

Apéndice 2 – Inventario de reclamos de clientes

Nro.	Descripción del reclamo	Reclamo enviado por:	Fecha de recepción del reclamo	Reclamo revisado por:	Estado del reclamo		Sugerencias para tratamiento del reclamo	Aprobado por:	Plazo de ejecución:	Responsable de la atención:	Medidas correctivas tomadas	
					Razonable	No razonable					Sí	No

- Comment [9A1]:** Si la organización utiliza bases de datos electrónicas, este campo debe estar controlado en una base de datos.
- Comment [9A4]:** Persona que aprobó el tratamiento del reclamo; por ej., CEO.
- Comment [9A5]:** Plazo para resolver el reclamo.
- Comment [9A2]:** Persona responsable de resolver el reclamo.
- Comment [9A6]:** Persona responsable de resolver el reclamo.
- Comment [9A3]:** Cuando se envían reclamos menores, no hay necesidad de tomar medidas correctivas del reclamo. En caso contrario, se debe tomar el reclamo de la categoría superior para resolver ese reclamo.

[cargo]
[nombre]

[firma]