



FORMULARIO PARA EL MANEJO DE QUEJAS O RECLAMOS

Fondo _____ Número de incidente

PARTE I

IDENTIFICACIÓN DEL PARTÍCIPE Y DESCRIPCIÓN DEL EVENTO

Nombre del Partícipe _____ Queja Fecha de recepción

_____ Reclamo Hora de recepción

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA O RECLAMO

Responsable de resolver

Ejecutivo de Comercialización (Indicar nombre) _____

Gerente de Mercadeo

Gerente de Operaciones Otra Unidad (Especificar) _____

Gerente General

PARTE II

DESCRIPCION DE LA GESTION REALIZADA POR EL AREA RESPONSIBLE

Fecha de respuesta al Partícipe

PARTE III

CONFIRMACION CON EL PARTÍCIPE

Fecha Hora

Respuesta satisfactoria Respuesta no satisfactoria

Comentarios u observaciones

Firma del Ejetivo de Atencion de Quejas o Reclamos