

El formulario puede presentarse en físico en las oficinas de CERTIC GLOBAL o enviarse por correo electrónico a calidad@certicglobal.com.

Todas las quejas, reclamaciones o sugerencias serán tratadas con confidencialidad y conforme al procedimiento **PA-04 Gestión de Quejas y Apelaciones**.

El reclamante recibirá acuse de recibo y una respuesta en los plazos definidos.

----- uso interno de CERTIC GLOBAL -----

DATOS SUGERENCIA / QUEJA / RECLAMO			
Medio recepción:	☐ Presencial	ID:	Qaa.## (ej:Q25.01)
	☐ Correo (email)	Fecha recepción:	
	☐ Web	Responsable asignado	
	☐ Otro:	Fecha resp. prevista:	

ASUNTO	
☐ Producto certificado	☐ Auditor, Inspector o Experto
☐ Personal de CERTIC GLOBAL	☐ Auditoría o Inspección
☐ Proceso Demorado	☐ Laboratorio
☐ Error en Documentación	☐ Otro:

PAROBACIÓN	
☐ Sí	☐ No
☐ Requiere información adicional	
Justificación / Comentarios adicionales:	

----- fin del documento -----