



# FERRO-ALUMINIO, C.A.

RIF. J-00100989-2

Dirección: Carretera Nacional Morón Coro, Área de Empresas Mixtas.  
Morón-Edo. Carabobo. Venezuela. Teléfonos: +58 242 4211001-2031-2032.  
Web: www.ferralca.com.ve / E-mail: ventas@ferralca.com.ve

FORMULARIO DE RECLAMOS POR CALIDAD DEL PRODUCTO

<b>EMISIÓN: DICIEMBRE, 2017</b>		<b>VERSIÓN: 01</b>	
Fecha:			
<b>1 DATOS DEL CLIENTE</b>			
Nombres y Apellidos o Razón Social:			
Responsable del Reclamo:			
Teléfonos:		Email:	
<b>2 DATOS DEL PRODUCTO</b>			
Lote (s):			
Fecha de Recepción:			
<b>3 MOTIVO DEL RECLAMO</b>			
<hr/> <hr/> <hr/>			
<b>4 ACCIONES PREVIAS REALIZADAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> </ul>			
<b>5 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> </ul>			
<b>6 EN VIRTUD DE LO EXPUESTO, SE SOLICITA</b>			
<hr/> <hr/>			
<b>PARA SER LLENADO POR FERRALCA</b>			
<b>7 DATOS DE PROCESAMIENTO</b>			
Fecha de Recepción:			
Procesada por:		Fecha de Procesamiento:	
Asignado a:		Fecha de asignación:	



**FERRO-ALUMINIO, C.A.**  
RIF. J-00100989-2

Dirección: Carretera Nacional Morón Coro, Área de Empresas Mixtas.  
Morón-Edo. Carabobo. Venezuela. Teléfonos: +58 242 4211001-2031-2032.  
Web: www.ferralca.com.ve / E-mail: ventas@ferralca.com.ve

**FORMULARIO DE RECLAMOS POR CALIDAD DEL PRODUCTO**

<b>EMISIÓN: DICIEMBRE, 2017</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>
<b>8 RESOLUCIÓN</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>9 JUSTIFICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>10 ACCIONES CORRECTIVAS</b>	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	
<b>11 DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> <li>• <hr/></li> </ul>	
<b>12 DATOS DE LA RESOLUCIÓN</b>	
Fecha de la Resolución:	<hr/>
Responsable de la Resolución:	<hr/>
Fecha de programación de las Acciones Correctivas:	<hr/>
Responsable de las Acciones Correctivas:	<hr/>
Fecha Efectiva de las Acciones Correctivas:	<hr/>
Revisado por:	Aprobado por:
<hr/> <hr/>	



## FERRO-ALUMINIO, C.A.

RIF. J-00100989-2

Dirección: Carretera Nacional Morón Coro, Área de Empresas Mixtas.  
Morón-Edo. Carabobo. Venezuela. Teléfonos: +58 242 4211001-2031-2032.  
Web: [www.ferralca.com.ve](http://www.ferralca.com.ve) / E-mail: [ventas@ferralca.com.ve](mailto:ventas@ferralca.com.ve)

### 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.