

**REGISTRO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS / RECLAMACIONES**

**IRADOKIZUNAK ETA KEXAK / ERREKLAMAZIOAK ERREGISTROA**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **DOCUMENTACIÓN/DOKUMENTAZIOA** | |
| FECHA/DATA: | Nº/Zkia: |
| CLIENTE/BEZEROA: | |
| CONTACTO PARA RESPUESTA (e-mail, teléfono…)  ERANTZUNERAKO KONTAKTUA (posta elektronikoa, telefonoa…) | |
| MOTIVO /ARRAZOIA:  **Queja /Kexa**  **Sugerencia / Iradokizuna** **Reclamación / Erreklamazioa** | |
| DESCRIPCIÓN / DESKRIBAPENA: | |
| ¿ Tiene alguna propuesta para resolver el tema?  Proposamen bat duzu gaia ebazteko? | |
| 1. **SEGUIMIENTO DEL PROCESO / PROZESUAREN SEGIMENDUA** | |
| RESPONSABLE DEL ANÁLISIS / AZTERKETAREN ARDURADUNA: | |
| NO CONFORMIDAD / EZ ADOSTASUNA: SI/BAI NO/EZ | |
| PROCESO / PROZESUA: | |
| 1. **COMUNICACIÓN AL CLIENTE** | |
| Se le comunica la resolución al cliente y las propuestas de mejora.  Erabakia komunikatzen zaio bezeroari eta hobekuntzako proposamenak.  No se le comunica la resolución al cliente por no poder hacerlo al no dejar datos de contacto.  Erabakia ez zaio bezeroari komunikatzen ez egin kontaktuaren datuak ez ematea.  Se le comunica la resolución al cliente pero no se le satisface.    Erabakia komunikatzen zaio bezeroari baina ez zaio asetzen.  Motivos / Zergatiak: | |
| 1. **CIERRE / BUKAERA** | |
| Vº Bº Responsable / Arduradunaren oniritzia | |