



Formulario

Registro, Seguimiento y Evaluación de Apelaciones y Quejas

1. Información de Recepción

Fecha:	
Hora:	
Nombre del Receptor:	
Medio de Recepción	
Teléfono <input type="radio"/>	Correo Electrónico <input type="radio"/> En Persona <input type="radio"/>
Otro <input type="radio"/>	Especifique:
Código de identificación	(siglas del cliente-número consecutivo)

2. Información del Reclamante/Apelante

Nombre/Organización:	
Dirección:	
Ciudad/C.P.	
País:	
Teléfono:	
Correo Electrónico:	

Referencia de la Apelación/Queja:

Información relevante (Describa el evento con sus propias palabras):

Remitida por:

3. Problema encontrado



Formulario

Registro, Seguimiento y Evaluación de Apelaciones y Quejas

Fecha de ocurrencia:				
Es un problema recurrente:	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>
Descripción:				

Categoría del Problema	
<input type="radio"/> Producto/Servicio No entregado	<input type="radio"/> Servicio no prestado/prestado parcialmente
<input type="radio"/> Retraso en la entrega del Producto	<input type="radio"/> Retraso en la prestación del Servicio
<input type="radio"/> Producto defectuoso	<input type="radio"/> Servicio deficiente
<input type="radio"/> Producto no conforme con lo solicitado	<input type="radio"/> Producto no solicitado
<input type="radio"/> Deterioros sufridos	<input type="radio"/> Negativa de cumplir la garantía
<input type="radio"/> Negativa de venta	<input type="radio"/> Negativa de prestación del Servicio
<input type="radio"/> Prácticas comerciales/Métodos de venta	<input type="radio"/> Información incorrecta
<input type="radio"/> Información Inadecuada	<input type="radio"/> Método de pago
<input type="radio"/> Precio	<input type="radio"/> Incremento en el precio
<input type="radio"/> Cargos adicionales	<input type="radio"/> Costos/Cargos injustificados
<input type="radio"/> Términos del Contrato	<input type="radio"/> Cobertura del Contrato
<input type="radio"/> Evaluación de Daños	<input type="radio"/> Negativa en el pago de Compensaciones
<input type="radio"/> Inadecuada Compensación	<input type="radio"/> Modificación del Contrato
<input type="radio"/> Desempeño deficiente del Contrato	<input type="radio"/> Cancelación/Rescisión del Contrato
<input type="radio"/> Cancelación del Servicio	<input type="radio"/> Reembolso del Préstamo
<input type="radio"/> Solicitud de Intereses	<input type="radio"/> Incumplimiento de los Compromisos
<input type="radio"/> Facturación Incorrecta	<input type="radio"/> Retraso indebido en tratamiento de Quejas
<input type="radio"/> Proceso Legal/Jurídico	<input type="radio"/> Otro (describa):



Formulario

Registro, Seguimiento y Evaluación de Apelaciones y Quejas

Información adicional:

4. Evaluación del Evento o Incidente (Comité de Apelaciones y Quejas)

Evaluar el alcance y severidad de los efectos reales y potenciales de la Apelación/queja

Severidad (seleccionar de las opciones siguientes):

1. Sin daño a la imagen: _____
2. Daño mínimo a la imagen: _____
3. Daño menor a la imagen/publicación en medios locales: _____
4. Daño menor a la imagen/publicación en medios nacionales: _____

Complejidad (seleccionar de las opciones siguientes):

1. Simple de resolver: _____
2. Fácil de resolver: _____
3. Difícil de resolver: _____
4. Muy complicado de resolver: _____

Impacto (seleccionar de las opciones siguientes):

1. Sin afectación a la imagen/emplazamiento por parte de la autoridad: _____



Formulario

Registro, Seguimiento y Evaluación de Apelaciones y Quejas

2. Queja formal/sanción económica por parte de la autoridad: _____
3. Publicación en medios locales/suspensión parcial de la acreditación: _____
4. Publicación en medios nacionales/cancelación de la acreditación: _____

Problema de Seguridad	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>
Necesidad de acción inmediata	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>
Posibilidad de acción inmediata	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>
Probabilidad de Compensación	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>

5. Resolución del Evento o Incidente

Resolución requerida:	Si	<input type="radio"/>	No	<input type="radio"/>
Análisis Causa-Raíz (Indicar el # o folio del formato de la AC):				

Acciones a tomar

<input type="radio"/> Entrega del Producto	<input type="radio"/> Reparación/reproceso del Producto
<input type="radio"/> Cambio del Producto	<input type="radio"/> Anulación de la Venta
<input type="radio"/> Ejecución de la Garantía	<input type="radio"/> Cumplimiento de los Compromisos
<input type="radio"/> Finalización del Contrato	<input type="radio"/> Anulación/Rescisión del Contrato
<input type="radio"/> Anulación/Cancelación de Factura	<input type="radio"/> Información
<input type="radio"/> Corrección de la evaluación de daños	<input type="radio"/> Pago de Indemnización
<input type="radio"/> Reembolso del Pago anticipado	<input type="radio"/> Reembolso de otros pagos efectuados
<input type="radio"/> Descuento en el Precio	<input type="radio"/> Facilidades de pago
<input type="radio"/> Disculpas	<input type="radio"/> Otra

6. Seguimiento de la Apelación/Queja



Formulario

Registro, Seguimiento y Evaluación de Apelaciones y Quejas

Acción tomada	Fecha	Responsable	Observaciones
Acuse de Recibo al Apelante/Reclamante			
Evaluación del Evento o Incidente			
Investigación del Evento o Incidente			
Resolución del Evento o Incidente			
Información al Apelante/Reclamante			
Corrección			
Corrección Verificada			
Acción Correctiva			
Acción Correctiva Verificada			
Cierre del Evento o Incidente			