

EMISIÓN: DICIEMBRE, 2023		VERSIÓN: 02	
Fecha:			
1 DATOS DEL CLIENTE			
Nombres y Apellidos o Razón Social:			
Responsable del Reclamo:			
Teléfonos:		Email:	
2 DATOS DEL PRODUCTO			
Lote (s):			
Fecha de Recepción:			
3 MOTIVO DEL RECLAMO			
<hr/> <hr/> <hr/>			
4 ACCIONES PREVIAS REALIZADAS			
<ul style="list-style-type: none"> • <hr/> • <hr/> • <hr/> • <hr/> 			
5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA			
<ul style="list-style-type: none"> • <hr/> • <hr/> • <hr/> • <hr/> 			
6 EN VIRTUD DE LO EXPUESTO, SE SOLICITA			
<hr/> <hr/>			
PARA SER LLENADO POR FERRALCA			
7 DATOS DE PROCESAMIENTO			
Fecha de Recepción:			
Procesada por:		Fecha de Procesamiento:	
Asignado a:		Fecha de asignación:	

EMISIÓN: DICIEMBRE, 2023		VERSIÓN: 02	
8 RESOLUCIÓN			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
9 JUSTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
10 ACCIONES CORRECTIVAS			
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>			
11 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA			
<ul style="list-style-type: none">••••			
12 DATOS DE LA RESOLUCIÓN			
Fecha de la Resolución:			
Responsable de la Resolución:			
Fecha de programación de las Acciones Correctivas:			
Responsable de las Acciones Correctivas:			
Fecha Efectiva de las Acciones Correctivas:			
Revisado por:		Aprobado por:	

Instructivo de Llenado

1. Escriba los nombres y apellidos o la razón social del ejecutante del reclamo, nombres y apellidos, teléfono e email de la persona responsable del reclamo.
 2. Escriba el número (o números) de lote del producto sobre el cual se realiza el reclamo y la fecha de recepción del mismo.
 3. Describa el motivo del reclamo de manera concreta y específica.
 4. Indique, de ser así, que acciones tomó con el producto para tratar de subsanar la eventualidad presentada (especifique si fue una recomendación hecha por Ferralca y la persona que la hizo). Indique, de ser el caso, que diligencias realizó con Ferralca antes de formalizar este reclamo (llamadas efectuadas, email enviados; indicando la persona que atendió o su destinatario).
 5. Indique, si así se trata, que documentos se adjuntan a este reclamo (muestras, fotos, resultados de análisis, etc.).
 6. Especifique de manera concreta qué solicita en función del reclamo formulado.
- Para uso de Ferralca:
7. Escriba la fecha en que se recibe el reclamo, la persona que lo procesa (nombre y firma) y la fecha en lo hace, la persona asignada para la resolución del reclamo (nombre y firma) y la fecha en que se acusa la asignación.
 8. Resolución o respuesta al reclamo recibido (por la persona asignada).
 9. Justificación o argumentación de la resolución dada (por la persona asignada).
 10. Indique, si proceden, las acciones correctivas que se aplicarán en atención al reclamo recibido y la resolución del mismo.
 11. Especifique, de ser así, que documentación de soporte se adjunta a la resolución del reclamo (muestras, fotos, resultados de análisis, etc.).
 12. Escriba la fecha en que se tomó la resolución, persona responsable de la resolución (nombre y firma), la fecha en se ha programado, si procede, la ejecución de las acciones correctivas, persona responsable del seguimiento de las acciones correctivas (nombre y firma), fecha en que se llevan a cabo efectivamente las acciones correctivas.