	QUEJAS	FORMATO
		VT-IPA-F-76
		Versión: 11

1. Sección para el diligenciamiento del cliente

- A. Solicitante: _____
- B. Datos del medidor : Marca _____ Serial (s) _____
- C. Solicitud No. _____ Acta de Entrega N° _____
- D. Fecha: Año _____ Mes _____ Día _____

E. **Descripción:** Estimado cliente, tenga en cuenta los siguientes criterios para la descripción de su queja ante el Laboratorio.

- Tiempo: La queja se aceptarán máximo 15 días contados a partir de la fecha del documento de entrega.
- Alcance: La queja se aceptará únicamente si está enmarcada en el alcance del servicio prestado (pruebas o ensayos, tiempo de entrega, transporte, embalaje, etc.)
- Sellos o etiquetas: Para aceptar una queja el equipo debe ingresar nuevamente al laboratorio con los sellos o etiquetas en perfecto estado y deben corresponder a las colocadas por el Laboratorio.
- Estado físico: No se aceptará como queja aquellos instrumentos que presenten deterioro físico, excepto aquellos que contengan las características que están registradas en el certificado o informe de calibración emitido por el laboratorio
- Garantía: El laboratorio responderá por la garantía respecto a la calibración de medidores, siempre y cuando el (los) medidores hayan sido bien almacenados y transportados; no haya sido manipulado externa o internamente. De igual forma se responderá por la calibración sobre equipos que no superen más de 30 días desde su calibración y que no hayan sido instalados en terreno.

F. Estimado cliente, por lo anterior, una Queja para el laboratorio es todo aquello que lo pueda acarrear derivado de una falla del laboratorio con respecto a los siguientes criterios,


Marque con una "X" en el recuadro al frente, según considere:

- Incumplimiento en el tiempo de prestación del servicio acordado
- Mala atención del personal
- Facturación del servicio (Aplica para clientes externos)

G. Otra

H. **Una queja para el laboratorio, es todo aquello que se pueda acarrear derivado de una falla del laboratorio con respecto a los siguientes criterios, marque con una "X" en el recuadro al frente, según considere:**

- El estado físico de los medidores no coincide con las incidencias físicas con las que fueron enviados
- Los stickers de calibración no coinciden con el reportado en el certificado de calibración

	QUEJAS	FORMATO
		VT-IPA-F-76
		Versión: 11

El estado de los certificados y/o informes de calibración emitidos por el laboratorio no corresponde a la calidad esperada.

- Hay errores u omisiones en los certificados y/o informes de calibración/ensayo emitidos

Los resultados de las calibraciones/ensayos realizadas por el Laboratorio no coinciden con pruebas de otros laboratorios acreditados

I. Otras _____

J. Adicional a lo anterior, si desea describir alguna inconformidad que no están enmarcada en este formato, puede escribirla en esta sección:

K. Favor diligenciar los siguientes datos de la persona que diligencia el formato:

Nombre: _____ Teléfono: _____

Correo electrónico _____

2. Sección para el diligenciamiento del Laboratorio de Medidores de Veolia Aguas de Tunja.

A. ¿Es una queja? Sí No

B. La queja cumple con los criterios: Sí NO

¿Por qué? _____

C. Análisis de causas: Equipo Método Personal Sistema

D. La queja es Procedente: SI NO

¿Por qué? _____

E. Acción a seguir: Corrección Trabajo No Conforme

F. Conclusión:

G. Cierre de la Queja: SI NO

Fecha: _____ Responsable _____ (AAA /MM/ DD)